

## Implementasi Pelayanan Melalui Analisis Hot-Fit Model Pada Perum Perikanan Indonesia Cabang Brondong-Lamongan

Suyitno<sup>1\*</sup>, Anisa'ul Husna<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup> Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Muhammadiyah Paciran Lamongan, 62291, Jawa Timur, Indonesia.

<sup>2</sup> Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Muhammadiyah Paciran Lamongan, 62291, Jawa Timur, Indonesia.

---

### Abstract

**Pendahuluan:** Perum Perikanan merupakan perusahaan BUMN yang bergerak dibidang perikanan dagang dan jasa. Dimana kepuasan menjadi sorotan utama pada strategi penting perusahaan.pelayanan juga termasuk strategi penting dalam perusahaan dimana pelayanan sangat berkaitan erat dengan masyarakat/pelanggan. **Metode:** Jenis penelitian ini adalah penelitian menggunakan pendekatan metode Deskriptif Kualitatif. Dalam pengumpulan data, penyusun menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik yang digunakan untuk menganalisis data adalah Analisis Hot-Fit Model yang dilakukan selama dan setelah kegiatan pengumpulan data dilakukan.kegiatan ini meliputi reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. **Hasil:** Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sistem pelayanan yang dilakukan Perum Perikanan dalam memenuhi pelayanan agar tercapai kepuasan pelanggan adalah selalu memberikan pelayanan yang baik terutama dengan menjaga sopan santun dan keramah-tamahan. Adanya kepuasan pelanggan dapat dipastikan berasal dari adanya kualitas pelayanan yang prima yang diberikan oleh pihak perusahaan.Aspek-aspek dalam memenuhi kepuasan pelanggannya seperti *reability, responsiviness, ansurance, emphaty dan tangible*.

**Kata Kunci:** Pelayanan, Kepuasan, Hot-Fit Model

### Article Info

#### Affiliation:

Program Studi Manajemen,  
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi  
Muhammadiyah Paciran,  
Lamongan, Jawa Timur,  
Indonesia.

\*Correspondence:

E-mail address:

[yitnomasdar@gmail.com](mailto:yitnomasdar@gmail.com)

#### Article History:

**Received:** 10 Oktober 2017

**Accepted:** 18 April 2018

## 1. Pendahuluan

Pelanggan adalah siapa saja yang terkena dari suatu produk atau proses pelayanan, yang menuntut perusahaan untuk dapat memenuhi standar kualitas yang di inginkan mereka. Dalam organisasi jasa, produk jasa pada dasarnya akan memuaskan pihak pelanggan apabila hasil karya, penyelenggaraan, penyajian atau pelaksanaannya sesuai dengan spesifikasi, keterangan janji atau kesanggupan yang dapat di sediakan. Organisasi harus dapat menyelaraskan antara keinginan dan kebutuhan masyarakat dengan produk yang akan di hasilkan.

Sasaran dari sebuah pelayanan adalah kepuasan pelanggan untuk mencapai kepuasan, hal tersebut tidak mudah karena kepuasan tidak dapat di ukur secara pasti. Seseorang berbeda satu sama lainnya terhadap suatu hal tertentu. Tjiptono F, dan Diana, (2003), menyatakan bahwa adanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, yaitu :

- a. Hubungan antara perusahaan dan para pelanggan yang menjadi harmonis;
- b. Memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang;
- c. Dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan;
- d. Membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word-of-mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan;
- e. Reputasi perusahaan menjadi baik di mata perusahaan;
- f. Laba yang di peroleh dapat meningkat.

Pada dasarnya kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan kinerja atau hasil yang di rasakan. Apabila pelayanan yang di berikan di bawah harapan, maka pelanggan akan kecewa, bila pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan akan puas, dan bila melebihi harapan maka pelanggan akan merasa sangat puas, pelanggan akan menilai kualitas jasa berdasarkan apa yang di rasakan nya, yaitu atribut-atribut yang mewakili kualitas proses dan kualitas pelayanan. Menurut kotler dalam Tjiptono (2003), menyatakan bahwa pada prinsipnya kepuasan pelanggan itu dapat di ukur dengan berbagai macam metode dan teknik yaitu :

### 1. Sistem keluhan dan saran

Organisasi yang berpusat pelanggan (*customer-centered*) memberikan kesempatan yang luas pada para pelanggannya untuk menyampaikan saran dan keluhan, misalnya dengan menyediakan kotak saran, kartu komentar, *customer hot lines*, dan lain-lain.

