

Research Article

Analisis Kepuasan Pelaku Usaha di Balai Besar Karantina Hewan Ikan dan Tumbuhan DKI Jakarta**Regita Anggraini Putri¹, Slamet Abadi^{2*}, Ana Melani³**^{1,2,3}Program Studi Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Singaperbangsa Karawang, Indonesia*Korespondensi: slamet.abadi@staff.unsika.ac.id**ABSTRACT**

Balai Besar Karantina Hewan, Ikan dan Tumbuhan DKI is an official government institution of the Republic of Indonesia responsible for providing quarantine services in the agricultural sector. Over the past three years (2021–2023), a decline has been recorded in export, import, and domestic activities. This phenomenon raises an important issue that warrants further investigation, particularly regarding the quality of services the quarantine agency provides. This study aims to analyze the level of business actors' satisfaction with the quality of services at the Balai Besar Karantina Hewan, Ikan dan Tumbuhan DKI Jakarta, and to identify the service dimensions that are considered important in determining their satisfaction. The research was conducted at the agency's office between July and August 2024. A quantitative descriptive approach was employed, using convenience sampling to collect data from 69 respondents. Primary data sources included questionnaires, observations, and interviews. The data were analyzed using the Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA) methods. The results of the study show that the level of business actors' satisfaction falls into the "very satisfied" category, with a service quality score of 83.32%. The condition of the service dimensions is as follows: Quadrant I (Keep Up the Good Work) includes the Empathy and Assurance dimensions; Quadrant II (Concentrate Here) represents service dimensions that have met users' expectations; Quadrant III (Low Priority) includes the Tangible dimension; and Quadrant IV (Possible Overkill) consists of the Reliability and Responsiveness dimensions.

Keywords: Agricultural Quarantine, CSI, IPA, Satisfaction, Service Quality**ABSTRAK**

Balai Besar Karantina Hewan, Ikan, dan Tumbuhan DKI Jakarta merupakan lembaga resmi pemerintah Republik Indonesia yang bertugas memberikan layanan jasa karantina di bidang pertanian. Dalam kurun waktu tiga tahun terakhir (2021–2023), tercatat adanya penurunan aktivitas ekspor, impor, dan domestik. Fenomena ini menjadi isu yang menarik untuk dikaji lebih lanjut, khususnya terkait dengan kualitas layanan yang diberikan oleh lembaga karantina. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis tingkat kepuasan pelaku usaha terhadap kualitas pelayanan di Balai Besar Karantina Hewan, Ikan dan Tumbuhan DKI Jakarta dan mengidentifikasi kondisi dimensi dari pelayanan yang dianggap penting dalam menentukan kepuasan Pelaku usaha. Penelitian dilaksanakan di kantor Balai Besar Karantina Hewan, Ikan, dan Tumbuhan DKI Jakarta pada bulan juli hingga agustus 2024. Metode penelitian menggunakan metode kuantitatif pendekatan deskriptif, teknik pengambilan sampel menggunakan metode convenience sampling dengan 69 responden, dan sumber data primer berupa kuesioner, observasi, dan wawancara. Analisis data menggunakan Customer Satisfaction Index (CSI), dan Importance Performance Analysis (IPA). Hasil penelitian terkait tingkat kepuasan pelaku usaha berada dalam kategori sangat puas dengan nilai pelayanan sebesar 83,32% dan kondisi dimensi pelayanan pada penelitian ini yaitu kuadran I (Pertahankan prestasi) berupa dimensi empathy dan Assurance, kuadran II (Prioritas Utama) dimensi layanan telah memenuhi ekspektasi pengguna jasa, kuadrsn III (Prioritas rendah) berupa dimensi tangible, dan kuadran IV (Berlebihan) berupa dimensi reliability dan responsiveness.

Kata Kunci: CSI, IPA, Karantina pertanian, Kepuasan, Pelayanan**ARTICLE HISTORY**

Received: 17.01.2025

Accepted: 20.01.2025

Published: 31.05.2025

ARTICLE LICENCE

Copyright © 2025 The

Author(s): This is an

open-access article

distributed under the

terms of the Creative

Commons Attribution

ShareAlike 4.0

International (CC BY-

SA 4.0)

1. Pendahuluan

Pertanian mempunyai peranannya yang sangat krusial pada kehidupan manusia, di antaranya sebagai penghasil makanan, pakan ternak, maupun sumber energi terbarukan. Peran strategis sektor ini berkontribusi dalam perekonomian nasional, terutama dalam memastikan ketersediaan pangan, meningkatkan daya saing, membuka peluang kerja, maupun mengurangi angka kemiskinan. Tidak hanya itu, pertanian juga memiliki kontribusinya dalam perkembangan industri berbasis agro di sektor hilir, meningkatkan aktivitas ekspor dan impor komoditas, serta berkontribusi dalam menambah devisa negara..

