

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PEMOTONGAN SAPI PADA PT. RPH SURABAYA PERSERODA

Muthowif¹, Siti Lailuatus Sofiyah², Nur Solikin^{3*}

¹Program studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
UNIPRA Surabaya

²Program studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
UNIPRA Surabaya

³Program studi Peternakan, Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains, UNP Kediri
*email: nursolikin@unpkediri.ac.id

Abstrak

Ketersediaan daging yang aman, sehat, utuh, dan halal (ASUH) merupakan aspek penting dalam perlindungan kesehatan masyarakat serta bagian dari pelayanan publik di bidang kesehatan masyarakat veteriner. Rumah Potong Hewan (RPH) memiliki peran strategis dalam memastikan bahwa proses pemotongan hewan dan penanganan karkas dilakukan sesuai dengan standar sanitasi, kesejahteraan hewan, dan ketentuan halal. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan pemotongan sapi dalam mewujudkan daging ASUH. Lokasi penelitian yaitu PT Rumah Potong Hewan (RPH) Surabaya Perseroda, dilaksanakan bulan Oktober-Desember 2025. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif untuk memahami secara mendalam praktik pelayanan yang berlangsung di lapangan. Informan ditentukan secara purposive yang terdiri dari manajemen RPH, dokter hewan, petugas operasional, juru sembelih halal, serta pengguna layanan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi, sedangkan analisis data menggunakan model interaktif melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pemotongan sapi di PT RPH Surabaya Perseroda secara umum telah berjalan cukup baik berdasarkan dimensi kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Proses pemeriksaan kesehatan hewan sebelum dan sesudah pemotongan, penerapan prosedur penyembelihan halal, serta pengawasan dokter hewan menjadi faktor penting dalam menjaga mutu daging. Saran atau rekomendasi kedepan perlu peningkatan fasilitas pendukung dan penguatan pengelolaan operasional masih diperlukan untuk memastikan keberlanjutan penyediaan daging ASUH secara optimal.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, rumah potong hewan, daging ASUH, pelayanan publik, keamanan pangan

ANALYSIS OF THE QUALITY OF CATTLE SLAUGHTER SERVICES AT PT. RPH SURABAYA PERSERODA

Abstract

The availability of safe, healthy, whole, and halal (ASUH) meat is an important aspect in protecting public health and part of public services in the field of veterinary public health. Slaughterhouses (RPH) have a strategic role in ensuring that the animal slaughtering process and carcass handling are carried out in accordance with sanitation standards, animal welfare, and halal requirements. This study aims to analyze the quality of cattle slaughter services in realizing ASUH meat. The research location is PT Rumah Potong Hewan (RPH) Surabaya Perseroda, implemented from Oktober to Desember 2025. The study used a qualitative approach with a descriptive design to deeply understand the service practices that take place in the field. Informants were determined purposively consisting of Slaughterhouse management, veterinarians, operational officers, halal slaughterers, and service users. Data collection techniques were carried out through observation, in-depth interviews, and documentation, while data analysis used an interactive model through the stages of data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of the study indicate that the quality of cattle slaughter services at PT RPH Surabaya Perseroda has generally run quite well based on service quality dimensions that include physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Pre- and post-slaughter animal health inspections, implementation of halal slaughter procedures, and veterinary supervision are crucial factors in maintaining meat quality. Future recommendations include improving supporting facilities and strengthening operational management to ensure the continued optimal supply of ASUH meat.

Key words: Service quality, slaughterhouse, ASUH meat, public service, food safety

PENDAHULUAN

Penyediaan pangan asal hewan yang aman dan layak konsumsi merupakan bagian penting dari tanggung jawab negara dalam menjamin kesejahteraan masyarakat. Dalam perspektif administrasi publik, pelayanan publik tidak hanya berkaitan dengan layanan administratif semata, tetapi juga mencakup perlindungan terhadap hak dasar masyarakat, termasuk hak memperoleh pangan yang aman, sehat, dan berkualitas. Prinsip tersebut sejalan dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 4 yang

menegaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus dilaksanakan berdasarkan asas kepentingan umum, kepastian hukum, profesionalitas, akuntabilitas, serta keterbukaan. Selain itu, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah Pasal 12 ayat (1) menyatakan bahwa pemerintah daerah memiliki kewenangan dalam penyelenggaraan pelayanan dasar kepada masyarakat. Dengan demikian, kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting dalam menilai kinerja organisasi pelayanan, baik yang diselenggarakan langsung oleh pemerintah maupun melalui badan usaha milik daerah (Purdiono dkk., 2026).

