ANALISIS KUALITAS JASA PELAYANAN PADA BALAI KARANTINA PERTANIAN KELAS I PONTIANAK

Naiyun Untung Utama[1], Wisma Pabiani[2]

[12]Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Bhakti, Pontianak, Indonesia.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui analisis kualitas jasa pelayanan pada Balai Karantina Pertanian Kelas I Pontianak. Penelitian ini merupakan penelitian survei dengan populasi adalah semua pemohon jasa yang pernah membuat surat jalan di Balai Karantina Pertanian Kelas I Pontianak sebanyak 46.355 orang dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 40 orang yang pernah memohon pembuatan surat jalan pada BKP Kelas I Pontianak. Pengumpulan data dengan metode Observasi langsung, Wawancara dan Questionare. Teknik Analisis yang digunakan adalah analisisis kuantitatif. Pengolahan data dilakukan secara kualitatif dimana dilakukan dengan Importance Performance Analysis menggunakan Diagram Kartesius.

Berdasarkan hasil analisis yang diperoleh dari Diagram Kartesius bisa disimpulkan bahwa dari unsur kuadran B menunjukkan Balai karantina Pertanian Kelas I Pontianak telah berhasil memenuhi keinginan dari pengguna jasa sehingga mereka sangat puas atas kinerja Instansi selama ini. Jadi Instansi harus dapat mempertahankan kinerja tersebut karena unsur jasa menunjukkan suatu keberhasilan dan sangat penting dilaksanakan.

Kata Kunci: Pemasaran Jasa, Kualitas Jasa, Kepuasan Konsumen

PENDAHULUAN

Dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat tersebut, setiap instansi berusaha untuk dapat memenuhinya. Upaya ini dilakukan dengan memuaskan pengguna jasa demi memakai jasa instansi tersebut. Untuk mencapai kepuasan pengguna jasa instansi harus memiliki pelayanan yang memahami pola tingkah laku pengguna jasa yang menjadi sasarannya, sehingga instansi dapat mengembangkan jasa, menentukan harga, mempromosikan dan memberikan pelayanan secara baik agar dapat mempengaruhi pengguna jasa supaya senantiasa memakai jasa yang dihasilkan instansi dan untuk itulah seorang pemimpin instansi harus membuat suatu kebijaksanaan pelayanan yang efektif agar tujuan instansi dapat terlaksana.

Pemimpin instansi harus mampu membaca kondisi instansinya dan kondisi instansi pesaingnya, dengan mengupayakan peningkatan kualitas kerja yang cukup merupakan suatu keterikatan yang tidak bisa dipisahkan guna mencapai keberhasilan kegiatan pelayanan. Dengan mengetahui variabel-variabel

pelayanan, seorang pemimpin instansi akan lebih mudah untuk mengkoordinasi dan mengkontrol rencana yang ditetapkan.

Variabel-variabel yang saling berkaitan tersebut adalah produk, harga, promosi, saluran distribusi, orang, proses, dan bukti fisik. Ketujuh unsur ini adalah saling berhubungan, dimana masing-masing saling mempengaruhi. Dengan menganalisa terhadap pelayanan yang diterima, kita akan mengetahui apa dan bagaimana pengaruh marketing mix terhadap penjualan yang diperoleh instansi sehingga akan memudahkan instansi didalam menyusun strategi bagi pengembangan selanjutnya dan kebijakan pelayanan yang efektif.

Sejalan dengan perkembangan dunia usaha dewasa ini, keberadaan jasa dirasakan sangat penting sebagai salah satu sarana yang dapat membantu masyarakat. Adapun bidang usaha yang dapat mendukung kelancaran aktivitas antara lain adalah bidang usaha yang bergerak dalam pelayanan jasa yang menggunakan surat jalan untuk melancarkan perjalanan masyarakat yang membawa hewan dan tumbuhan.

Dengan adanya instansi yang melancarkan perjalanan untuk hewan dan tumbuhan akan memberikan keuntungan baik bagi pegawai maupun pengguna jasa itu sendiri. Instansi ini merupakan instansi yang menyediakan jasa dalam melayani kebutuhan masyarakat untuk membawa hewan dan tumbuhan, hal ini jelas akan mempermudah pengguna jasa, sedangkan bagi instansi sesuai dengan tujuan akan menerima pendapatan.