### 2. *Ghost shopping*

Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan memperkerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pembeli potensial, kemudian melaporkan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut.

### 3. *Lost customer analysis*

Perusahaan seyogyanya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi. Bukan hanya *exit interview* saja yang perlu, tetapi pemantauan *customer loos rate* juga penting, peningkatan *customer loos rate* menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuskan pelanggannya.

### 4. Survei kepuasan pelanggan

Umumnya penelitian tentang kepuasan pelanggan dilakukan dengan penelitian survei, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara langsung. Hal ini karena melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan tanda (*signal*) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

Tingkat kepuasan pelanggan sangat tergantung pada mutu suatu produk. Suatu produk dikatakan bermutu bagi seseorang kalau produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya. Aspek mutu suatu produk dapat diukur. Pengukuran tingkat kepuasan erat hubungannya dengan mutu produk (barang atau jasa). Salah satu cara untuk mengukur sikap pelanggan ialah dengan menggunakan kuesioner. Perusahaan harus mendesain kuesioner.

## 2. Tinjauan Pustaka

### 2.1 Pelayanan Publik

Dalam suatu lembaga pemerintah yang berorientasi pada kesejahteraan rakyat, pelayanan publik merupakan salah satu unsur penting. Pelayanan dapat di artikan sebagai pemberian (melayani) keperluan perorangan atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuatu dengan aturan pokok dan tata cara yang di tentukan. Pelayanan Publik menjadi sorotan utama dalam penyelenggaraan pemerintah. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna yaitu :

- a) perihal atau cara melayani;
- b) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan atau uang;
- c) kemudahan yang di berikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa;

Menurut Ratminto dan Atik (2007), menyatakan bahwa pengertian pelayanan publik atau pelayanan umum adalah sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan di laksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## 2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan Publik

Setiap pelayanan akan menghasilkan beragam penilaian yang datangnya dari pihak yang dilayani atau pengguna layanan. Pelayanan yang baik tentunya akan memberikan penilaian yang baik pula dari para pelanggan, tetapi apabila pelayanan yang diberikan tidak memberikan kepuasan, misalnya terkait jangka waktu pelayanan yang tidak tepat waktu akan menimbulkan kekecewaan pelanggan dan bisa memperburuk citra instansi pemberi layanan. Van looy dalam Hardiyansyah (2011), suatu model dimensi kualitas jasa idealnya baru memenuhi syarat, apabila :

- a. Dimensi harus bersifat satuan yang *komprehensif*, artinya dijelaskan secara menyeluruh mengenai persepsi dimensi kualitas yang diusulkan;
- b. Model juga harus bersifat universal, artinya dimensi harus bersifat umum dan valid untuk berbagai *spectrum* bidang asa;
- c. Dimensi dalam model yang diajukan harus bersifat bebas;
- d. Sebaiknya jumlah dimensi dibatasi.

Dengan demikian, untuk dapat menilai sejauh mana mutu pelayanan publik yang diberikan aparat pemerintah, memang tidak bisa dihindari, bahkan menjadi tolak ukur kualitas pelayanan dapat ditelaahdari kriteria dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik.

## 2.3 Model Evaluasi *Human Organization and Technology-fit factory (HOT-Fit)*

### a. Analisis

Analisis adalah aktivitas yang memuat sejumlah kegiatan seperti mengurai, membedakan, memilah sesuatu untuk digolongkan dan dikelompokkan kembali menurut kriteria tertentu kemudian dicari kaitannya dan di tafsirkan maknanya. Dalam pengertian yang lain analisis adalah sikap atau perhatian terhadap sesuatu benda, fakta, fenomena sampai mampu menguraikan menjadi bagian-bagian serta mengenal kaitan antara bagian tersebut dalam keseluruhan.