Dalam perspektif kebijakan publik, negara memiliki tanggung jawab untuk menjamin keamanan dan kelayakan konsumsi pangan bagi masyarakat sebagai bagian dari perlindungan kesehatan publik. Pangan merupakan kebutuhan dasar yang secara langsung memengaruhi kualitas hidup masyarakat sehingga pengelolaannya harus dilakukan secara terencana dan terstandar. Hal tersebut ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2012 tentang Pangan Pasal 67 yang menyatakan bahwa pemerintah dan pemerintah daerah bertanggung jawab menjamin tersedianya pangan yang aman, bermutu, dan bergizi bagi masyarakat. Selain itu, Undang-Undang Nomor 41 Tahun 2014 tentang Peternakan dan Kesehatan Hewan Pasal 58 ayat (1) menyebutkan bahwa setiap produk hewan yang beredar wajib memenuhi persyaratan kesehatan masyarakat veteriner. Regulasi tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan pangan asal hewan tidak hanya berkaitan dengan proses produksi dan distribusi, tetapi juga menjadi bagian dari sistem pelayanan publik yang bertujuan melindungi masyarakat dari risiko kesehatan akibat produk pangan yang tidak memenuhi standar keamanan (Krisnanda dkk., 2023).

Salah satu institusi penting dalam menjamin keamanan pangan asal hewan adalah Rumah Potong Hewan (RPH). RPH merupakan fasilitas pelayanan publik yang berfungsi sebagai tempat pematangan ternak secara higienis, terstandar, serta sesuai dengan ketentuan kesehatan masyarakat veteriner. Dalam praktiknya, penyelenggaraan RPH tidak hanya berkaitan dengan aktivitas teknis pematangan ternak, tetapi juga mencakup proses pemeriksaan kesehatan hewan sebelum pematangan (ante-mortem) dan setelah pematangan (post-mortem). Proses tersebut bertujuan untuk memastikan bahwa produk daging yang dihasilkan aman untuk dikonsumsi masyarakat. Oleh karena itu, keberadaan RPH

memiliki peran strategis dalam sistem pengawasan keamanan pangan serta dalam upaya pencegahan penyebaran penyakit zoonosis yang dapat ditularkan dari hewan kepada manusia (Ma'arif, 2021).

Kota Surabaya sebagai salah satu kota metropolitan di Indonesia, memiliki tingkat kebutuhan konsumsi daging sapi yang relatif tinggi seiring dengan pertumbuhan jumlah penduduk dan meningkatnya aktivitas ekonomi perkotaan. Berdasar Badan Pusat Statistik (BPS) menunjukkan bahwa jumlah penduduk Kota Surabaya pada tahun 2024 mencapai sekitar 3.018.022 jiwa. Dengan jumlah penduduk tersebut, kebutuhan konsumsi daging sapi diperkirakan mencapai lebih dari 7.000 hingga 10.000 ton per tahun (Badan Pusat Statistik Kota Surabaya, 2025).

Penelitian yang secara khusus mengkaji kualitas pelayanan rumah potong hewan dalam perspektif administrasi publik maupun manajemen pelayanan masih relatif terbatas. Selain itu, penggunaan pendekatan SERVQUAL dalam mengkaji kualitas pelayanan pemotongan ternak pada rumah potong hewan milik pemerintah daerah juga masih jarang dilakukan. Kondisi ini, menunjukkan adanya kesenjangan penelitian (research gap) dalam kajian rumah potong hewan di Indonesia, khususnya yang mengkaji keterkaitan antara kualitas pelayanan publik dengan upaya mewujudkan standar daging ASUH sebagai bagian dari sistem pelayanan publik di sektor pangan asal hewan (Widianto dkk., 2024).