Peranan pertanian yang sangat strategis tersebut, memicu setiap instansi karantina pertanian berusaha untuk dapat memenuhi kebutuhan pengguna jasanya. Menurut (Kotler, 2000: 50 dalam Megawati *et al.*, 2016) Instansi dapat mencapai kepuasan konsumen dengan memberikan pelayanan yang baik, yang dapat dilihat atas nilai personal, produk, pelayanan, serta biaya total konsumen yang terbagi atas biaya pikiran, moneter, waktu maupun tenaga.

Sesuai amanat UU No. 21 pada Tahun 2019 mengenai Karantina Hewan, Ikan, dan Tumbuhan bahwasanyapegawai pada Balai Besar Karantina Hewan, Ikan, maupun Tumbuhan DKI Jakarta, selaku pelaksana layanan publik, memiliki kewajiban menjalankan tugas dan fungsi pelayanan sesuai dengan regulasi yang berlaku. Mereka dituntut guna mampu menghadirkan layanan yang optimal dan berorientasi pada kepuasan para pengguna jasa karantina.

Balai Besar Karantina Pertanian Tanjung Priok telah berhasil meningkatkan kualitas pelayanannya sehingga sebagian besar pelaku usaha pertanian merasa puas. Namun, hasil pengamatan penulis menunjukkan adanya ketidakkonsistenan dalam penerapan *Standar Operasional Proseduk (SOP)* di antara petugas karantina. Hal ini diperkuat oleh beberapa pengguna jasa yang menyatakan ketidakpuasan mereka terhadap proses administrasi dan informasi yang diberikan. Meskipun secara umum sistem telah berjalan efektif dan efisien, penting untuk melakukan evaluasi lebih lanjut maupun melakukan perbaikan atas berbagai aspek yang masih perlu ditingkatkan agar dapat mencapai tingkat kepuasan pengguna jasa yang optimal.

Loyalitas konsumen dapat terbentuk apabila kepercayaan pada perusahaan maupun kualitas layanan yang memuaskan berhasil diwujudkan. Kepercayaan sendiri merepresentasikan keyakinan yang melibatkan harapan positif serta meyakinkan terhadap pihak lain dalam situasi yang mengandung risiko. Dalam konteks ini, kepercayaan merujuk

pada keyakinan konsumen bahwasanya perusahaan akan bertindak secara adil maupun memperhatikan kepentingannya. Hubungan kemitraan antara perusahaan dan konsumen pun didasarkan pada fondasi utama berupa kepercayaan yang kokoh serta komitmen yang konsisten. (Morgan & Hunt, 1994 dalam Berlian, 2018).

Berdasarkan uraian latar belakang maka dibutuhkan analisis pengukuran tingkat kepuasan pelaku usaha pertanian terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Balai Besar Karantina Hewan, Ikan dan Tumbuhan DKI Jakarta. Selain itu, penelitian ini juga akan mengidentifikasi dimensi-dimensi pelayanan yang paling signifikan dalam mempengaruhi tingkat kepuasan tersebut.

2. Metode

Penelitian ini dilaksanakan di kantor Balai Besar Karantina Hewan Ikan dan Tumbuhan DKI Jakarta yang berlokasi di Jl. Enggano nomor 17 Jakarta Utara 14310. Penelitian dilaksanakan pada bulan Juli-Agustus tahun 2024. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif pendekatan deskriptif. *Non-probability sampling* menjadi teknik dalam pengambilan sampel melalui metode *convenience sampling*. Distribusi kuesioner dilakukan kepada responden yang dipilih berdasarkan prinsip keterjangkauan maupun kemudahan akses, dengan tetap merujuk atas kriteria yang telah ditentukan sebelumnya yaitu pengguna jasa yang melakukan permohonan karantina lebih dari dua kali.

