

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pemaparan dari hasil dan pembahasan yang telah peneliti uraikan maka peneliti dapat menarik beberapa kesimpulan diantaranya adalah:

1. Adapun Strategi Yang Diterapkan di Kantor UP2PKH (Unit Penujang Peternakan Dan Pusat Kesehatan Hewan) Kec. Woha Kab. Bima dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

a) **Kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan**

Kehandalan dalam memberikan pelayanan yang dimaksudnya adalah pegawai UP2PKH Kec. Woha Kab. Bima mampu memberikan pelayanan yang tepat waktu dan benar sesuai instruktur pusat yang berlaku. Sehingga pelayanan tidak berbelit-belit dan tepat waktu.

b) ***Responsiveness* (Pertanggung Jawaban) Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan**

*Responsiveness* (pertanggung jawaban) pegawai dalam memberikan pelayanan yang dimakasud adalah UP2PKH Kec.Woha Kab. Bima harus menaggagapi dengan cepat apa yang dibutuhkan atau di inginkan oleh pelanggan masyarakat ternak kecamatan woha. Sehingga langsung bisa dilayani dengan baik sesuai instuktur pusat yang berlaku di UP2PKH Kec. Woha kab. Bima.

c) *Tagible* (terjemahan) komunikasi dan fasilitas

Standar pelayanan publik dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2005 berbunyi :standar pelayanan merupakan : tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggaraan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat mudah terjangkau dan terukur.

d) *Access* (kemudahan) untuk mengadakan kontak dan pendekatan

Pegawai UP2PKH yang memberikan pelayanan harus memiliki kemampuan untuk mengetahui dan kebutuhan masyarakat ternak. Hal ini baik antara pegawai maupun masyarakat ternak yang harus dilayani dengan pendekatan yang baik.

2. Hambatan dalam upaya meningkatkan pelayanan publik di kantor UP2PKH (Unit Penunjang Peretenakan dan Pusat Kesehatan Hewan) Kec. Woha Kab. Bima.

a) Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia pegawai perternakan yang dilaksanakan dalam unit penunjang perternakan dan pusat kesehatan hewan. Sehingga sumber daya manusia merupakan unsur penting bagi suatu dinas untuk memaksimalkan kinerja dan produktivitas terkait dalam hal ini. Karena unsur dalam sumber daya manusia yang dalam hal ini adalah para pegawai untuk membantu menjalankan tugas dan fungsinya.

b) Sarana dan Prasarana

Secara umum sarana dan prasarana adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan dilayanan publik, karena apabila kedua hal ini tidak tersedia maka semua kegiatan yang dilakukan tidak akan dapat mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan rencana.

c) Komunikasi

Pelaksanaan pelayanan cabang dinas peternakan woha akan berjalan efektif apabila tujuan kebijakan di pahami oleh individu yang bertanggung jawab dalam pencapaian tujuan.

## 5.2 Saran

Saran Berdasarkan kesimpulan di atas, maka penulis memberikan saran dalam rangka untuk meningkatkan pelayanan kesehatan hewan di Kabupaten Sleman agar kedepannya dapat optimal adalah sebagai berikut:

1. Terkait dengan kepatuhan para petugas kesehatan hewan, petugas puskesmas seharusnya mematuhi semua prosedur yang telah ditetapkan termasuk dalam hal pemberian resep obat kepada peternak/klien.
2. Sehubungan dengan instrumen pelayanan yang tidak berjalan dengan baik akibat keterbatasan sumberdaya, maka hendaknya seluruh stakeholder yang terlibat dalam pelayanan kesehatan hewan ini dapat duduk bersama membahas model ideal instrumen pelayanan kesehatan hewan di Kecamatan Woha. Salah satu model yang paling memungkinkan adalah dengan pemberian subsidi pelayanan pengobatan hewan seperti yang diberlakukan di puskesmas.

Peternak tetap membayar pelayanan kesehatan hewan dengan biaya yang tidak terlalu mahal, kemudian biaya tersebut dijadikan PAD yang disetorkan ke pemerintah daerah. Hasil PAD tersebut nantinya yang akan digunakan untuk operasional puskeswan, dimana perugas UP2PKH harus membuat jadwal rutin kunjungan terhadap masyarakat ternak atau jadwal rutin terhadap pegawai UP2PKH dalam melakukan penyuluhan. Dengan demikian akan terjadi kesinambungan biaya dalam pelayanan kesehatan hewan.



## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku, Jurnal, Karya Tulis Ilmiah

- Sinambela Poltak, Lijan. 2007. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Hernawati, Lusiana (2021). Analisis Tentang Inovasi Program Pelayanan Kesehatan Peduli Remaja Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Puskesmas Babakan. Skripsi. Mataram: Universitas Muhammadiyah Mataram.
- Kencana, Syafiie, Inu dan Welasafi. 2017. Ilmu Administrasi. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Moenir.2015. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Pratama, Hamdani, M (2015). Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik(Studi Deskriptif tentang Strategi UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Tandes Kota Surabaya dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor). Skripsi. Surabaya: Universitas Airlangga.
- Siregar, Yesy Beby Emelya. "Strategi Reformasi Birokrasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Satuan Lalu Lintas Polres Deli Serdang." (2019).
- Sugiyono. 2007. Metode Penelitian Administratif. Bandung: Alfabeta.
- . 2015. Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: ALFABETA.
- . 2016. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Alfabeta: Cv. Bandung
- Wanto, Alfi Haris. "Strategi Pemerintah Kota Malang Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Konsep Smart City." *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)* 2.1 (2017): 39-43.

### B. Peraturan Perundang-Undangan

- Indonesia. Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2014 tentang Asas-asas Pelayanan Publik.
- . Keputusan MENPAN Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pengertian Pelayanan Publik.
- . Keputusan MENPAN Nomor 15 Tahun 2004 tentang Pengertian Pelayanan Publik.

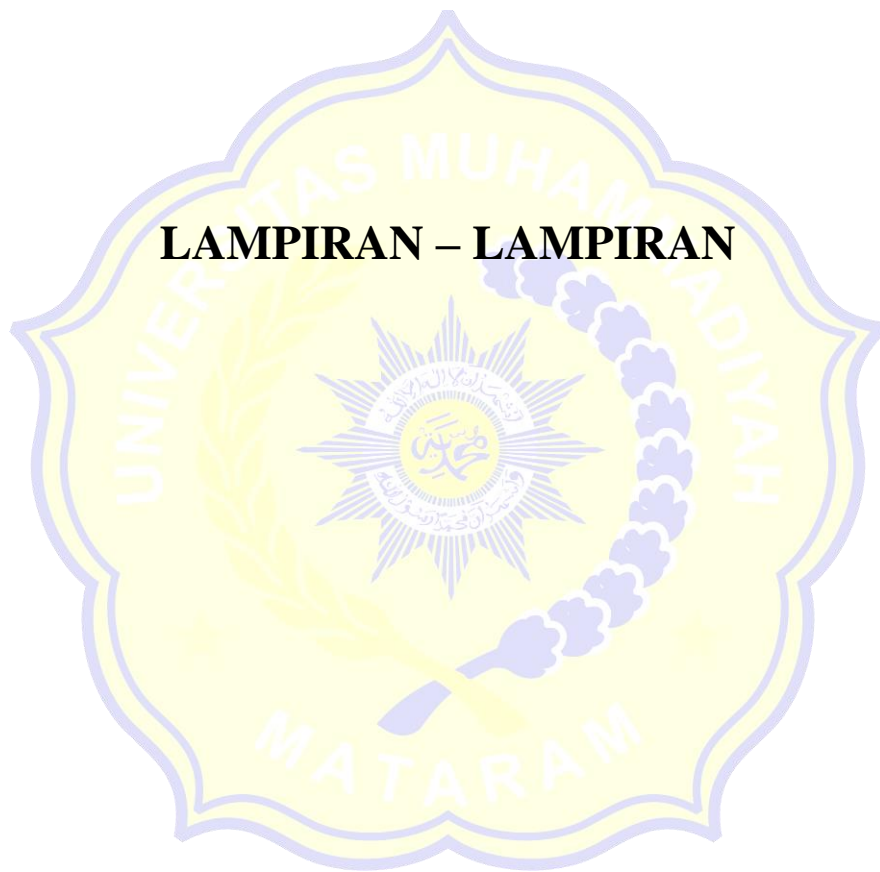
— . Undang-Undang Nomor. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

