

INTISARI

Seiring berkembangnya zaman kegiatan ekspor-impor terjadi hilirisasi beberapa komoditas di Indonesia. Kegiatan ini bukan hanya fokus pada hulu saja tetapi merambat juga ke hilir, dengan demikian, pemerintah mengambil langkah cepat sesuai dengan Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 45 Tahun 2023 tentang pembentukan Badan Karantina Nasional. secara keseluruhan, pembentukan badan karantina adalah langkah proaktif untuk melindungi ketahanan pangan dan keberlanjutan pertanian. dengan memberikan fokus pada pencegahan, pengawasan, dan respons cepat terhadap ancaman potensial.

Ketergantungan antar negara satu dengan negara lain memicu meningkatnya aktifitas perdagangan internasional dan lalu lintas barang ekspor – impor. di tengah pesatnya kegiatan perdagangan internasional Pelayanan karantina sangat vital untuk memastikan bahwa produk pangan yang masuk dan keluar dari suatu negara memenuhi standar keamanan dan kualitas yang ditetapkan. hal ini tidak hanya melindungi kesehatan konsumen tetapi juga menjaga integritas ekosistem lokal dari hama dan penyakit yang mungkin terbawa oleh produk pangan tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan badankarantina Indonesia balai karantina hewan, ikan, dan tumbuhan jawa timur di kantorpelayanan tanjung perak dalam mendukung ketahanan pangan melalui aktivitas ekspor-impor. fokus penelitian ini mencakup dimensi keterandalan, keresponsifan, pengetahuan atau wawasan, empati, dan berwujudan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam dengan kepala kantor pelayanan tanjung perak, staf fungsional, dan pengguna jasa.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kantor pelayanan tanjung perak telah mengimplementasikan sistem manajemen digital dan teknologi pengujian modern untuk meningkatkan keterandalan. Penggunaan berbagai saluran komunikasi seperti email, telepon, *WhatsApp*, dan sistem informasi pengaduan online meningkatkan keresponsifan terhadap kebutuhan pengguna jasa. Pengetahuan dan wawasan petugas karantina sangat mendukung kualitas layanan, dengan pelatihan rutin dan bimbingan dari atasan yang meningkatkan kepercayaan diri staf. Empati dalam pelayanan publik dibangun melalui perhatian terhadapkebutuhan dan kekhawatiran pengguna jasa. Fasilitas fisik yang memadai, bersih, dan rapi, serta penggunaan teknologi modern seperti mesin pemeriksaan X-ray membantu dalam mendeteksi barang-barang terlarang.

Kesimpulannya, Balai Karantina hewn, ikan, dan tumbuhan jawa timur di Kantor Pelayanan Tanjung Perak telah berhasil mengimplementasikan standar internasional dalam kualitas pelayanan mereka. untuk meningkatkan kualitas pelayanan lebih lanjut, disarankan untuk terus meningkatkan pelatihan bagi staf menggunakan teknologi yang lebih inovatif, dan memperkuat komunikasi dengan pengguna jasa.

Kata Kunci : Ketahanan Pangan, Kualitas Pelayanan, Ekspor-Import

ABSTRACT

As the era of export-import activities progressed, there was a downstreaming of several commodities in Indonesia. This activity does not only focus on upstream but also spreads downstream, thus, the government is taking quick steps in accordance with Presidential Regulation (Perpres) Number 45 of 2023 concerning the establishment of the National Quarantine Agency. Overall, the establishment of a quarantine agency is a proactive step to protect food security and agricultural sustainability. by providing a focus on prevention, surveillance and rapid response to potential threats.

Dependence between one country and another has triggered an increase in international trade activities and export-import goods traffic. In the midst of rapid international trade activities, quarantine services are vital to ensure that food products entering and leaving a country meet established safety and quality standards. This not only protects consumer health but also maintains the integrity of the local ecosystem from pests and diseases that may be carried by the food product.

This research aims to analyze the quality of service of the Indonesian quarantine agency at the East Java animal, fish and plant quarantine center at the Tanjung Perak service office in supporting food security through import-export activities. The focus of this research includes the dimensions of reliability, responsiveness, knowledge or insight, empathy, and tangibles. This research uses a descriptive qualitative approach with data collection techniques through in-depth interviews with the head of the Tanjung Perak service office, functional staff and service users.

The research results show that the Tanjung Perak service office has implemented a digital management system and modern testing technology to increase reliability. The use of various communication channels such as email, telephone, WhatsApp and online complaint information systems increases responsiveness to the needs of service users. The knowledge and insight of quarantine officers greatly supports the quality of service, with regular training and guidance from superiors increasing staff confidence. Empathy in public services is built through attention to the needs and concerns of service users. Adequate, clean and tidy physical facilities, as well as the use of modern technology such as X-ray inspection machines help in detecting prohibited items.

In conclusion, the East Java animal, fish and plant quarantine center at the Tanjung Perak Service Office has succeeded in implementing international standards in the quality of their services. To further improve service quality, it is recommended to continue to improve training for staff using more innovative technology, and strengthen communication with service users.

Keywords: Food Security, Service Quality, Export-Import