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini memiliki kebaruan (novelty) dalam beberapa aspek. Pertama, penelitian ini mengkaji kualitas pelayanan pemotongan sapi menggunakan pendekatan SERVQUAL dalam konteks organisasi pelayanan publik yang berbentuk perseroan daerah. Kedua, penelitian ini mengintegrasikan analisis kualitas pelayanan dengan konsep daging ASUH sebagai indikator kualitas produk pangan asal hewan. Ketiga, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menggali secara lebih mendalam pengalaman dan persepsi pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT RPH Surabaya Perseroda. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan pemotongan sapi dalam mewujudkan daging ASUH pada PT RPH Surabaya Perseroda melalui pendekatan metode SERVQUAL, sehingga diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik dalam pengembangan kajian administrasi publik serta memberikan

rekomendasi praktis bagi peningkatan kualitas pelayanan rumah potong hewan di Indonesia.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif untuk memahami secara mendalam kualitas pelayanan pemotongan sapi dalam mewujudkan daging ASUH pada PT RPH Surabaya Perseroda. Pendekatan ini dipilih karena mampu menggambarkan fenomena pelayanan publik secara kontekstual berdasarkan pengalaman dan persepsi para pelaku pelayanan maupun pengguna layanan. Menurut Creswell, (2016) penelitian kualitatif merupakan proses eksploratif untuk memahami makna dari suatu masalah sosial melalui investigasi mendalam terhadap perspektif subjek penelitian. Penelitian kualitatif adalah sebuah metode untuk menjelaskan dan menganalisis fenomena, peristiwa, dinamika, sosial kepercayaan, dan persepsi seseorang atau kelompok terhadap sesuatu (Ratnaningtyas dkk., 2023).

Subjek penelitian sebanyak 15 orang ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling*, kriteria pemilihan informan secara sengaja berdasarkan keterlibatan dan pengetahuan mereka terhadap proses pelayanan pemotongan sapi. Informan penelitian meliputi manajemen PT RPH Surabaya Perseroda, petugas operasional rumah potong hewan, dokter hewan atau petugas kesehatan masyarakat veteriner, serta pengguna layanan seperti pedagang atau pelaku usaha pemotongan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Observasi dilakukan dengan mengamati langsung proses pelayanan pemotongan sapi mulai dari penerimaan ternak, pemeriksaan kesehatan hewan sebelum pemotongan (*ante-mortem*), proses penyembelihan, hingga pemeriksaan kesehatan daging setelah pemotongan (*post-mortem*). Wawancara dilakukan secara semi terstruktur untuk menggali pengalaman dan persepsi informan terkait kualitas pelayanan yang diberikan. Sementara itu, dokumentasi digunakan untuk melengkapi data melalui pengumpulan dokumen operasional seperti standar operasional prosedur (SOP), laporan kegiatan, serta dokumen kebijakan yang berkaitan dengan pelayanan rumah potong hewan.

Analisis data menggunakan model analisis interaktif meliputi tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Reduksi data dilakukan dengan menyeleksi dan memfokuskan data hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi sesuai fokus penelitian. Data kemudian disajikan dalam bentuk uraian deskriptif untuk memudahkan pemahaman pola hubungan antar data. Tahap akhir adalah penarikan kesimpulan melalui proses interpretasi terhadap temuan penelitian. Analisis kualitas pelayanan dalam penelitian ini menggunakan kerangka SERVQUAL yang menilai kualitas pelayanan melalui lima dimensi utama, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Hasil temuan dilapangan tentang kualitas pelayanan pemotongan sapi menggunakan pendekatan SERVQUAL yang terdiri atas 5 dimensi, disajikan dalam tabel 1 sebagai berikut:

Tabel 1. Tanggapan responden terkait kualitas pelayah PT RPH Surabaya Perseroda

No	Pernyataan dimensi	Jawaban responden			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik): Penampilan fisik fasilitas, peralatan, dan staf.	1	2	2	
2	<i>Reliability</i> (Keandalan): Kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan konsisten.	1	4		
3	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap): Kecepatan dan kesediaan karyawan dalam membantu pelanggan.		4	1	
4	<i>Assurance</i> (Jaminan): Pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan staf untuk menumbuhkan rasa percaya		4	1	
5	<i>Empathy</i> (Empati): Kepedulian dan perhatian individu terhadap pelanggan.		4	1	

Sumber: Data primer diolah, 2025.

Mengacu data pada tabel 1 hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar fasilitas fisik PT RPH Surabaya berada dalam kondisi fungsional, meliputi area penurunan sapi, holding pen, ruang penyembelihan, jalur pemindahan karkas, dan fasilitas pemingsanan menggunakan alat stunning. Secara bahwa kualitas layanan secara keseluruhan kategori baik, namun ada beberapa hal yang masih perlu diperhatikan untuk perbaikan secara terus menerus sehingga pelayanan dapat secara maksimal dalam menghasilkan produk daging ASUH dan menumbuhkan kepercayaan publik terhadap PT RPH Surabaya Perseroda dikemudian hari.