Tabel 1.1
Jumlah Pengunjung dan *Load Faktor Ratio* Pada Balai Karantina Pertanian Kelas I Pontianak
Tahun 2010-2012

Tahun	Jumlah Pengunjung	Load faktor Ratio
2010	15.695	0,91 %
2011	14.600	0,79 %
2012	16.060	0,95 %

Sumber : BKP Kelas I Pontianak, tahun 2014

Pada Tabel 1.1 kita dapat mengetahui akan jumlah pengunjung Balai Karantina Pertanian Kelas I Pontianak dan *Load faktor Ratio.* Hasilnya menunjukan bahwa perkembangan pengunjung instansi pada tahun 2010 load faktor ratio 0,91% tahun 2011 mengalami penurunan load faktor ratio 0,79% namun pada tahun 2012 Balai Karantina Pertanian Kelas I Pontianak mengalami kenaikan dengan load faktor ratio 0,95%. Hasil load factor ratio di dapat dari :

$$\text{Load Faktor Ratio} = \frac{\text{Realisasi Jumlah pengunjung per tahun}}{\text{1 unit pelayanan x 365 hari x 45 tenaga ahli}} \times 100\%$$

Jadi dapat disimpulkan bahwa peningkatan pengunjung terjadi hanya pada tahun 2012. Pelayanan merupakan salah satu faktor penunjang dapat mendukung kegiatan operasional dan perusahaan dalam menarik pengguna jasa. Pelayanan yang baik akan menentukan berhasil atau tidaknya suatu tujuan instansi pemerintahan.

Perumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas maka memberikan rumusan masalah sebagai berikut :

"Bagaimana kualitas jasa pelayanan pada Pertanian Kelas I Pontianak ? "

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah, untuk mengetahui persepsi pengguna jasa terhadap pelayanan pegawai pada Balai Karantina Pertanian Kelas I Pontianak.

KAJIAN PUSTAKA

Kerangka Penelitian

1. Pengertian Pemasaran

Menurut Philip Kotler (2002:14), terjemahan Wilhelmus W. Bakowatun menyebutkan bahwa: " Manajemen pemasaran adalah analisis, perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian atas program yang dirancang untuk menciptakan, membangun dan mempertahankan pertukaran yang menguntungkan dengan pembeli sasaran dengan maksud untuk mencapai ssasaran organisasi ".

2. Pemasaran Jasa

Pemasaran jasa menurut Alma (2000:3) adalah : "Proses dimana seseorang atau kelompok dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan melalui penciptaan, penawaran dan pertukaran barang dan jasa". Pemasaran jasa yang diinginkan harus melalui proses pertukaran atau penawaran antara si penawar (perusahaan) dengan si pengguna jasa.

3. Pelayanan Jasa

Dalam arti yang khusus dapat dikatakan bahwa pelayanan dengan jasa hampir sama pengertiannya. Jasa merupakan bagian dari pelayanan yang harus diberikan kepada si pengguna jasa. Menurut Tjiptono (2000:6), pelayanan dapat didefinisikan : "Suatu tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud fisik (intangible) dan tidak mengasilkan kepemilikan sesuatu". Pelayanan dalam hal ini menggunakan nilai tambah yang akan disampaikan kepada pengguna jasa dengan cara mempelajari perilaku konsumen sehingga kebutuhan dan keinginan konsumen dapat terpuaskan dengan baik.

4. Konsep Kepuasan Konsumen

Menurut Husein Umar (2000), kepuasan konsumen akan terpenuhi apabila proses penyampaian jasa dari si pemberi jasa kepada konsumen sesuai dengan apa yang dipersepsikan konsumen. Oleh karena berbagai faktor, seperti subyektivitas yang dipersepsikan konsumen dan pemberi jasa, maka jasa sering disampaikan dengan cara yang berbeda dengan yang dipersepsikan oleh konsumen. Perbedaan cara penyampaian dari apa yang dipersepsikan konsumen itu.