### C. Website

<https://id.scribd.com/home>



**LAMPIRAN – LAMPIRAN**



Gambar 1. Kantor Unit Penunjang Pertenakan Dan Pusat Kesehatan Hewan (UP2PKH)



Gambar 2. Wawancara Bersama Kepala Kantor UP2PKH





Gambar 3. Wawancara Bersama Dokter Hewan







Gambar 4. Sistem pelayanan Semi Aktif





**LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI**

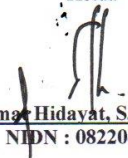
Nama : Novika Wulandari  
 Nim : 218110111  
 Konsentrasi : Kebijakan Publik  
 Nama Pembimbing II : M. Taufik Rachman, SH, MH

NO.	Hari dan Tanggal		Materi Konsultasi	Paraf Pembimbing
	MASUK	KELUAR		
1	24/1/22	24/1/22	Data primer + penulisan	
2	27/1/22	27/1/22	penulisan kutipan wawancara.	
3	28/1/22	28/1/22	Penulisan	
4	31/1/22	31/1/22	ACC	
5				

Mataram, Januari 2022

Mengetahui

Prodi Administrasi Publik  
Ketua




  
(Rahmat Hidayat, S.AP., M.AP)  
 NIDN : 0822048901

Dosen Pembimbing II

  
(M. Taufik Rachman SH, MH)  
 NIDN : 0825078701

**LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI**


Nama : Novika Wulandari  
 Nim : 218110111  
 Konsentrasi : Kebijakan Publik  
 Nama Pembimbing I : Mardiah, S.Sos., M.Si

NO.	Hari dan Tanggal		Materi Konsultasi	Paraf Pembimbing
	MASUK	KELUAR		
1	27/1/22	27/1/22	Revisi seluruh BAB 10 & 11	
2	3/2/22.	3/2/22.	ACC Hasil Revisi	
3	4/2/22 (2)	4/2/22 (2)	Siap diujikan	
4				
5				

Mataram, Januari 2022

Mengetahui

Prodi Administrasi Publik  
 Ketua

  
 (Rahmat Hidayat, S.AP., M.AP)  
 NIDN : 0822048901

Dosen Pembimbing I

  
 (Mardiah, S.Sos., M.Si)  
 NIDN : 0804117201



**PEMERINTAH KABUPATEN BIMA**  
**UNIT PENUNJANG PETERNAKAN DAN PUSKESWAN**  
**KECAMATAN WOHA**

Alamat : Dusun Tani Mulya (Pucuke) Desa Naru

Nomor : 025 /55A/ 01.12.12 / XII / UP2PKH /2021  
Lampiran : -  
Perihal : Memberikan Ijin Pengambilan Data  
dan Wawancara

Naru - Woha, 20 Desember 2021

Kepada :  
Yth. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan  
Ilmu Politik UMM Mataran  
di- Tempat

Dengan Hormat,

Berdasarkan Rekomendasi Ijin Penelitian dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Bima Nomor 070/170.4/XII/2021 Tertanggal 21 Desember 2021, perihal ijin pengambilan Data dan Wawancara untuk Penyusunan Tugas Akhir. Untuk itu kami sampaikan kepada Bapak bahwa Unit Penunjang Peternakan dan Puskeswan Kecamatan Woha Kabupaten Bima, tidak keberatan memberi ijin untuk Pengambilan Data dan Wawancara bagi yang namanya tersebut di bawah ini :

No	Nama	Nim	Program Studi
1.	NOVIKA WULANDARI	218110111	ADMINISTRASI PUBLIK

Demikianlah kami sampaikan, atas kerja sama yang baik kami ucapkan terima kasih.