Pembahasan

1. Kualitas Pelayanan PT RPH Kota Surabaya

a) Dimensi *Tangibles* (Sarana dan Prasarana)

Berdasar hasil penelitian diketahui bahwa manajemen PT RPH bahwa penyediaan sarana dan prasarana merupakan elemen penting dalam menjaga mutu layanan, terutama karena seluruh proses pematangan hewan memiliki implikasi langsung terhadap keamanan pangan. Hal ini sejalan dengan pandangan Syafitri et al., (2025) yang menyebutkan bahwa Aspek bukti fisik, seperti fasilitas dan kebersihan, juga berperan dalam membentuk persepsi pelanggan terhadap layanan yang diberikan.. Manajemen menegaskan bahwa fasilitas yang dimiliki PT RPH telah disesuaikan dengan standar teknis kesehatan veteriner yang berlaku di tingkat daerah maupun nasional.

Hasil wawancara dengan dokter hewan penanggung jawab teknis menunjukkan bahwa fasilitas penurunan sapi baik sapi lokal maupun sapi BX berada dalam kondisi memadai dan berdekatan dengan kandang peristirahatan sementara (karantina). Menurut dokter hewan, jarak yang dekat antara fasilitas penurunan dan karantina berfungsi untuk mengurangi stres pada hewan setelah perjalanan jauh, sehingga dapat mempertahankan kualitas fisiologis sapi sebelum dilakukan pemeriksaan ante-mortem. Proses ini sesuai dengan prinsip kesejahteraan hewan dan pedoman Kementerian Pertanian terkait prapematangan hewan.

Dokter hewan juga menyampaikan, bahwa pemeriksaan ante-mortem dilakukan di ruang khusus yang telah disediakan oleh PT RPH. Ruang tersebut, digunakan untuk memastikan bahwa sapi yang akan disembelih dalam kondisi sehat, tidak stress dan tidak

menunjukkan gejala penyakit zoonosis. Praktik ini, menunjukkan implementasi nyata dari kewajiban pemeriksaan kesehatan hewan sebelum pemotongan sebagaimana diatur dalam standar kesehatan masyarakat veteriner.

Petugas operasional memberikan informasi bahwa PT RPH memiliki fasilitas khusus untuk tempat pemingsanan sapi BX (Perebah Sapi Type Stunning) sebelum dilaksanakan penyembelihan, dengan menggunakan alat *stunning* (pemingsanan). Fasilitas ini, digunakan untuk meminimalkan rasa sakit pada hewan dan memastikan penyembelihan berlangsung lebih terkendali. Setelah proses pemingsanan, penyembelihan dilakukan pada area yang terpisah antara sapi lokal dan sapi BX guna mencegah kontaminasi silang dan menjaga higienitas proses.

Selanjutnya, juru sembelih halal (JULEHA) menjelaskan bahwa fasilitas ruang penyembelihan telah disesuaikan dengan prosedur halal dan protokol kebersihan yang ketat. Dalam proses merubuhkan sebelum disembelih ada perbedaan, jika sapi lokal dilakukan secara tradisional yaitu di rubuhkan dengan kaki diikat menghadap ke kiblat, kalau sudah dirasa aman baru dilaksanakan pemotongan leher oleh juleha, jika sapi BX, sapi pingsankan terlebih dahulu dengan bantuan alat tertentu, setelah pingsan dilaksanakan pemotongan lehernya. Setelah sapi disembelih oleh JULEHA, sapi dibawa ke tempat pemisahan kulit dengan badannya untuk dijadaikan karkas. Secara fasilitas ada fasilitas tersendiri yang diberika oleh PT RPH jalur pemindahan karkas disampaikan berada dalam kondisi fungsional, meskipun terdapat tantangan berupa keterbatasan ruang dan arus operasional yang padat pada saat volume pemotongan meningkat.

Di sisi lain, pengguna jasa (jagal) mengapresiasi keberadaan fasilitas dasar seperti ruang merubuhkan sapi, ruang penyembelihan dan jalur pemindahan karkas yang dinilai meningkatkan ketertiban proses pemotongan. Namun, beberapa jagal mengungkapkan bahwa PT RPH belum memiliki fasilitas *chiller* maupun ruang pelayuan daging. Ketiadaan fasilitas pendinginan tersebut berpengaruh pada proses penurunan suhu karkas pascapemotongan, yang idealnya dilakukan secara bertahap untuk mencegah pertumbuhan mikroorganisme. Kondisi ini juga disampaikan oleh beberapa petugas yang merasa bahwa keberadaan *chiller* akan memperkuat upaya PT

RPH dalam menjamin keamanan pangan berbasis prinsip daging ASUH (Aman, Sehat, Utuh, dan Halal).