### b. HOT-Fit Model

Model analisis HOT-Fit merupakan sebuah kerangka analisis yang dapat digunakan untuk melakukan analisis sistem pelayanan. Model ini menempatkan komponen penting dalam sistem pelayanan.yaitu manusia (*human*), organisasi (*organization*), teknologi (*technology*) dan kesesuaian hubungan diantaranya “Yosuf (2008). Manusia (*Human*) menilai sistem informasi dari sisi penggunaan sistem (*system use*) pada frekwensi dan luasnya fungsi dan penyelidikan sistem informasi. System use juga berhubungan dengan siapa yang menggunakan (*who use it*), tingkat pengunanya (*level of user*), pelatihan pengetahuan, harapan dan sikap menerima (*acceptance*) atau menolak (*resistance*) sistem.komponen ini juga menilai sistem dari aspek kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Kepuasan pengguna adalah keseluruhan analisis dari pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem informasi. *User sticfastion*

dapat dihubungkan dengan persepsi manfaat (*usefulness*) dan sikap pengguna oleh karakteristik personel.

### c. *Human Organization and Technology-fit factory (HOT-Fit)*

Model analisis HOT-Fit merupakan sebuah kerangka analisis yang dapat digunakan untuk melakukan analisis sistem pelayanan. Model ini menempatkan komponen penting dalam sistem informasi” Yusof et al (2008), menyatakan bahwa manusia (*human*), organisasi (*organization*), teknologi (*technology*), dan kesesuaian hubungan diantaranya. Dari ketiga elemen tersebut, akan dikategorikan kedalam dimensi-dimensi pengukuran. Terdapat beberapa dimensi pengukuran antara model analisis sistem pelayanan, yang nantinya akan digunakan untuk menganalisis implementasi pelayanan.

## 3. Metode Penelitian

### 3.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang dilakukan adalah di Perum Perikanan Indonesia Cabang Brondong Lamongan yang beralamat Jalan Raya No.17, Kecamatan Brondong, Kabupaten Lamongan, Jawa Timur. Pemilihan lokasi ini didasarkan oleh pertimbangan berikut :

- a. Lokasi tersebut merupakan salah satu Perusahaan Pelayanan Perikanan yang berada di pantura Kabupaten Lamongan dan jauh dari pusat, sehingga lebih bisa mengkaji apakah letak juga mempengaruhi penerapan pelayanan pada Perusahaan.
- b. Adanya gejala-gejala pada penerapan pelayanan seperti kurangnya kemampuan sekretariat pihak pelayanan yang melakukan pelayanan kepada masyarakat.

### 3.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian merupakan pokok pembahasan yang menjadi tujuan dalam Melalui Analisis HOT-Fit Model di Perum Perikanan Indonesia Cabang penelitian ini, adapun yang menjadi fokus penelitian, yaitu Implementasi Pelayanan Brondong Lamongan. Analisis HOT-Fit terbentuk dari empat element yaitu manusia (*human*), organisasi (*organization*), teknologi (*technology*), dan *net benefit*.

### 3.3 Sumber Data

Data adalah kumpulan informasi yang diperoleh dari suatu pengamatan, dapat berupa angka, lambang atau sifat. Data dapat memberikan gambaran tentang suatu keadaan atau persoalan data juga di identifikasikan sebagai sekumpulan informasi atau nilai yang diperoleh dari pengamatan (observasi) suatu objek. Data yang baik adalah data yang bisa dipercaya kebenarannya (reliabel), tepat waktu dan mencakup ruang lingkup yang luas atau bisa memberikan gambaran tentang suatu masalah secara menyeluruh merupakan data relevan. Data dalam penelitian terdiri dari data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

Data primer yaitu sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya yang berupa wawancara, jajak pendapat dari individu atau kelompok (orang) maupun hasil dari suatu objek, kejadian atau hasil pengujian (benda). Dengan kata lain, peneliti membutuhkan pengumpulan data dengan cara menjawab pertanyaan riset (metode survei) atau penelitian benda (metode observasi). *Sampling purposive* adalah sampel yang dipilih sesuai tujuan hingga relevan dengan desain penelitian. Adapun informan yang digunakan sebagai narasumber dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penggunaan pelayanan dalam hal ini sekretariat bagian pelayanan pada Perum Perikanan Indonesia Cabang Brondong Lamongan. Informasi yang ingin didapat yaitu informasi tentang implementasi pelayanan melalui HOT-Fit Model.
2. Kantor Perum Perikanan Indonesia Cabang Brondong Lamongan, informasi yang ingin di dapat yaitu informasi tentang implementasi pelayanan melalui HOT-Fit Model.
3. Pelanggan atau masyarakat yang membutuhkan layanan. Informasi yang ingin didapatkan yaitu informasi tentang tanggapan, saran kelompok sasaran mengenai implementasi pelayanan.

