

ABSTRACT

The world economy shock and crisis that hits Indonesia should remind us to develop people-oriented economy. One sector which has great potency in frame of developing the people-oriented economy is livestock sector because it need less capital and can absorp more manpowers. In improving the livestock sector it will be needed artificial insemination as an instrument to increase the livestock quality.

This research is aimed to describe the service quality of artificial insemination in Local Agency of Livestock in Malang District from customer perspectives and know the factors power that affect them during this time. These are very important because those factors are efforts to improve the service quality of artificial insemination in future, where artificial insemination itself is the crucial factor in developing people livestock quality as a basis in empowering of people economy.

This research is using a naturalistic approach and survey with descriptive explanation degree. While data collection is used by deep interview technique, questionnaire and documentation. Furtherly, type of data is used is qualitative and supported by quantitative data.

Based on **SERVQUAL** concept from Parasuraman et.al (1985) it is taken five dimensions from the service quality those are: tangibility, reliability, sensitivity, guarantee, empathy and accompanied by psychological dimension that is satisfactory as **dependent variable**. Profesionalism, facility avalaibility an field condition as **independent variable**.

The research also find that the service quality of artificial insemination in Malang District has been in good-condition in various its indicator those are tangibility, reliability, sensitivity, guarantee, empathy, and satisfactory in good level.

The such good service quality level of artificial insemination is caused by avalaibility of facility in sufficient number, which supported by good profesionalism level of personnel. While field condition factor not have significant effect to service quality level of artificial insemination in Malang District.

Upon result of such research it is suggested to Local Government/Local Agency of Livestock for: maintaining and increasing availability of service facility. Continuously improving capability and skill of personnel. Making better selection in frame of personnel recruitment. Personnel need to maintain the service quality.

Keywords: Service quality, .profesionalism, facility availability, field condition, artificial insemination.

INTI SARI

Gejolak ekonomi dunia dan krisis yang melanda Indonesia mengingatkan kita untuk mengembangkan ekonomi yang berbasis pada rakyat. Salah satu sektor yang mempunyai potensi besar dalam rangka pengembangan ekonomi kerakyatan adalah sektor peternakan karena memerlukan modal yang kecil dan mampu menyerap tenaga kerja yang besar. Untuk memperbaiki sektor peternakan diperlukan Inseminasi Buatan sebagai sarana untuk meningkatkan mutu ternak.

Penelitian bertujuan untuk mendeskripsikan Kualitas Pelayanan Inseminasi Buatan pada Dinas Peternakan Malang dari pandangan pelanggan dan mengetahui kekuatan faktor-faktor yang selama ini dianggap mempengaruhinya. Hal ini penting sekali karena merupakan usaha untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan Inseminasi Buatan dimasa datang, dimana Inseminasi Buatan merupakan faktor yang penting dalam meningkatkan mutu ternak sebagai salah satu basis pemberdayaan ekonomi kerakyatan.

Penelitian menggunakan pendekatan Naturalistik dan survey dengan tingkat eksplanasi deskriptif. Sedangkan pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara mendalam, kuisioner dan dokumentasi. Kemudian jenis data yang digunakan adalah kualitatif yang di dukung dengan data kuantitatif

Berdasar konsep **SERVQUAL** dari Parasuraman et.al.(1985) diambil lima dimensi dari kualitas pelayanan yaitu : Tangibilitas, Keandalan, Daya tanggap, Jaminan, Empati dan ditambah dengan dimensi psikologis yaitu kepuasan sebagai **variabel terikat**. Profesionalisme, Ketersediaan sarana dan Kondisi lapangan sebagai **variabel bebas**.

Penelitian juga menemukan bahwa Kualitas pelayanan Inseminasi Buatan di Kabupaten Malang sudah dalam kondisi yang baik dalam berbagai indikatornya yaitu tangibilitas , keandalan,daya tanggap, jaminan,empati dan kepuasan sudah berada pada tingkat yang baik.

Tingkat kualitas pelayanan Inseminasi Buatan yang baik tersebut disebabkan tersedianya sarana pelayanan dalam jumlah yang cukup, yang ditunjang oleh tingkat profesionalisme yang baik dari petugas. Sedangkan faktor kondisi lapangan tidak mempunyai pengaruh yang berarti terhadap kualitas pelayanan Inseminasi Buatan di Kabupaten Malang.

Berdasar hasil penelitian tersebut disarankan kepada Pemerintah Daerah/Dinas Peternakan untuk : Menjaga dan meningkatkan ketersediaan sarana pelayanan. Senantiasa meningkatkan kemampuan dan ketrampilan petugas. Mengadakan seleksi yang lebih baik dalam rangka pengadaan petugas. Bagi petugas supaya menjaga mutu pelayanan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Profesionalisme, Ketersediaan sarana, Keadaan lapang dan Inseminasi Buatan