Temuan lapangan ini, menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar sarana dan prasarana PT RPH telah memenuhi unsur dasar dalam dimensi *tangibles*. Menurut Tanisri, (2023) dan didukung pendapat Nugroho et al., (2023) bahwa kualitas layanan terutama sarana prasarana penunjang yang memadai adalah kebutuhan pelanggan. Keterbatasan dalam fasilitas pendinginan masih menjadi aspek yang perlu diperbaiki. Secara umum, pemangku kepentingan memandang bahwa fasilitas fisik RPH telah menunjang proses pemotongan, tetapi penguatan sarana pascapemotongan sangat dibutuhkan untuk meningkatkan mutu daging dan keamanan pangan.

b) *Reliability* (Keandalan) Pelayanan Pemotongan Sapi di PT RPH Kota Surabaya

Keandalan pelayanan tercermin dari kemampuan PT RPH memberikan layanan yang akurat, konsisten, dan sesuai standar kesehatan veteriner serta syariat halal. Manajemen PT RPH menegaskan bahwa seluruh proses pemotongan mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP) PT RPH Nomor 003/SOP-PTG/03/2024. SOP ini mengatur tahapan pemeriksaan ante-mortem, penyembelihan halal, pemeriksaan post-mortem, hingga penanganan karkas. Penerapan SOP tersebut menunjukkan komitmen lembaga dalam memberikan pelayanan yang terstruktur dan dapat dipertanggungjawabkan, sejalan dengan konsep *reliability* menekankan akurasi dan konsistensi layanan. Kualitas layanan memiliki pengaruh jangka panjang dalam membentuk kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Sinollah, 2019).

Pelayanan pemotongan sapi di PT RPH sudah menggunakan tenaga profesional yaitu 1) Dokter hewan sebagai penanggung jawab teknis terkait pemeriksaan hewan *ante-mortem* menerapkan standart operasional yang diletakkan pemerintah, tahap *post-mortem*, dokter hewan melakukan pemeriksaan secara acak (*selective random inspection*). Pemeriksaan mendalam dilakukan hanya jika ditemukan indikasi kelainan pada karkas atau organ hewan yang disembelih, 2) Juru sembelih halal (JULEHA) merupakan tenaga profesional bersertifikat BNSP sehingga aspek halal dan kesejahteraan hewan.

Proses ini memperkuat kredibilitas PT RPH dalam menjamin mutu dan kehalalan daging yang dihasilkan.

Pendekatan ini bertujuan menjaga efisiensi proses tanpa mengurangi ketelitian dan aspek keamanan pangan. Dari sisi ketepatan waktu, petugas operasional dan pengguna jasa menyatakan bahwa pelayanan berjalan relatif baik, meskipun keterlambatan sesekali terjadi saat volume kedatangan sapi meningkat secara bersamaan. Kondisi tersebut menyebabkan antrean pemeriksaan ante-mortem yang berpengaruh pada waktu penyembelihan.

Secara umum, hasil wawancara menunjukkan bahwa keandalan pelayanan di PT RPH Surabaya berada pada kategori baik, ditandai oleh konsistensi penerapan SOP, kompetensi teknis petugas, dan komitmen terhadap standar kesehatan veteriner serta halal. Namun, manajemen kedatangan sapi perlu ditingkatkan untuk meminimalkan potensi keterlambatan, pentingnya efektivitas proses sebagai bagian dari kualitas pelayanan publik. Pengukuran layanan suatu perusahaan dapat memprioritaskan kebutuhan pelanggan, menemukan tanggapan inovatif terhadap kebutuhan tersebut, dan memperbaiki proses hingga tercapai efektifitas maksimum (Santoso, 2006).

c) ***Responsiveness* (Responsivitas Petugas) Pelayanan Pemotongan Sapi di PT RPH Kota Surabaya**

Aspek *responsiveness* petugas dalam memberikan layanan secara cepat, membantu pengguna jasa, serta menyesuaikan pelayanan berdasar kebutuhan konsumen (jagal dan pelaku usaha). Petugas operasional dinilai responsif karena mampu memulai proses pemotongan lebih awal ketika terdapat permintaan dari jagal, terutama pada hari-hari dengan volume pemotongan tinggi. JULEHA juga berada dalam kondisi siaga sehingga proses penyembelihan dapat dilakukan tanpa penundaan. Selain itu, layanan kebersihan baru dilaksanakan setelah seluruh proses pemotongan selesai, sehingga tidak mengganggu alur kerja mitra RPH. Fleksibilitas juga terlihat pada pelayanan penurunan sapi yang dapat dilakukan sewaktu-waktu sesuai kedatangan hewan, serta pada proses pembayaran retribusi yang memiliki waktu pelayanan lebih longgar.