b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu sumber data penelitian yang diperoleh melalui media perantara atau secara tidak langsung yang berupa buku, catatan, bukti yang telah ada, atau arsip baik yang dipublikasikan maupun yang tidak dipublikasikan secara umum. Dengan kata lain, peneliti membutuhkan pengumpulan data dengan cara berkunjung ke perpustakaan, pusat kajian, pusat arsip atau membaca banyak buku yang berhubungan dengan penelitiannya. Data sekunder berupa dokumen dari sekretariat pelayanan perusahaan Perum Perikanan Indonesia Cabang Brondong Lamongan.

### **3.4 Teknik Pengumpulan Data**

a. Wawancara

Wawancara merupakan pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab secara langsung antara penanya dengan manajer/produsen yang ada di perum perikanan indonesia cabang brondong lamongan.

b. Observasi

Pengamatan langsung yang dilakukan oleh penulis ditempat penelitian yaitu di perum perikanan indonesia cabang brondong lamongan.

#### **4. Hasil Penelitian dan Pembahasan**

##### **4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian**

Kantor Perum Perikanan Indonesia Cabang Brondong Lamongan merupakan kantor yang berada di pantai utara laut Jawa. Kantor perum perikanan Indonesia cabang brondong lamongan terletak di Komplek pelabuhan perikanan kecamatan brondong kabupaten lamongan.

Perusahaan umum perikanan Indonesia cabang brondong didirikan berdasarkan peraturan pemerintah Nomor 2 Tahun 1990, diatur kembali dengan peraturan pemerintah Nomor 23 Tahun 2000 sebagaimana telah di ubah dengan peraturan pemerintah Nomor 9 Tahun 2013 merupakan badan usaha milik negara (BUMN) yang diberitugas dan tanggung jawab dalam rangka mengelolah aset negara guna menyelenggarakan pengusahaan dan pelayanan barang jasa dan pengembangan sistem bisnis perikanan kepada pengguna jasa pelabuhan perikanan yaitu nelayan pada khusus nya dan masyarakat pada umumnya serta memupuk keuntungan. Batas wilayahnya :

- Sebelah utara : Laut Jawa
- Sebelah selatan: Desa Sumberagung Kecamatan Brondong
- Sebelah barat : Desa Sedayulawas Kecamatan Brondong
- Sebelah timur: Desa Blimbing Kecamatan Paciran

##### **4.2 Visi Perum Perikanan Indonesia Cabang Brondong**

Perubahan lingkungan strategis yang demikian pesat dengan sendirinya telah menciptakan berbagai tantangan yang harus dihadapi dengan sigap oleh para karyawan perum perikanan kecamatan brondong kabupaten lamongan. Dalam rangka menunjang dan memperlancar pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya, Kantor Perum Perikanan Indonesia Cabang Brondong Lamongan mencanankan visi yaitu **“Menjadi Perusahaan Perikanan Yang Tangguh Terpercaya Dan Penggerak Pertumbuhan Ekonomi”**. Dalam mewujudkan visi tersebut, Kantor Perum Perikanan Indonesia Cabang Brondong Lamongan senantiasa terus berbenah dan meningkatkan kemampuan, sumber daya manusia maupun kelembagaan. Secara visioner untuk mencapai hasil optimal bagi organisasi, maka visi menjadi tuntunan yang bermakna untuk menggambarkan kondisi yang akan datang dalam membawa organisasi kearah yang dikehendaki sesuai dengan perkembangan dinamika masyarakatnya.