5. Kualitas Pelayanan

Berikut beberapa pengertian dan definisi tentang kualitas pelayanan, kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2001). Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007).

6. Kualitas Jasa

Menurut Husein Umar (2000) ada 5 katagori penentuan kualitas jasa, yaitu :

a. Reliability, yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan.

b. Responsiveness, yaitu respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi: kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, dan penanganan keluhan pelanggan/pasien.

c. Assurance, meliputi kemampuan karyawan atas: pengetahuan terhadap

produk secara tepat, kualitas keramah-tamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberi pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.

Dimensi kepastian atau jaminan ini merupakan gabungan dari dimensi:

1. Kompentsi (Competence), artinya keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh para karyawan untuk melakukan pelayanan.
2. Kesopanan (Courtesy), yang meliputi keramahan, perhatian dan sikap para karyawan.
3. Kredibilitas (Credibility), meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan kepada perusahaan, seperti reputasi, prestasi dan sebagainya.

d. Emphaty, yaitu perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan, dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggannya.

Dimensi Emphaty ini merupakan penggabungan dari dimensi:

1. Akses (Access), meliputi kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan perusahaan.
2. Komunikasi (Communication), merupakan kemampuan melakukan komunikasi untuk menyampaikan informasi kepada pelanggan atau memperoleh masukan dari pelanggan.
3. Pemahaman pada pelanggan (Understanding the Customer), meliputi usaha perusahaan untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan.

e. Tangibles, meliputi penampilan fasilitas fisik seperti gedung an ruangan front office, tersedia tempat parkir, kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi dan penampilan karyawan.

METODELOGI PENELITIAN

1. Bentuk Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini metode survey, yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara terjun langsung dilapangan. Dimana yang menjadi objek penelitian ini adalah pengguna jasa Balai Karantina Pertanian Kelas I Pontianak. Menurut Singarimbun (1995:3) metode survey adalah suatu penelitian yang mengambil sampel dari suatu alat pengumpulan data yang pokok.

2. Teknik Pengumpulan Data

a. Data Primer

Data primer yang merupakan suatu data yang belum tersedia dan harus diperoleh dari sumber aslinya Husein Umar (2000). Adapun data primer yang penulis gunakan adalah sebagai berikut :

1. Observasi

Obsevasi adalah mengumpulkan data dengan pengamatan langsung pada objek penelitian yaitu Balai Karantina Pertanian Kelas I Pontianak.

2. Wawancara

Wawancara yaitu pengumpulan data dengan melakukan komunikasi langsung dengan pimpinan beserta pegawai dan pengguna jasa guna untuk mendapatkan informasi dalam rangka memperoleh data yang diperlukan.

3. Kuesioner

Yaitu berupa daftar pertanyaan yang secara logis berhubungan dengan masalah penelitian yang diisi oleh pengguna jasa Balai Karantina Pertanian Kelas I Pontianak.

b. Data Sekunder

Data dokumenter merupakan suatu data yang sudah tersedia, dimana periset tinggal mencari dimana mendapatkannya.

3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi menurut Wibisono (2000;25), “populasi menunjukan semua jenis

kumpulan yang dapat terdiri dari orang, kejadian, atau benda yang diteliti". Jadi populasi dalam penelitian ini adalah semua pemohon jasa yang pernah membuat surat jalan di Balai Karantina Pertanian Kelas I Pontianak sebanyak 46.355 orang.

b. Sampel

Menurut Wibisono (2000:25), "Sampel merupakan bagian dari populasi, dimana penarikannya menggunakan sampling". Penelitian ini menggunakan judgment sampling (sampling pendapat pelaku). Sampling ini mengharapkan pendapat dari pengguna jasa dalam memberikan penilaian sesuai dengan pertanyaan yang diajukan khususnya masalah pelayanan. Sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 40 orang yang pernah memohon pembuatan surat jalan pada BKP Kelas I Pontianak.