Penelitian ini menerapkan analisis deskriptif guna memberikan gambaran rinci mengenai karakteristik responden. Validitas maupun reliabilitas kuesioner diuji guna memastikan kualitas instrumen pengukuran yang memadai. Selanjutnya, metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dimanfaatkan guna menganalisis atribut yang berhubungan dengan tingkatan kepentingan maupun kepuasan terhadap pelayanan yang ada. Untuk mengukur keseluruhan tingkat kepuasan pengguna jasa, diterapkan indeks kepuasan pelanggan melalui metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Proses pengolahan data dilakukan dengan diterapkannya *soft ware* Microsoft Excel serta program *Statistical Package for Social Science* (SPSS).

a. Importance Performance Analysis

Metode IPA digunakan untuk memprioritaskan berbagai elemen atau dimensi dalam penawaran berdasarkan tingkatan signifikansinya masing-masing elemen serta sejauh mana kinerja perusahaan pada elemen-elemen tersebut *importance/performance ratings*. Pendekatan ini juga dikenal dengan nama yang sama, sebagaimana dijelaskan oleh Martilla

dan James (1997) dalam Sumbodo et al. (2023). Kinerja aktual suatu produk atau jasa *actual performance* mencerminkan persepsi konsumen terhadap kualitas produk atau layanan yang ditawarkan.

b. Importance Performance Matrix

Diagram kartesius diartikan sebagai representasi grafis yang terbagi menjadi empat kuadran, dipisahkan atas dua garis yang berpotongan tegak lurus pada koordinat titik tengah (x,y). Nilai x merepresentasikan rata-rata skor kepuasan, sedangkan y menunjukkan rata-rata skor tingkat kepentingan pengguna jasa. Pada tahap selanjutnya, elemen-elemen tersebut dianalisis secara mendetail dalam diagram kartesius menggunakan pendekatan IPA (Supranto, 2001 dalam Berlian, 2018)

Berdasarkan diagram, adapun posisi masing-masing keempat kuadran tersebut meliputi:

1. Kuadran I (Pertahankan Prestasi)

Area ini mencakup variabel-variabel yang dipandang penting oleh konsumen dan telah dilaksanakan secara optimal, sehingga berhasil memenuhi ekspektasinya dengan baik.

2. Kuadran II (Prioritas Utama)

Area ini mencerminkan berbagai variabel yang mempunyai tingkatan kepentingan tinggi, akan tetapi tingkatan kepuasannya masih rendah. Hal tersebut menandakan bahwasanya kinerja saat ini belum sesuai dengan harapan pengguna, sehingga elemen-elemen dalam kuadran ini perlu mendapatkan perhatian utama untuk segera ditingkatkan.

3. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Area ini terdiri dari berbagai variabel dengan tingkatan kepentingan yang relatif rendah, di mana kinerjanya juga kurang menonjol dan tingkat kepuasannya rendah. Berbagai variabel dalam kuadran ini memberikan dampak yang sangat kecil terhadap pengalaman atau manfaat yang dirasakan pengguna.

4. Kuadran IV (Berlebihan)

Area ini meliputi variabel yang kurang tinggi menurut konsumen, tetapi telah dilakukan dengan sangat baik oleh perusahaan, dengan demikian dapat dianggap sebagai upaya yang melebihi kebutuhan.

c. Customer Satisfaction Index

CSI merujuk pada suatu pendekatan yang menerapkan indeks dalam mengukur tingkatan kepuasan konsumen berlandaskan berbagai dimensi tertentu. Perhitungan CSI melibatkan lima tahapan utama, di antaranya meliputi :

1. Menetapkan Mean Important Score (MIS) maupun Mean Performance Score (MPS), yang di peroleh atas rata-rata tingkatan kepentingan maupun kinerja yang diberikan oleh setiap responden

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \qquad MPS = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

Keterangan:

n = Jumlah Responden

X_i = Nilai kepentingan dimensi ke-i

Y_i = Nilai kinerja dimensi ke-i

2. Dibuatnya *Weight Factor* (WF) bobot ini sebagai persentase nilai MIS per dimensi MIS keseluruhan dimensi

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^n MIS_i}$$

3. Menyusun *Weighting Score* (WS), yang diperoleh melalui perkalian antara WF dengan tingkat kepuasan yang tercermin dalam MPS.

$$WS_i = WF_i \times MPS_i$$

4. Membuat *Weight Average Total* (WAT) fungsi dari total WS dimensi ke1 (*a₁*) hingga pada dimensi ke n (*an*)

$$WAT = WS_{a1} + WS_{a2} + \dots + WS_{an}$$

5. Menentukan CSI.

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^n WS_i}{5} \times 100\%$$

Secara umum, apabila nilai CSI > 50%, hal ini menunjukkan bahwasanya pengguna jasa telah merasa puas; sebaliknya, jika nilai CSI < 50%, maka kepuasan pengguna jasa belum tercapai. Kriteria mengenai tingkat kepuasan konsumen sebagaimana terlampir pada Tabel 3.