##### **4.3 Misi Perum Perikanan Indonesia Cabang Brondong**

Implementasi visi sebagaimana dikemukakan di atas, merupakan tantangan yang harus diwujudkan secara nyata dalam bentuk tindakan oleh seluruh karyawan perum perikanan, sebagai wujud nyata dari visi tersebut, ditetapkan misi yang merupakan penjabaran dari visi, adapun misi dari Perum Perikanan Indonesia Cabang Brondong Lamongan sebagai berikut:

1. Berperan aktif dalam pembangunan perekonomian nasional di sektor perikanan dan kelautan;
2. Menyediakan fasilitas barang dan jasa guna mendukung pelayanan prima;
3. Mengembangkan sistem bisnis perikanan;
4. Memiliki sumber daya manusia (SDM) yang profesional;
5. Mengelolah perusahaan berdasar kan prinsip *Good Corporate Governance (GCG)*;

#### **4.4 Faktor-Faktor Penghambat Perkembangan Perum Perikanan Indonesia Cabang Brondong Lamongan**

Suatu organisasi akan mengalami hambatan baik itu kecil maupun besar karena untuk mencapai suatu tujuan yang maksimal dalam suatu organisasi tidak selalu berjalan mulus. Dalam pengembangan perum perikanan menemui beberapa hambatan yang dapat menghambat jalannya perkembangan Perum Perikanan Indonesia Cabang Brondong Lamongan. Hal ini seperti yang dikemukakan oleh pak murjianto selaku supervisor usaha pelabuhan dan pelayanan mengatakan “bahwa dalam melakukan pengembangan perum perikanan ini ada beberapa kendala yang dihadapi yaitu dai pihak pelayanan sendiri kemudian dari sarana prasarana, alat-alat dan energi listrik, (Hasil Wawancara dengan Supervisor Usaha Pelabuhan dan Pelayanan 15-07-2018, Pukul 10.00-12.00 WIB).

#### **4.5 Implementasi Pelayanan Perum Perikanan Indonesia Cabang Brondong Lamongan**

Implementasi pelayanan di perum perikanan indonesia cabang brondong dibagi menjadi dua yaitu visi dan misi, standard pelayanan dan maklumat pelayanan serta sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, pedoman pelayanan disosialisasikan dengan di letakkan pada peraturan perusahaan dan ditempel di dinding kantor, standard pelayanan yang digunakan perum perikanan adalah standard SOP semua kegiatan dan aktivitas tertuang dalam standard operasional prosedur (SOP). Mekanisme pelayanan sesuai sistem yang dibangun oleh perusahaan dan prosedur pelayanan yaitu untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada pelanggan, standard pelayanan yang ada diperum perikanan pelayanan kepada masyarakat terdiri atas pelayanan barang dan jasa dengan model pelayanan prima.

#### **4.6 Dimensi Kualitas Pelayanan Kantor Perum Perikanan Indonesia Cabang Brondong Lamongan**

Untuk mengetahui kualitas pelayanan di kantor Perum Perikanan saat ini, peneliti menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk dalam Hardiansyah (2007), yaitu *Tangible* (berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Responsiviness* (ketangapan), *Assurance* (jaminan), dan *Empaty* (empati). Selain itu peneliti juga memfasilitasi apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan di kantor Peum Perikanan.

#### **4.7 Implementasi Pelayanan Melalui Analisis HOT-FIT Model**

##### **1. Teknologi**

Pada elemen teknologi, terdapat tiga dimensi yaitu kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan. Dimensi pertama yang akan dibahas yaitu kualitas sistem yang terdiri dari dorongan untuk melakukan pelayanan prima dan ketersediaan informasi secara up to date.



**a. Dimensi Kualitas Sistem**

*Ease Of Use* (Dorongan Untuk Menggunakan Sistem) berkaitan dengan kepuasan dan kenyamanan dalam menggunakan sistem pelayanan prima. Dalam hal ini Kepala bagian pelayanan dan staf-staf pada tiap unit terlihat santai dan senang dalam melayani pelanggan dengan menggunakan sistem pelayanan prima. Berikut pernyataan dari Bapak Murjianto, Supervisor Bagian Pelayanan “saya sangat mendukung dengan sistem pelayanan prima saya sendiri menjadi lebih bersemangat staf-staf di tiap-tiap unit pun bekerja dengan keras tapi santai mbak karena kami memang saling menyemangati dalam hal pekerjaan.

**b. Availability (Ketersediaan)**

*Availability* (ketersediaan) berkaitan dengan ketersediaan Teknologi Informasi (IT) pelayanan sangat bergantung pada ada nya IT atau Teknologi Informasi. Hal tersebut didukung oleh pernyataan Pak Nasiran, SDM Perum Perikanan Indonesia Cabang Brondong Lamongan “Memang pelayanan ini sangat bergantung pada adanya sistem informasi mbak karena memang ini perusahaan yang bergerak dibidang barang dan jasa maka kami sangat memerlukan adanya teknologi informasi untuk mendukung jalannya perusahaan.”