4. Variabel Penelitian

Dimensi	Variabel	Indikator
Kualitas Pelayanan	Keterandalan	Ketepatan pelayanan Kesesuaian pelayanan dengan janji yang ditawarkan
	Kesigapan	Kesigapan pegawai dalam melayani pengguna jasa Penanganan keluhan pengguna jasa
	Jaminan	Keramahan, perhatian, kesopanan pegawai Prestasi dan reputasi
	Empati	Kemudahan dalam pembuatan surat jalan.
		Kemudahan pegawai berkomunikasi dengan pengguna jasa
	Nyata	Penampilan fisik gedung Tersedianya tempat parker Kebersihan, kerapihan, kenyamanan ruangan Penampilan pegawai

5. Teknis Analisis Data

Analisis Kuantitatif

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan analisisis kuantitatif dimana penulis menggunakan kuesioner untuk mengetahui tanggapan dari para pemohon jasa dalam hal ini responden, setelah daftar kuesioner dijawab oleh responden.

Teknik Pengukuran data

Analisis tingkat kepentingan dan kinerja/kepuasan pengguna jasa

Menurut Umar 2003, skala likert agar diberi bobot secara kuantitatif. Hal ini berguna untuk perhitungan, misalkan nilainya adalah :

Kepentingan Pengguna jasa/Konsumen

Sangat penting : bobot 5
Penting : bobot 4
Cukup penting : bobot 3
Tidak penting : bobot 2
Sangat tidak penting : bobot 1

Kinerja Instansi

Sangat baik : bobot 5
Baik : bobot 4
Cukup baik : bobot 3
Tidak baik : bobot 2
Sangat tidak penting : bobot 1

Untuk mengetahui kriteria penilaian kepuasan maka dapat menggunakan rumus statistik rentang nilai. Menurut Sudjana (1997:15), rentang nilai dapat dibagi rata dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

Rentang (1) =(n-1)/n

Keterangan :
n = Jumlah bobot penilaian (5 bobot)
Berarti rentang penilaian adalah (∑n-1)/(∑n) = 0,8 dan total nilai tertinggi adalah lima (5) point.
kriteria penilaian kepuasan :
a). Sangat puas :Rentang 4,20-5,00
b). Puas :Rentang 3,40-4,19
c). Cukup puas :Rentang 2,60-3,39
d). Kurang puas :Rentang 1,80-2.59
e). Tidak puas :Rentang 1,00-1,79
Dalam penelitian ini terdapat 2 variabel yang diwakilli oleh huruf X dan Y , dimana variabel X merupakan tingkat kinerja Balai Karantina Pertanian Kelas I Pontianak, sedangkan variabel Y merupakan tingkat kepentingan.

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja pelaksanaan dengan skor kepentingan (Nasution 2001 :57-58), adapun rumus yang dipergunakan menurut Nasution (2001 :59) adalah :
Tki= xi/yi X 100%
Dimana :
Tki :Tingkat kesesuaian responden
Xi :Skor kinerja
Yi :Skor nilai kepentingan pengguna jasa

Dari hasil penelitian tingkat kepentingan dan kinerja akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan kinerja.
Jika Tki < 100% :maka konsumen belum mencapai tingkat kepuasan seperti yang diharapkan.
Jika Tki ≥ 100% : maka konsumen sudah mencapai tingkat kepuasan seperti yang diharapkan.

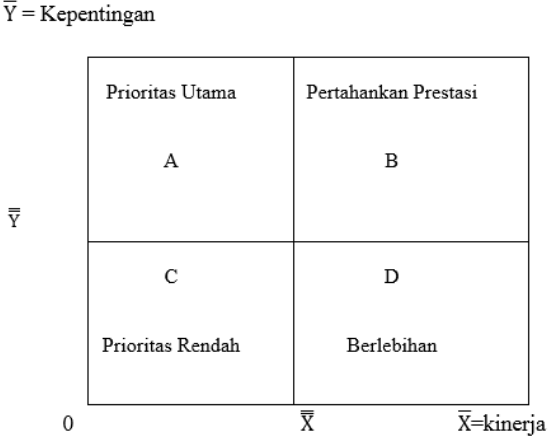
Dalam menentukan faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan dapat juga menggunakan diagram kartesius yang merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X, Y) dimana X merupakan rentang nilai dari rentang nilai skor tingkat pelaksanaan atau kepuasan konsumen seluruh faktor atau atribut dan Y adalah rentang nilai dari rentang nilai skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, adapun rumus yang dipergunakan menurut Nasution yaitu :

$$X = \frac{\sum_{i=1}^{N}}{K} Xi \qquad Y = \frac{\sum_{i=1}^{N}}{K} Yi$$

Dimana :
X : skor rentang nilai tingkat kinerja Instansi
Y : skor rentang nilai tingkat kepentingan konsumen
K :banyaknya atribut/fakta yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan

Selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian ke dalam diagram kartesius seperti pada Gambar 1.1.

Gambar 1.1 Diagram Kartesius



Sumber : supranto (2006:242)

Keterangan:
a. Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pengguna jasa, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan pengguna jasa. Sehingga mengecewakan/tidak puas.
b. Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan instansi, untuk itu wajib dipertahankannya. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.

c. Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pengguna jasa, pelaksanaanya oleh instansi biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.
d. Menunjukkan faktor yang mempengaruhi pengguna jasa kurang penting, akan tetapi pelaksanaanya berlebihan, dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.

HASIL PEMBAHASAN

Dari serangkaian perhitungan yang dilakukan berikut dapat dilihat rekapitulasi hasil dari antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan. Dari data rata-rata kinerja dan kepentingan tanggapan responden dapat dihitung rata-rata dari rata-rata masing-masing kinerja dan kepentingan seperti terlihat pada Tabel 3.26 berikut ini :

Tabel 3.28 Rekapitulasi Perhitungan Antara Kinerja dan Kepentingan Balai Karantina Pertanian Kelas I Pontianak

No	Pertanyaan	Penilaian Kinerja	Penilaian Kepentingan	X	Y
1	Ketepatan waktu pelayanan pembuatan surat jalan	168	186	4,2	4,6
2	Kesesuaian dalam pelayanan pembuatan surat jalan	170	176	4,25	4,4
3	Kemampuan dalam melayani pengguna jasa	179	187	4,47	4,67
4	Ketepatan waktu kerja yang ditunjukkan pegawai	163	182	4,07	4,55
5	Kesigapan pegawai dalam melayani	190	200	4.75	5,0
6	Kecepatan pegawai dalam melayani pengguna jasa	168	189	4,2	4,72
7	Mengenai pegawai terhadap keluhan pengguna jasa	154	191	3,85	4,77
8	Cepat dalam pembuatan surat jalan	191	200	4,77	5,0
9	Kesigapan pimpinan terhadap pegawai	165	184	4,12	4,60
10	Keseriusan pegawai dalam melakukan pekerjaan	157	170	3,92	4,25
11	Keramahan pegawai kepada pengguna jasa	180	190	4,5	4,75
12	Perhatian yang diberikan pegawai	195	171	4,87	4,27
13	Kesopanaan pegawai kepada pengguna jasa	170	200	4,25	5,0
14	Wawasan yang dimiliki oleh pegawai	170	185	4,25	4,62
15	Reputasi yang dimiliki oleh pegawai	160	195	4,0	4,87
16	Kemudahan dalam pelayanan	157	157	3,37	3,92
17	Kesabaran dalam melayani pengguna jasa	190	190	3,55	4,75
18	Komunikasi pegawai terhadap pengguna jasa	180	180	3,45	4,5
19	Kepedulian pegawai terhadap pengguna jasa	195	195	4,57	4,87
20	Kondisi bangunan	200	200	3,30	5,0
21	Kendaraan yang diparkir oleh pengguna jasa	160	160	4,25	4,0
22	Kebersihan kantor	127	182	3,17	4,55
23	Kerapihan tata ruang pelayanan	172	172	4,45	4,30
24	Kenyamanan ruang tunggu	200	200	4,77	5,0
25	Penampilan pegawai	187	187	4,85	4,67
	Total rata-rata			104,23	115,63
	Rata-rata X dan Y			4,16	4,62