Tabel 1. Keterangan Dan Bobot Nilai Tingkat Kepentingan dan Kinerja (CSI)

| No | Nilai CSI | Kriteria CSI |
|----|---------------------|---------------|
| 1 | Nilai ≥ 0,80 | “Sangat Puas” |
| 2 | 0,65 ≤ Nilai < 0,80 | “Puas” |
| 3 | 0,50 ≤ Nilai < 0,65 | “Cukup Puas” |
| 4 | 0,35 ≤ Nilai < 0,50 | “Kurang Puas” |
| 5 | 0,00 ≤ Nilai < 0,34 | “Tidak Puas” |

Sumber: Tabel index CSI Aritonang, 2022.

3. Hasil dan Pembahasan

a. Tingkat Kepuasan Pelaku Usaha Terhadap Kualitas Pelayanan di Balai Besar Karantina Hewan Ikan dan Tumbuhan DKI Jakarta

Customer Satisfacton Index (CSI) di terapkan guna mengetahui tingkatan kepuasan petani mitra secara keseluruhan dengan diketahuinya tingkatan atas indikator-indikator produk jasa.

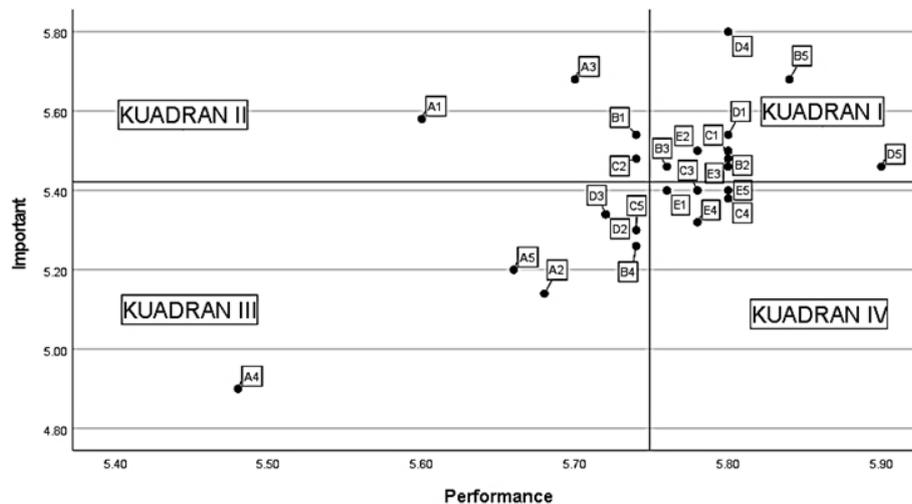
Tabel 2. Perhitungan *Customer Satisfaction Index (CSI)*

| <i>Dimensi Pelayanan</i> | <i>Mean Important Score</i> | <i>Mean Performance Score</i> | <i>Weighted Factor</i> | <i>Weighted Score</i> |
|--------------------------|-----------------------------|-------------------------------|------------------------|-----------------------|
| <i>Tangible</i> | 19,24 | 20,41 | 19,58 | 79,96 |
| <i>Assurance</i> | 19,89 | 20,92 | 27,84 | 100,68 |
| <i>Responsiveness</i> | 19,58 | 20,89 | 24,12 | 100,99 |
| <i>Emphaty</i> | 19,91 | 25,12 | 24,17 | 101,21 |
| <i>Reliability</i> | 19,64 | 20,95 | 19,99 | 83,75 |
| Rata - rata | 98,26 | 104,1 | 109,8 | 426,6 |
| | | | <i>Weighted Total</i> | 416,62 |
| | | | <i>CSI</i> | 83,32 |

Tabel diatas menunjukkan hasil perhitungan CSI, tingkat kepuasan Pengguna Jasa Balai Besar Karantina Hewan Ikan dan Tumbuhan DKI Jakarta sebesar 83,32%. Indeks ini berada dalam rentang interval antara 80% hingga 100%, menandakan bahwasanya tingkat kepuasan Pengguna Jasa Balai Besar Karantina Hewan Ikan dan Tumbuhan DKI Jakarta berada dalam kategori sangat puas namun masih dalam rentang yang sangat rendah oleh karena itu, Balai Besar Karantina Hewan Ikan dan Tumbuhan DKI Jakarta disarankan untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan guna memperoleh loyalitas yang lebih tinggi dan meningkatkan nilai indeksnya.