Dari pernyataan diatas, dapat disimpulkan bahwa penerapan pelayanan sangat bergantung pada adanya sistem informasi perusahaan pun sangat memperhatikan sistem informasi yang berjalan dalam perusahaan apakah sudah berjalan dengan baik atau belum. sehingga perusahaan tidak pernah mengalami keterlambatan dan selalu up date jika ada pemberitahuan yang baru mengenai sistem pelayanan hal ini dapat disimpulkan bahwa dalam Teknologi tergolong baik, walaupun beberapa narasumber melihat beberapa kekurangan, maka masalah tersebut tidak terlalu urgent untuk di soroti. Yang terpenting adalah dalam elemen teknologi. Pegawai Perum Perikanan sudah berusaha membuat sistem pelayanan berjalan dengan lancar

**c. Kualitas Layanan**

Kualitas Layanan berkaitan dengan keseluruhan dukungan dari penyedia layanan, maksud dan penyedia layanan yaitu siapa yang terlibat dalam penanggulangan masalah yang terjadi pada sistem pelayanan untuk menyelesaikan masalah yang terjadi pada sistem pelayanan, ketua bagian pelayanan langsung menyelesaikan masalah dengan mengadakan rapat agar di rapat terdapat banyak kritik dan saran dari para pegawai. hal tersebut sesuai dengan penjelasan Pak Murjianto selaku Bagian Pelayanan “ Saya selalu mengadakan rapat jika ada kesalahan atau keteledoran dalam melakukan pelayanan di tiap-tiap unit agar kami mendapat banyak saran dari semua staf atau pegawai.”

**2. Manusia**

Terdapat beberapa dimensi pada elemen manusia, yaitu mengenai pengguna sistem, pengetahuan sistem dan kepuasan pengguna.

**a. Sistem Use (Penggunaan Sistem)**

Indikator dari penggunaan sistem yaitu dilihat dari manfaat pelayanan prima yaitu dilihat dari manfaat bagi pegawai, manfaat pelayanan prima bagi pegawai meningkatkan

image profesional di mata umum, kepercayaan konsumen akan meningkat kepada perusahaan, kelangsungan usaha akan terjamin karena karyawan melayani dengan semangat dan prima, mendorong masyarakat untuk berhubungan dan menjadi pelanggan tetap Perum Perikanan, mendorong perusahaan melakukan ekspansi bisnis serta meningkatkan laba perusahaan. Hal tersebut dinyatakan oleh Pak Nasiran Selaku SDM “sesuai dengan tujuan awal bahwa perusahaan memberlakukan sistem pelayanan prima ini agar supaya pegawai menjadi lebih bersemangat dan saling membantu dalam hal pelayanan.” Hal ini juga di tegaskan oleh Pak Wahyudi selaku Staf Pemasaran “karena adanya pelayanan dengan sistem prima maka kami disini menjadi lebih peduli satu sama lain mbak karena bekerja dengan saling membantu bersama-sama”.

**b. Knowledge (Pengetahuan)**

Dimensi yang kedua yaitu pengetahuan. Dalam dimensi ini yang dilihat adalah pentingnya pengetahuan tentang Sistem Pelayanan dan pelatihan sebagai upaya untuk memahami dalam melaksanakan tugas dan kewajiban di perusahaan berikut adalah pernyataan dari Pak Murjianto “Kami disini selalu mengadakan pelatihan mbak, pelatihan dilakukan satu tahun sekali untuk memberikan pelatihan kepada karyawan agar dapat melaksanakan tugas dan kewajiban dengan baik.

**c. User Satisfaction (Kepuasan Pengguna)**

Dimensi selanjutnya adalah kepuasan pengguna pada dimensi ini pengguna merasa kurang puas dengan pelayanan di Perum Perikanan, karena masih ada kekurangan dalam melaksanakan pelayanan, hal tersebut dijelaskan oleh Pak Murjianto “ memang ada beberapa masalah di pelayanan mbak seperti tidak adanya staf pelayanan yang khusus disini, kami juga keterbatasan alat-alat namun di tiap-tiap unit memiliki job sendiri-sendiri.” Selain itu ketidakpuasan juga di jelaskan oleh Pak Feri Selaku Staf di bagian Pabrik Es yang peneliti Wawancara pada tanggal 1 Agustus 2018” Sebenarnya pelayanan disini sudah baik tapi kurangnya hanya jika karyawan tidak masuk atau absen satu atau dua orang maka pekerjaan akan mundur lama mbak.”