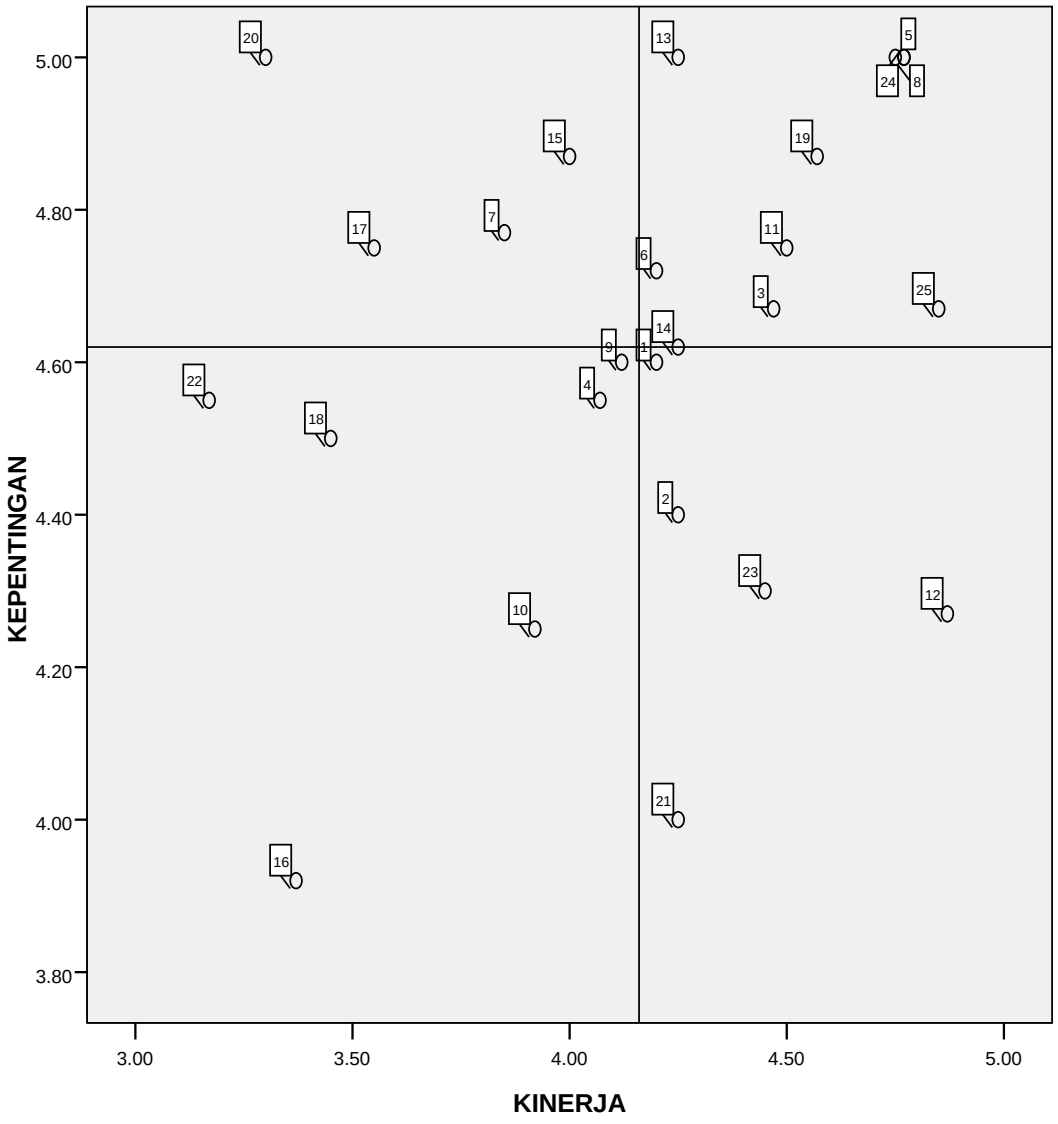
Sumber : Data Olahan, 2014

Dari data olahan pada Tabel 3.26, dapat diketahui bahwa nilai tingkat kepentingan lebih besar dari pada tingkat kinerja yaitu 4,62 dan 4,16. Artinya pengguna jasa atau konsumen belum mencapai kepuasan seperti yang diharapkan.