Dimensi pelayanan *reliability* (keandalan) memiliki nilai *Weighted Score* terkecil dibanding dimensi lain yaitu sebesar 79,96%. Keandalan perlu dijaga dan berdampak pada kepuasan pengguna jasa terhadap instansi. Instansi harus berkomitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di Balai Besar Karantina Hewan Ikan dan Tumbuhan DKI Jakarta dengan mematuhi peraturan dan standar yang ditetapkan, serta meningkatkan efektivitas pengawasan untuk mencegah penyebaran hama dan penyakit tanaman. Karantina pertanian memainkan peran strategis dalam menjaga keamanan, kesehatan dan kualitas produk pertanian. Kualitas layanan karantina pertanian secara langsung mempengaruhi kepercayaan petani dan konsumen, serta berdampak pada industri pertanian dan perekonomian nasional.

b. Kondisi Dimensi Pelayanan Balai Besar Karantina Hewan Ikan dan Tumbuhan DKI Jakarta



Gambar 1. Hasil *Importance Performance Analysis* (IPA)

Berdasarkan Hasil *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan diagram kartesius pada diatas, terlihat bahwasanya letak atribut kepuasan pengguna jasa yang dianalisa terbagi menjadi empat bagian di antaranya meliputi Kuadran I (Pertahankan Prestasi) sebanyak 10 indikator, Kuadran II (Prioritas Utama) sebanyak 4 indikator, Kuadran III (Prioritas Rendah) sebanyak 7 indikator maupun Kuadran IV (Berlebihan) sebanyak 4 indikator. Berlandaskan hasil dari diagram kartesius tersebut dapat dirincikan penjelasannya meliputi:

1. Kuadran I “Pertahankan Prestasi”

Kuadran I memperlihatkan Atribut Kualitas layanan yang di katakan penting oleh pengguna jasa dan kepuasan pelayanan sudah dianggap baik oleh pengguna jasa. Instansi harus mempertahankan atribut kualitas layanan ini agar terus mampu berkembang ke arah yang lebih baik maupun memenuhi apa yang menjadi harapan pengguna jasa. Atribut yang termasuk dalam kuadran I dengan nilai kepentingan dan kepuasan paling minimum yaitu B3 “Kemampuan petugas karantina untuk memberikan keamanan pelayanan dengan nilai rata-rata kepentingan 5,46 dan nilai rata-rata kepuasan pelayanan 5,76” dan Atribut yang termasuk dalam kuadran I dengan nilai kepentingan maupun kepuasan maksimum yaitu D4 “Pemahaman petugas karantina atau instansi terhadap kebutuhan pengguna jasa dengan nilai rata-rata kepentingan 5,80 dan nilai rata-rata kepuasan pelayanan 5,80”. Adapun atribut yabg termasuk di kuadran I:

- a. Atribut Pernyataan B2, Kemampuan petugas karantina untuk menyampaikan informasi kepada pengguna jasa secara akurat dengan nilai rata-rata kepentingan 5,50 maupun kepuasan pelayanan 5,80.
- b. Atribut Pernyataan B5, Transparansi rincian biaya karantina Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) dengan nilai rata-rata kepentingan 5,68 maupun kepuasan pelayanan 5,84.
- c. Atribut Pernyataan C1, Kecepatan dan keterampilan petugas karantina dalam penerbitan sertifikat karantina dengan nilai rata-rata kepentingan 5,46 dan kepuasan pelayanan 5,80.
- d. Atribut Pernyataan C3, Kecepatan dan keterampilan petugas karantina dalam pelayanan dokumen dan penerimaan barang dengan nilai rata-rata kepentingan 5,40 serta kepuasan pelayanan 5,78
- e. Atribut Pernyataan D1, Sikap petugas karantina di loket pelayanan dokumen dan di tempat pemeriksaan karantina dengan nilai rata-rata kepentingan 5,54 maupun kepuasan pelayanan 5,80.
- f. Atribut Pernyataan D5, Memberikan pelayanan sangat baik tanpa melihat status maupun kedudukan pengguna jasa dengan nilai rata-rata kepentingan 5,46 dan kepuasan pelayanan 5,90.
- g. Atribut Pernyataan E2, Konsistensi pelayanan yang diberikan oleh petugas karantina kepada pengguna jasa perlu dipertahankan dengan nilai rata-rata kepentingan 5,50 maupun kepuasan pelayanan 5,78.
- h. Atribut Pernyataan E5, Kesiediaan petugas karantina dalam melayani pengguna jasa hingga akhir dengan nilai rata-rata kepentingan 5,40 serta kepuasan pelayanan 5,80.