Dari dua keterangan narasumber di atas, dapat disimpulkan bahwa pada elemen manusia, terutama pada indikator pengetahuan serta kepuasan pengguna, perlu adanya perbaikan dalam sistem pelayanan. Pengaruh kekurangan pada pelayanan juga akan dirasakan oleh pelanggan.

**3. Organisasi**

Dalam elemen organisasi, terdapat dua dimensi yang harus dilihat, yaitu dimensi struktur dan lingkungan.

**a. Struktur**

Pada dimensi struktur, yang dilihat adalah organisasi yang terkait dengan semua karyawan Kantor Perum Perikanan. Sesuai dengan struktur organisasi Kantor Perum Perikanan

#### **4.8 Pembahasan**

##### **a. Dimensi Kualitas Pelayanan di Kantor Perum Perikanan Indonesia Cabang Brondong Lamongan**

Kualitas pelayanan merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan. Kualitas pelayanan serta umum harus memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka. Namun, demikian meskipun definisi ini berorientasi pada pelanggan, tidak berarti bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan perusahaan harus menuruti semua keinginan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan. Pelayanan yang berkualitas dapat dinilai dari dimensi-dimensi pelayanan.

#### **5. Kesimpulan**

Berdasarkan uraian lima dimensi pada hasil penelitian dan pembahasan, dapat ditarik simpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan di kantor Perum Perikanan Indonesia Cabang Brondong Lamongan dapat dinilai dari lima dimensi yaitu Tangibel, Reliability, Responsiviness, Assurance, dan Empaty .
  - a. Dimensi Tangibel (bukti fisik) yang mempunyai indikator penampilan, kenyamanan, kemudahan, dan pengguna alat bantu sudah diterapkan, namun ada indikator yang belum sepenuhnya dilaksanakan yaitu mengenai kenyamanan tempat pelayanan.
  - b. Dimensi Reliability (kehandalan) yang mempunyai indikator kecermatan, standar pelayanan yang jelas, kemampuan, dan keahlian yang sudah diterapkan, namun ada indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat yaitu mengenai keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan.
  - c. Dimensi Responsiviness (ketanggapan) yang mempunyai indikator merespon, cepat, tepat, cermat, tepat waktu dan merespon keluhan pengguna layanan sudah diterapkan dimensi ini sesuai dengan keinginan masyarakat terbukti karena tidak ada dari pengguna layanan terkait indikator dalam dimension responsiviness.
  - d. Dimensi Assurance (jaminan) yang mempunyai indikator jaminan tepat waktu dan jaminan kepastian biaya sudah diterapkan sesuai dengan keinginan masyarakat. Hal ini terbukti karena tidak ada keluhan dari pengguna layanan terkait indikator dalam dimensi Assurance.
  - e. Dimensi Empaty (empaty) yang mempunyai indikator mendahulukan kepentingan pengguna layanan, ramah sopan santun, tidak diskriminatif, dan menghargai sudah diterapkan, namun ada indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat yaitu mengenai ketidakramahan pegawai layanan dalam melayani pengguna layanan.

## 6. Implikasi Dan Keterbatasan Masalah

Berdasarkan simpulan tersebut, maka dapat diberikan implikasi berikut:

1. Perum Perikanan Indonesia Cabang Brondong Lamongan sebaiknya menambahkan sarana dan prasarana untuk pengguna layanan. agar pengguna layanan lebih merasa nyaman dengan penambahan sarana dan prasarana tersebut.
2. Perum Perikanan sebaiknya perlu memberikan pelatihan kepada pegawai layanan yang belum mampu untuk mengoperasikan alat bantu yang tersedia dalam proses pelayanan. Selain itu, penambahan karyawan tetap dibagian pelayanan juga perlu dilakukan.