Analisis kuadran ini menghubungkan antara tingkat kepentingan konsumen dengan kinerja Instansi. Kuadran ini menjelaskan posisi atribut pelayanan yang telah diberikan kepada konsumen atau pengguna jasa selama ini.

Analisi Kuadran Atas Kualitas Jasa Pelayanan Pada BKP Kelas I Pontinak

Gambar 3.1 Diagram Kartesius



Dari penempatan nilai setiap pertanyaan (faktor yang mempengaruhi) maka terlihat masing-masing faktor terbagi atas 4 kuadran. Letak faktor tersebut membuktikan unsur-unsur pelaksanaan yang terbanyak mempengaruhi kepuasan pelanggan terletak pada kuadran B. Jadi berdasarkan kesimpulan dari diagram kartesius mengarahkan pelakasanaan dari unsur. Pada kuadran B ini ditunjukkan bahwa Balai Karantina Pertanian Kelas I Pontianak telah berhasil memenuhi keinginan dari konsumen sehingga mereka sangat puas atas kinerja Instansi selama ini. Jadi Instansi harus dapat mempertahankan kinerja tersebut karena unsur jasa

pelayanan suatu keberhasilan dan sangat penting dilaksanakan.

Untuk lebih jelasnya dapat diuraikan masing-masing pertanyaan yang memposisikan pada diagram kartesius atau titik-titik kartesius, dapat dilihat pada uraian berikut ini :

a) Kuadran A

Menunjukkan faktor-faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pengguna jasa, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap penting, namun Balai Karantina Pertanian Kelas I Pontianak belum melaksanakannya sesuai dengan keiginan pengguna jasa sehingga mengecewakan/tidak puas. Atribut yang mempengaruhi pelayanan di Balai Karantina Pertanian Kelas I Pontianak pada kuadran A, yaitu :

1) Dalam menerima keluhan pengguna jasa (pertanyaan 7).
2) Reputasi yang dimiliki pegawai (pertanyaan 15).
3) Kesabaran dalam melayani pengguna jasa (pertanyaan 17).
4) Kondisi bangunan Balai Karantina Pertanian Kelas I Pontianak (pertanyaan 20).

b) Kuadran B

Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan, untuk itu wajib dipertahankan. Unsur ini dianggap penting dan memuaskan. Atribut yang mempengaruhi pelayanan di Balai Karantina Pertanian Kelas I Pontianak pada kuadran B, yaitu :

1) Kemampuan pegawai (pertanyaan 3).
2) Kesiapan pegawai (pertanyaan 5).
3) Kecepatan pegawai dalam melayani pengguna jasa (pertanyaan 6).
4) Kecepatan pembuatan surat (pertanyaan 8).
5) Keramahan pegawai (pertanyaan 11).
6) Kesopanan pegawai kepada pengguna jasa (pertanyaan 13).
7) Wawasan yang dimiliki oleh pegawaai (pertanyaan 14).
8) Kepedulian pegawai (pertanyaan 19).
9) Kenyamanan ruang tunggu (pertanyaan 24).
10) Penampilan pegawai Balai Karantina Pertanian Kelas I Pontianak (pertanyaan 25).

c) Kuadran C

Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pengguna jasa. Pelaksanaanya oleh Instansi biasa saja karena dianggap kurang penting dan kurang memuaskan. Atribut yang mempengaruhi pelayanan di Balai Karantina Pertanian Kelas I Pontianak pada kuadran C, yaitu :

1) Ketepatan waktu kerja pegawai (pertanyaan 4).
2) Kesigapan pimpinan terhadap pegawai (pertanyaan 9).
3) Keseriusan pegawai dalam melakukan pekerjaan (pertanyaan 10).
4) Kemudahan dalam pelayanan pembuatan surat jalan (pertanyaan 16).
5) Komunikasi pegawai pada pengguna jasa (pertanyaan 18).
6) Kebersihan Balai karantina Pertanian Kelas I Pontianak (pertanyaan 22).