Meskipun demikian, beberapa informan menyampaikan bahwa respons terhadap pengaduan tertentu masih belum optimal, terutama terkait permintaan tambahan layanan pemeriksaan jeroan. Pemeriksaan

tersebut masih dilakukan secara *sampling* sehingga belum sepenuhnya memenuhi harapan sebagian pengguna jasa yang menginginkan pemeriksaan lebih menyeluruh. Kondisi ini menunjukkan bahwa responsivitas PT RPH sudah berjalan cukup baik, namun masih memerlukan konsistensi pada jenis layanan tertentu. *Responsiveness* merupakan kemampuan organisasi untuk memberikan layanan secara cepat dan membantu pelanggan secara proaktif. Dalam konteks pelayanan publik, responsivitas berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna jasa serta efektivitas penyelenggaraan layanan (Hardiyansyah, 2018).

d) Assurance (Jaminan Mutu dan Keamanan) di PT RPH Kota Surabaya

Hasil wawancara dengan manajemen, dokter hewan, juru sembelih halal (JULEHA), dan petugas operasional menunjukkan bahwa dimensi *assurance* atau jaminan mutu merupakan aspek yang mendapat perhatian penting dalam pelayanan pematangan sapi di PT RPH Kota Surabaya. Jaminan mutu tersebut diwujudkan melalui penerapan standar pelayanan berbasis prinsip Aman, Sehat, Utuh, dan Halal (ASUH) sebagaimana diatur dalam Surat Keputusan Direktur Utama Nomor 152/III/SK-Dir/RPH SURYA/2024 tentang Standar Pelayanan Pematangan.

Dari sisi kompetensi, petugas *checker* dan kasir memiliki kualifikasi minimal pendidikan Sekolah Menengah Atas sesuai dengan ketentuan internal PT RPH. Pemeriksaan kesehatan ternak tahap ante-mortem dan post-mortem dilakukan oleh dokter hewan penanggung jawab teknis untuk memastikan hewan yang dipotong memenuhi standar kesehatan masyarakat veteriner. Selain itu, proses penyembelihan ditangani oleh juru sembelih halal (JULEHA) yang telah bersertifikat Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP), sehingga menjamin kepatuhan terhadap kaidah halal dan kesejahteraan hewan.

Wawancara juga mengungkap bahwa kebersihan ruang penyembelihan telah dijaga secara konsisten, termasuk pembersihan setelah setiap sesi pematangan. Namun demikian, beberapa pemangku kepentingan menilai bahwa kedisiplinan petugas dalam penggunaan alat pelindung diri (APD) masih perlu ditingkatkan agar sepenuhnya sesuai dengan standar kesehatan dan keselamatan kerja di rumah potong hewan. Temuan ini menunjukkan bahwa PT RPH telah

memenuhi unsur utama jaminan mutu, meskipun masih terdapat ruang perbaikan pada aspek kepatuhan prosedural.

Dimensi *assurance* mencakup pengetahuan, kompetensi, dan kredibilitas petugas dalam memberikan rasa aman kepada pengguna layanan. Pendapat Hardiyansyah, (2018) menegaskan bahwa jaminan mutu merupakan indikator penting dalam meningkatkan kepercayaan publik terhadap pelayanan sektor pemerintah.

e) ***Empathy* (Pelayanan Personal) di PT RPH Kota Surabaya**

Temuan penelitian di PT RPH Kota Surabaya menunjukkan bahwa dimensi *empathy* atau pelayanan personal telah berjalan dengan cukup baik. Selama jam operasional, pimpinan dan pegawai memberikan layanan yang responsif dan terbuka terhadap kebutuhan mitra, termasuk jagal dan pelaku usaha. Bentuk empati tidak hanya ditunjukkan melalui interaksi langsung, tetapi juga melalui komunikasi fleksibel menggunakan aplikasi pesan, sehingga memudahkan koordinasi tanpa harus melakukan pertemuan tatap muka.