2. Kuadran II "Prioritas Utama"

Atribut yang termasuk pada kuadran II dengan nilai kepentingan dan kepuasan paling minimum yaitu A1 "Kebersihan dan Kerapihan petugas karantina dengan nilai rata-rata kepentingan 5,58 dan nilai rata-rata kepuasan pelayanan 5,60" dan Atribut yang termasuk dalam kuadran II dengan nilai kepentingan dan kepuasan maksimum yaitu A3 "Letak kantor pelayanan yang strategis dengan nilai rata-rata kepentingan 5,68 dan nilai rata-rata kepuasan pelayanan 5,70". Strategi yang dapat dilakukan guna menambah tingkatan kepentingan dari atribut A1 dan A3 yaitu dengan mengelola tugas-tugas rutin dengan baik, perlu juga dilakukan evaluasi terhadap lingkungan kerja, penyediaan fasilitas yang memadai, serta peningkatan kesadaran dan kompetensi petugas. Dengan menggabungkan

upaya-upaya ini, diharapkan dapat tercipta lingkungan kerja yang bersih, rapi, dan mendukung produktivitas, serta pelayanan yang lebih baik bagi masyarakat. Adapun beberapa atribut lain yang termasuk pada kuadran II:

- a. Atribut Pernyataan B1, Keramahan dan kesopanan petugas Karantina dengan nilai rata-rata kepentingan 5,54 dan nilai rata-ratanya pada kepuasan pelayanan 5,74.
- b. Atribut Pernyataan C2, Kesigapan petugas karantina untuk menyampaikan informasi kepada pengguna jasa dengan nilai rata-rata kepentingan 5,48 maupun pada kepuasan pelayanan 5,84.

3. Kuadran III "Prioritas Rendah"

Atribut yang termasuk dalam kuadran III dengan nilai kepentingan dan kepuasan paling minimum yaitu A4 "ketersediaan lahan parkir dengan nilai rata-rata kepentingan 5,90 dan nilai rata-rata kepuasan pelayanan 5,48" dan Atribut yang termasuk dalam kuadran III dengan nilai kepentingan maupun kepuasan maksimum yaitu D3 "Kesediaan petugas karantina dalam menjelaskan regulasi pelayananan karantina dengan nilai rata-rata kepentingan 5,34 dan nilai rata-rata kepuasan pelayanan 5,72". Strategi yang dapat dilakukan guna menambah tingkatan kepentingan dan kepuasan dari atribut A4 dan D3 yaitu dengan menunjukkan nilai tambah dari ketersediaan lahan parkir dan penjelasan regulasi yang baik, serta melibatkan semua pihak yang terkait dalam upaya perbaikan. Adapun beberapa atribut lain yang ada dalam kuadran III:

- a. Atribut Pernyataan A2, Kebersihan, kenyamanan, dan fasilitas ruang tunggu kantor pelayanan memadai (free wifi) dengan nilai rata-rata kepentingan 5,14 maupun kepuasan pelayanan 5,68.
- b. Atribut Pernyataan A5, kejelasan petunjuk / leaflet informasi pelayanan dengan nilai rata-rata kepentingan 5,20 dan serta kepuasan pelayanan 5,66.
- c. Atribut Pernyataan B4, Kemampuan petugas karantina untuk memberikan pelayanan tepat waktu sertifikat karantina dengan nilai rata-rata kepentingan 5,26 maupun kepuasan pelayanan 5,74.
- d. Atribut Pernyataan C5, tindak lanjut petugas karantina dalam menghadapi keluhan pengguna jasa dengan nilai rata-rata kepentingan 5,30 serta kepuasan pelayanan 5,74.
- e. Atribut Pernyataan D2, Petugas karantina mampu memahami dan mendengarkan keluhan dan permasalahan pengguna jasa dengan nilai rata-rata kepentingan 5,34 maupun kepuasan pelayanan 5,72.