d) Kuadran D

Menunjukkan faktor yang mempengaruhi pengguna jasa kurang penting, tetapi pelaksanaannya berlebihan. Faktor ini dianggap kurang penting, tetapi sangat memuaskan. Atribut yang mempengaruhi pelayanan di Balai Karantina Petanian Kelas I Pontianak pada kuadran D, yaitu :

1) Ketepatan waktu pelayanan pembuatan surat jalan (pertanyaan 1).
2) Kesesuaian yang diberikan oleh pegawai pada pengguna jasa (pertanyaan 2).
3) Perhatian pegawai kepada pengguna jasa (pertanyaan 12)
4) Tempat parkir (pertanyaan 21).
5) Kerapihan tata ruang pelayanan (pertanyaan 23).

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dari kualitas jasa pelayanan pada Balai Karantina Pertanian Kelas I Pontianak maka ditarik kesimpulan, yaitu :

a. Pelayanan yang diberikan pegawai kepada pengguna jasa selama ini tergolong baik, dimana ketepatan waktu pelayanan, kesesuaian yang diberikan,kemampuan pegawai, ketepatan waktu kerja pegawai. Begitu juga dengan kesigapan pegawai, kecepatan pegawai dalam melayani pengguna jasa dan kesigapan pimpinan terhadap pegawai. Tidak ketinggalan dari segi keramahan, kesopanan, wawasan yang dimiliki pegawai, reputasi pegawai kepedulian pegawai pada pengguna jasa, kebersihan kantor, kenyamanan ruang tunggu dan penampilan pegawai pada Balai Karantina Pertanian Kelas I Pontianak.

b. Diagram Kartesius mengarahkan pelaksanaan dari unsur dimana kuadran B menunjukkan Balai karantina Pertanian Kelas I Pontianak telah berhasil memenuhi keinginan dari pengguna jasa sehingga mereka sangat puas atas kinerja Instansi selama ini. Jadi Instansi harus dapat mempertahankan kinerja tersebut karena unsur jasa menunjukkan suatu keberhasilan dan sangat penting dilaksanakan.

REFERENSI

Alma, Buchari, 2004. Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran jasa, Penerbit Alfa Beta, Bandung.

Alma, Buchari, 2000. Manajemen Pemasaran jasa, Edisi II, Penerbit Alfa Beta, Bandung.

Berry, 1991. Pemasaran Jasa, Penerbit Ghalia Indonesia Ahli Bahasa Darmawan Wibisono, Jakarta.

Irawan & Faried Wijaya, 1996. Pemasaran 2000, Edisi Pertama, Penerbit BPFE, Yogyakarta.

Kotler, Philip, 2002. Manajemen Analisis, Pemasaran, Implementasi dan Pengendalian. Jilid ke II, Edisi ke enam. Penerbit Erlangga, Jakarta.

Kotler, Philip, 2003. Manajemen Pemasaran, Edisi II, Penerbit PT. Prehallindo, Jakarta.

Nasution, M.N, 2001. Manajemen Mutu Terpadu, Cetakan Pertama, Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta.

Parasuraman, A, Zeithaml, V. A, & Berry, L, 1985. Conceptual Model Of Service Quality And Its Implications For Fiture Research. Journal Of Marketing, 49, (Fall), pp. 41-50.

Payne, Andrian, 2000. Pemasaran Jasa, Penerbit Andi, Yogyakarta.

Singarimbun, Masri, 1995. Metode Penelitian Survey, Penerbit LP3ES, Jakarta.

Sudjana, 1997, Statistika, Penerbit Tarsito, Bandung.

Sugiyono, 2004. Metode Penelitian Bisnis, Penerbit CV. Alfabeta, Bandung.

Swasta, Basu, 1999. Azas-Azas Marketing, Edisi Ketiga, Penerbit Liberty, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy, 2000. Manajemen Jasa, Penerbit Andi, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy, 2004. Manajemen Jasa, Edisi II, Penerbit Andi, Yogyakarta.

Umar, Husein, 2003. Riset Pemasaran Dan Prilaku Konsumen, Penerbit Gramedia, Pustaka Utama, Jakarta.

Wibisono, Dermawan, 2000. Riset Bisnis, Edisi Pertama, Penerbit Yogyakarta.