Meskipun demikian, sebagian petugas menyampaikan bahwa pembinaan terhadap mitra RPH masih perlu diperkuat, terutama terkait aspek higienitas, praktik pengelolaan hewan, serta kepatuhan pada regulasi. Edukasi mengenai bahaya praktik pengglonggongan, larangan pemotongan sapi betina produktif, serta pentingnya menjaga integritas daging agar tidak tercampur dengan daging dari luar RPH Surabaya dinilai belum optimal. Pembinaan ini penting karena perilaku dan pemahaman mitra turut menentukan kualitas akhir produk daging dan citra kelembagaan PT RPH sebagai penyedia layanan pemotongan yang aman, sehat, utuh, dan halal (ASUH).

Dimensi *empathy* dalam model SERVQUAL yang menekankan pentingnya perhatian personal, komunikasi yang baik, dan pemahaman terhadap kebutuhan pengguna layanan Menurut Hardiyansyah, (2018) menyatakan bahwa pelayanan publik yang efektif harus melibatkan pendekatan humanis dan edukatif agar layanan dapat memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat.

2. Penerapan ASUH dan Konteks Regulasi

Prinsip ASUH adalah aspek krusial dalam penyediaan pangan asal hewan yang aman dikonsumsi masyarakat. Dalam konteks PT RPH

Surabaya, penerapan ASUH telah dilakukan melalui pemenuhan standar kesehatan hewan, syariat halal, serta pengaturan fasilitas penyembelihan. Namun, aspek “aman” dan “sehat” masih menghadapi tantangan akibat tidak tersedianya fasilitas chiller, sementara aspek “halal” telah dipenuhi melalui kehadiran JULEHA bersertifikasi BNSP dan SOP penyembelihan halal Regulasi seperti UU No. 18 Tahun 2009 tentang Peternakan dan Kesehatan Hewan serta UU No. 33 Tahun 2014 tentang Jaminan Produk Halal menjadi dasar normatif bagi PT RPH untuk menjalankan standar tersebut. Kementerian Pertanian menekankan bahwa RPH harus memiliki standar sanitasi, petugas terlatih, dan sistem *traceability* yang baik untuk memastikan mutu daging (Veteriner, 2022).

Kualitas pelayanan pematangan sapi di PT RPH Surabaya menunjukkan bahwa lembaga ini telah berupaya memenuhi standar pelayanan publik serta standar kesehatan masyarakat veteriner dalam rangka mewujudkan daging ASUH (Aman, Sehat, Utuh, dan Halal). Melalui analisis SERVQUAL, ditemukan bahwa sebagian dimensi pelayanan sudah berjalan baik, namun sejumlah aspek masih memerlukan perbaikan strategis. Pada dimensi tangibles, fasilitas pematangan seperti area penurunan sapi, ruang penyembelihan, dan jalur karkas telah berfungsi dengan baik, namun ketiadaan *chiller* dan ruang pelayuan masih menjadi kendala signifikan dalam menjamin keamanan pangan. Dimensi reliability menunjukkan bahwa SOP telah diterapkan secara konsisten oleh petugas, termasuk pemeriksaan ante-mortem, penyembelihan halal oleh JULEHA bersertifikat BNSP, serta pemeriksaan post-mortem oleh dokter hewan. Meski demikian, manajemen kedatangan sapi yang tidak merata masih menyebabkan keterlambatan pelayanan.

Dimensi responsiveness menunjukkan daya tanggap petugas yang tinggi, terutama dalam menyesuaikan waktu pelayanan dan menghadapi lonjakan jumlah sapi. Namun respons terhadap pengaduan atau layanan tambahan masih perlu diperkuat. Dimensi assurance menegaskan bahwa PT RPH telah memberikan jaminan keamanan dan profesionalitas melalui penerapan SK Direktur Utama dan sertifikasi kompetensi petugas, meskipun kedisiplinan penggunaan APT belum optimal. Sementara itu, dimensi empathy memperlihatkan hubungan baik antara petugas dan pengguna jasa, termasuk komunikasi yang

fleksibel. Namun pembinaan higienitas, edukasi halal, dan pemahaman SOP bagi jagal masih membutuhkan perhatian lebih.