Kepala Unit Penunjang Peternakan dan Puskeswan  
Kecamatan Woha,



Tembusan :

1. Kepala Puskeswan Kecamatan Woha
2. Arsip



**PEMERINTAH KABUPATEN BIMA**  
**UNIT PENUNJANG PETERNAKAN DAN PUSKESWAN**  
**KECAMATAN WOHA**

*Alamat : Dusun Tani Mulya (Pucuke) Desa Naru*

**SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN**

Nomor : 025/02/ 01.12.12/ 1/UP2PKH/2022

Kepala Unit Penunjang Peternakan dan Puskeswan Kecamatan Woha Kabupaten Bima menerangkan bahwa :

Nama : Novika Wulandari  
Nim : 218110111  
Prodi : Administrasi Publik  
Judul : Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Unit Penunjang Peternakan dan Puskeswan Kecamatan Woha Kabupaten Bima

Bahwa Mahasiswa yang tersebut diatas benar – benar telah selesai melaksanakan Penelitian Tahun 2021 di Kantor Unit Penunjang Peternakan dan Puskeswan Kecamatan Woha Kabupaten Bima.

Demikianlah surat keterangan ini dibuat untuk dapat di pergunakan sebagaimana mestinya.

Naru – Woha, 05 Januari 2022  
Kepala Unit Penunjang Peternakan dan Puskeswan  
Kecamatan Woha,





MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN  
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723 Mataram  
Website: [fisipol.ummat.ac.id](http://fisipol.ummat.ac.id)

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Nomor : 202./II.3.AU/F/II/2022 Mataram, 03 Rajab 1443 H  
Lamp : Skripsi 04 Februari 2022 M  
Hal : **Mohon Sebagai Penguji Skripsi**

Kepada

Yth. : 1. Bapak / Ibu : Mardiah, S.Sos., M.Si. (PU)  
2. Bapak / Ibu : M. Taufik Rachman, S.H., M.H. (PP)  
3. Bapak / Ibu : Drs. Mintasrihardi, M.H. (PN)

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Bersama ini kami sampaikan 1 (satu) exp. Skripsi Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram, mohon dapat diuji :

Hari / Tanggal : Selasa, 08 Februari 2022  
Pukul : 10.00 Wita – sampai selesai  
Tempat : Ruang Ujian Skripsi FISIP UMMat

Adapun Mahasiswa tersebut :

Nama : **Novika Wulandari**  
NIM : 218110111  
Jurusan : Urusan Publik  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : **“Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Unit Penunjang Peternakan Pusat Kesehatan Hewan (UP2PKH) (Kcamatan Woha Kabupaten Bima Nusa Tenggara Barat)”**.

Demikian, atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.

*Wabillahittaufiq Walhidayah*  
*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

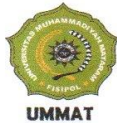
Wakil Dekan I,

**Dedy Iskanto, ST., MM.**  
NIDN. 0818087901

Tembusan, disampaikan kepada Yth. :

1. Dekan FISIP UMMat (Sebagai Laporan);
2. Arsip.





**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**  
**STATUS TERAKREDITASI "B"**  
Jalan K. H. Ahmad NOVIKA WULANDARI No. 1 Telp. 639180-633723  
Mataram  
E-mail : fisipol.ummat@gmail.com

**BERITA - ACARA**

Pada hari ini **Selasa** Tanggal **Delapan** Bulan **Februari** Tahun **Dua Ribu Dua Puluh Dua** telah diselenggarakan **Ujian Skripsi** di Ruang Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram (UMMAT) dan dinyatakan **LULUS / ~~TIDAK LULUS~~** dengan predikat **CUKUP / ~~MEMUASKAN~~ / SANGAT MEMUASKAN / CUM LAUDE**, Mahasiswa :

Nama : **NOVIKA WULANDARI**  
Nomor Mahasiswa : 218110111  
Konsentrasi : Kebijakan Publik  
Program Studi : Administrasi Publik  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Mataram  
Judul Skripsi : **"STRATEGI MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK  
DI KANTOR UNIT PENUNJANG PETERNAKAN PUSAT  
KESEHATAN HEWAN (UP2PKH) (KEC. WOHA, KAB. BIMA)"**

Rekap Nilai dari masing-masing Dosen Penguji sebagai berikut :

No	Nama Dosen Penguji	Jabatan	Indeks Prestasi
1	Mardiah, S.Sos, M.Si NIDN. 0804117201	Penguji Ketua	3,52
2	M. Taufik Rachman, SH, MH NIDN. 0825078701	Penguji Anggota 1,	3,72
3	Drs. Mintasrihardi, MH NIDN. 0830016101	Penguji Anggota 2,	3,52
TOTAL			

