

V. SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Dari analisis yang telah dilakukan mengenai Analisis Komparatif Kepuasan Mitra Terhadap Pelayanan Balai Karantina Hewan, Ikan, Dan Tumbuhan Jawa Timur diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis SERVQUAL, tingkat kepuasan mitra importir terhadap pelayanan Balai Karantina Hewan, Ikan, dan Tumbuhan (BKHIT) Jawa Timur menunjukkan bahwa harapan mitra sudah terpenuhi namun beberapa dimensi layanan belum mencukupi. Beberapa dimensi seperti Empathy dan Assurance memperoleh penilaian relatif baik, namun dimensi Responsiveness, Tangibles, dan Reliability masih memerlukan peningkatan, terutama terkait kelengkapan fasilitas, kecepatan pelayanan, dan konsistensi penerapan SOP di semua titik layanan.
2. Hasil uji statistik membuktikan adanya perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan mitra pada dua perusahaan yang menjadi sampel penelitian. CV. Malang Kenari Jaya memiliki rata-rata kepuasan lebih tinggi dibandingkan CV. Murai Rimba Kediri. Temuan ini mengindikasikan bahwa pengalaman pelayanan yang diterima mitra tidak sepenuhnya seragam, sehingga perlu evaluasi untuk memastikan standar pelayanan yang setara bagi keseluruhan mitra importir. Secara umum, CV. Malang Kenari Jaya menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi di hampir semua dimensi, sedangkan CV. Murai Rimba Kediri masih menghadapi berbagai kendala dalam

memahami dan menyesuaikan diri dengan sistem layanan yang ada. Perbedaan paling mencolok tampak pada dimensi tangibles, reliability, dan responsiveness.

5.2 Saran

1. Balai Karantina Hewan, Ikan, dan Tumbuhan (BKHIT) Jawa Timur perlu memastikan bahwa seluruh unit pelayanan, baik di Pelabuhan dan Bandara, menerapkan SOP secara seragam. Langkah ini dapat dilakukan melalui pelatihan berkala, evaluasi internal, dan audit kepatuhan agar kualitas layanan tetap konsisten bagi semua mitra importir.
2. Penyetaraan Standar Pelayanan antar Mitra Importir Mengingat adanya perbedaan tingkat kepuasan yang signifikan antar perusahaan mitra, BKHIT Jawa Timur disarankan untuk menetapkan indikator kinerja layanan yang seragam, agar pengalaman pelayanan yang diterima oleh setiap mitra dapat lebih setara. Program sosialisasi, pendampingan awal bagi mitra baru, serta evaluasi kepuasan secara periodik perlu dilakukan untuk memastikan kesetaraan mutu layanan di semua unit kerja.
3. BKHIT disarankan konsisten dan terintegrasi menerapkan jalur layanan cepat atau layanan prioritas bagi mitra yang telah memenuhi kriteria tertentu, seperti kelengkapan dokumen, kepatuhan tinggi, atau komoditas berisiko rendah. Skema ini dapat mempercepat arus pelayanan tanpa mengurangi prinsip kehati-hatian karantina.