### Keterbatasan

Adapun keterbatasan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah sebagai berikut :

1. Dalam penelitian kali ini Melalui Analisis Hot-Fit Model Pada Perum Perikanan Indonesia penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam menganalisa faktor-faktor yang lain yang juga Dalam penelitian kali ini Melalui Analisis Hot-Fit Model Pada Perum Perikanan Indonesia penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam menganalisa faktor-faktor yang lain yang juga mampu mempengaruhi Implementasi Pelayanan Cabang Brondong Lamongan.
2. Dalam penelitian kali ini karena keterbatasan waktu, tenaga serta financial maka periode penelitian dan wawancara item pertanyaan dalam mengindikasikan hal-hal yang mempengaruhi Implementasi Pelayanan Melalui Analisis Hot-Fit Model Pada Perum Perikanan Indonesia Cabang Brondong Lamongan dirasa masih cukup kurang sehingga hasil pun masih kurang maksimal.

### Daftar Pustaka

#### Sumber Literatur:

- Atep Adya Bharata, (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka.
- Hardiyansyah, (2007). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Hasan, (2013). *Marketing dan kasus-kasus pilihan*. Yogyakarta: CAPS
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management*, Edisi Milenium. Prentice Hall: Inc Jersey.
- Ratminto., Atik, S, W. (2007). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Jakarta: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy., Anastasia, Diana. (2003). *Total Quality Management*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: Andi.

#### Sumber Penelitian:

- Handari, B, S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen HCL, *Skripsi*, Institut Pertanian Bogor.
- Laila, S, N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pelanggan UD Prima Karya Payaman Solokuro-Lamongan, *Skripsi*, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Muhammadiyah

Paciran-Lamongan.

Sunarti, D, A, A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Konsumen *The Little Acoffee Shop* Sidoarjo. *Jurnal Administrasi Bisnis*. 51(2): 1-7

Tarigan, P, R, A. (2018). Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Konsumen Kita-kita Tour and Traveling, *Skrispi*, Universitas Sumatra Utara, Medan.

Yusof, M. M., Kuljis, J., Papazafeiropoulou, A., Stergioulas, L. K. (2008). An Evaluation Framework For Health Information Systems: Human, Organization, and Technology-Fit Factors (HOT-Fit). *International Journal of Medical Informatics*, 77 (6), 386–398.

**Sumber Internet:**

Baniyah, D, R. (2016). Definisi Operasional Variabel. Dikutip pada 12 Februari 2019 dari <http://dwiriyantikasyabaniyah.blogspot.com>

Ciputra, (2016) Kualitas Pelayanan Dimensi dan Pengukurannya. Dikutip pada 22 Januari 2019 dari <http://ciputrauceo.net/blog/22>

Duwi, (2011). Analisis Regresi Linier Berganda. Dikutip pada 10 Februari 2019 dari <http://duwiconsultant.blogspot.com>

Jayanti, L. (2014). Pengertian Usaha kecil, Dikutip pada 15 Januari 2019 dari <http://lindajayanti98.wordperss.com>

Nainggolan, A. (2016). Pengertian Harga Menurut para ahli, Dikutip pada 18 Januari 2019 dari <http://pengertianharga.blogspot.com>

Nusantara, B. (2014). Uji validitas, Uji Reliabilitas, Dikutip pada 10 Februari 2019 dari <http://qmc.binus.ac.id>

Pustaka, E. (2016). Pengertian dan Indikator Kepuasan Pelanggan Menurut Para Ahli, Dikutip pada 22 Januari 2019 dari <https://etalasepustaka.blogspot.com>.

Raharjo S, (2013). Pengumpulan Data dengan Dokumentasi. Dikutip pada 25 Februari 2019 dari <https://www.konsistensi.com>.

Saidin, M. (2013). Bentuk Badan Perusahaan, Dikutip pada 06 Januari 2019 dari <https://masrianisaidin.wordpers.com>.

Setiawan S, (2019). Studi Kepustakaan, Pengertian, Tujuan, Peranan, Sumber, Strategi. Dikutip pada 25 Februari 2019 dari <https://www.gurupendidikan.co.id>.

Siswandari, (2012). Uji Asumsi Klasik. Dikutip pada 19 Februari 2019 dari <http://dataolah.blogspot.com>.

Suroto, R. (2018). Pengertian Laundry Secara Umum, Dikutip pada 19 Januari 2019 dari <https://harimukti-teknik.com>.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 1995 *Kriteria Usaha Kecil*, Jakarta.