4. Kuadran IV "Berlebihan"

Atribut berada pada kuadran IV dengan nilai kepentingan dan kepuasan paling minimum yaitu E4 “Petugas karantina memberikan informasi yang akurat dan tepat waktu dengan nilai rata-rata kepentingan 5,32 dan nilai rata-rata kepuasan pelayanan 5,78” dan Atribut yang berada di kuadran IV dengan nilai kepentingan dan kepuasan maksimum yaitu E1 “Kemudahan pendaftaran pemeriksaan dokumen untuk tindakan karantina dengan nilai rata-rata kepentingan 5,40 dan nilai rata-rata kepuasan pelayanan 5,76”. Strategi yang dapat dilakukan untuk kuadran IV adalah dengan fokus pada standarisasi prosedur, pelatihan petugas, pemanfaatan teknologi, dan peningkatan komunikasi. Berikut ini adalah beberapa atribut lain yang termasuk dalam kuadran IV:

- a. Atribut Pernyataan C4, kecepatan petugas karantina dalam merespon koreksi dokumen dengan nilai rata-rata kepentingan 5,38 maupun kepuasan pelayanan 5,80.
- b. Atribut Pernyataan E5, Kesiapan petugas karantina dalam melayani pengguna jasa hingga akhir dengan nilai rata-rata kepentingan 5,40 serta kepuasan pelayanan 5,80.

4. Kesimpulan

Hasil perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI), secara umum nilai tingkatan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa di Balai Besar Karantina Hewan Ikan dan Tumbuhan DKI Jakarta yaitu sebesar 83,32%. Pada rentang interval antara 80% hingga 100% menyatakan bahwasanya tingkatan kepuasan pengguna jasa berada dalam kategori sangat puas.

Hasil Importance Performance Analysis (IPA) pada diagram kartesius indikator pernyataan Ketersediaan lahan parkir mempunyai nilai paling rendah dibandingkan indikator lainnya dengan nilai rata-rata kepentingannya 4,90 maupun pada kepuasan pelayanan 5,48, sedangkan indikator Pemahaman petugas karantina atau instansi terhadap kebutuhan pengguna jasa mempunyai nilai paling baik dibandingkan indikator lainnya dengan nilai rata-rata kepentingannya 5,80 serta kepuasan pelayanan 5,80

Daftar Pustaka

- Arey., & Sanjaya, R. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi MyARS Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Komputer Dan Informatika*, 9(2), 214–222.
- Balai Besar Karantina Hewan, Ikan dan Tumbuhan DKI Jakarta. (2024). Dalam Badan Karantina Indonesia. Diakses dari <https://karantinaindonesia.go.id/dkijakarta>

- Berlian, Y. (2018). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Jasa Pada Balai Besar Karantina Pertanian Tanjung Priok.
- [BPKN] Badan Perlindungan Konsumen Nasional Republik Indonesia (2024) <https://bpkn.go.id/>
- Darwin, S., Yohanes, D., Kunto, S., & Si, S. (2014). Variabel Intervening Pada Asuransi Jiwa Manulife Indonesia-Surabaya. In *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra* (Vol. 2, Issue 1).
- Megawati, M., Baruwadi, M., & Murtisari, A. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Plaza Amanda Jaya Kota Gorontalo. *AGRINESIA: Jurnal Ilmiah Agribisnis*, 1.
- Pertanian, K., & Indonesia, R. (n.d.). Laporan Kinerja Kementerian Pertanian 2023. www.pertanian.go.id
- Triadi. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Petani Plasma Pada Usaha Benih Padi Bersertifikasi di CV. Putra Remaja Kimia Kabupaten Karawang. Skripsi. Universitas Singaperbangsa Karawang.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>
- Utama, N. U., & Pabiani, W. (2014). Analisis Kualitas Jasa Pelayanan Pada Balai Karantina Pertanian Kelas I Pontianak.
- Zahrotun, N., Hajar, N., Ach, S., & Dhani, W. (2021). Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Ganesha Farma Kabupaten Lamongan, 6(1), 52–56.