SIMPULAN

Secara keseluruhan, PT RPH Surabaya telah menunjukkan komitmen dalam menjalankan standar ASUH dan pelayanan publik, namun masih memerlukan modernisasi sarana-prasarana, peningkatan kapasitas SDM, serta penguatan koordinasi dengan mitra jagal dan stakeholder terkait agar pelayanan pemotongan sapi dapat memenuhi standar nasional dan regulasi halal secara lebih optimal.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih disampaikan kepada:

1. LPPM UNIPRA Surabaya atas support moril dan materiil dalam kegiatan penelitian ini.
2. Jajaran pimpinan PT RPH Surabaya yang mendukung kegiatan penelitian ini.
3. Seluruh reponden yang telah berkontribusi dan meluangkan waktu dan memberikan informasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik Kota Surabaya. (2025). Kota Surabaya Dalam Angka 2025 (37th ed.). Badan Pusat Statistik Kota Surabaya. <https://surabayakota.bps.go.id/id/publication/2025/02/28/bd1f25e59ae790cc8a7c0c07/kota-surabaya-dalam-angka-2025.html>
- Creswell, J. W. (2016). Research design: Pendekatan metode kualitatif, kuantitatif, dan campuran (Ketiga). Pustaka Pelajar.
- Hardiyansyah. (2018). Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator, dan implementasinya. Gava Media.
- Krisnanda, I. M., Sari, N. M., & Putra, I. W. (2023). Veterinary public health implementation in slaughterhouse services. *Jurnal Ilmu Peternakan Dan Veteriner*, 28(2), 115–124. <https://doi.org/https://doi.org/10.14334/jitv.v28i2>

- Ma'arif, S. (2021). Rencana Strategis, Direktorat Kesehatan Masyarakat Veteriner Tahun 2020-2024 (Revisi II). Kementerian Pertanian.
- Nugroho, O. W., Baskoro, P. W., Suminar, R., & Muhendra, R. (2023). Penerapan metode servqual pada analisis kualitas layanan jasa notaris (studi kasus: kantor notaris MT Cibitung , Jawa Barat) application of the servqual method to notary service quality analysis (case study : MT Cibitung notary office , West Java). 4, 22–30. <https://doi.org/10.37373/jenius.v4i1.426>
- Purdiono, Andri, Ika Devy, Pramudiana, Hartati, Eny, Pramono, S. (2026). Improving Public Service Quality Through The. *Jurnal Administrasi Publik*, 24(1), 83–101. <https://jurnal.untag-sby.ac.id/index.php/dia/article/view/12184>
- Ratnaningtyas, Endah Marendah, Ramli, Syafruddin, Edi Saputra, D. (2023). Metodologi Penelitian Kualitatif (J. 2023 (ed.); Nanda Sapu). Yayasan Penerbit Muhammad Zaini.
- Santoso, H. (2006). Meningkatkan Kualitas Layanan Industri Jasa Melalui Pendekatan Integrasi Metoda SERVQUAL-SIX SIGMA atau J@ti UNDIIP: *Jurnal Teknik Industri*, 1(1), 85–106. <https://doi.org/https://doi.org/10.12777/jati.1.1.85-106>
- Sinollah, Sinollah, Masruro, M. (2019). Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual-Parasurman) Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kapanjen). *Dialektika*, 4(1), 45–64. <https://doi.org/https://doi.org/10.36636/dialektika.v4i1>
- Syafitri, W., Prafitri, R., Utami, H. D., Fakultas, A., Universitas, P., & Veteran, J. (2025). Evaluasi Kualitas Pelayanan dan Dampaknya terhadap Kepuasan Pelanggan di Klinik Hewan Program Magister Peternakan Fakultas Peternakan Universitas Brawijaya Brawijaya, Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian (BPSIP) Jawa Timur, Indonesia sangat kompetitif, baik di pasar domestik (nasional) maupun di pasar internasional atau (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2009 Tentang Peternakan Dan. 4.

Tanisri, Roberta H A, Istiqomah, I. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode SERVQUAL Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di PT Jalur Nuhraha Ekakurir Kranji. 39-44.

Veteriner, T. D. K. M. (2022). Pedoman Rumah Potong Hewan Ruminansia (Ruminansia Besar) (D. Diah Nurhayati (ed.)). <https://repository.pertanian.go.id/bitstreams/2e4ee309-a8ce-4082-9197-697f8c8a6e42/download>

Widianto, Hendrawan, Zunaidi, R. A. (2024). Measuring the Level of Public Service Quality Using SERVQUAL Method in Gayungan Village, Surabaya City. *Jurnal Manajemen Pemerintahan*, 16(1), 78–87.