Jumlah Ip  
IPK : ----- =  $\frac{10,76}{3} = 3,58$   
Jmlh Penguji

Mataram, 8 Februari 2022

**TEAM PENGUJI SKRIPSI**

Penguji Ketua,

**Mardiah, S.Sos, M.Si**  
NIDN. 0804117201

Penguji Anggota 1,

**M. Taufik Rachman, SH, MH**  
NIDN. 0825078701

Penguji Anggota 2,

**Drs. Mintasrihardi, MH**  
NIDN. 0830016101

Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.


Nama : **NOVIKA WULANDARI**  
Nomor Mahasiswa : 218110111  
Jurusan : Urusan Publik  
Program Studi : Administrasi Publik  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Mataram

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistematika	2	4	8	
2	Latar Belakang / Alasan	2	3	6	
3	Wawasan Pengetahuan	2	4	8	
4	Methodologi	3	3	9	
5	Penyajian Data	3	3	9	
6	Analisa Data	4	3	12	
7	Kesimpulan	2	4	8	
8	Konsistensi Bahasa	3	4	12	
9	Bahasa	2	4	8	
10	Sikap	2	4	8	
<b>JUMLAH</b>		25		88	

TOTAL BN = 88  
IPK : ----- = 3,52  
TOTAL B 25

Mataram, 8 Februari 2022

Penguji Ketua,



**Mardiah, S.Sos, M.Si**  
NIDN. 0804117201

Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.


Nama : **NOVIKA WULANDARI**  
Nomor Mahasiswa : 218110111  
Jurusan : Urusan Publik  
Program Studi : Administrasi Publik  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Mataram

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistematika	2	3.8	7.6	
2	Latar Belakang / Alasan	2	3.8	7.6	
3	Wawasan Pengetahuan	2	4	8	
4	Methodologi	3	3.7	11.1	
5	Penyajian Data	3	3.5	10.5	
6	Analisa Data	4	<del>3.5</del> 3.5	<del>14</del> 14	
7	Kesimpulan	2	3.5	7	
8	Konsistensi Bahasa	3	4	12	
9	Bahasa	2	4	8	
10	Sikap	2	4	8	
<b>JUMLAH</b>		25		<del>93</del> 93	

TOTAL BN  $\frac{93}{25} = 3.72$   
IPK : -----  
TOTAL B

Mataram, 8 Februari 2022

Penguji Anggota 1,

  
**M. Taufik Rachman, SH, MH**  
NIDN. 0825078701

Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : **NOVIKA WULANDARI**  
Nomor Mahasiswa : 218110111  
Jurusan : Urusan Publik  
Program Studi : Administrasi Publik  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Mataram

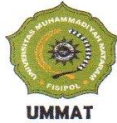
NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistematika	2	4	8	
2	Latar Belakang / Alasan	2	4	8	
3	Wawasan Pengetahuan	2	3	6	
4	Methodologi	3	3,5	10,5	
5	Penyajian Data	3	3	9	
6	Analisa Data	4	3,5	14	
7	Kesimpulan	2	3	6	
8	Konsistensi Bahasa	3	3,5	10,5	
9	Bahasa	2	4	8	
10	Sikap	2	4	8	
<b>JUMLAH</b>		25			

TOTAL BN  $\frac{88}{25} = 3,52$   
IPK : -----  
TOTAL B

Mataram, 8 Februari 2022

Penguji Anggota 2,

  
**Drs. Mintasrihardi, MH**  
NIDN. 0830016101



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
STATUS TERAKREDITASI "B"**



Jalan K. H. Ahmad NOVIKA WULANDARI No. 1 Telp. 639180-  
633723 Mataram  
E-mail : fisipol.ummat@gmail.com

**LEMBAR CATATAN REVISI UJIAN SEMINAR SKRIPSI  
ADMINISTRASI PUBLIK**

Pada Hari ini **Selasa** Tanggal **Delapan** Bulan **Februari** Tahun **Dua Ribu Dua Puluh Dua**, Dosen Pembimbing Proposal Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik FISIP UMMAT, menghadiri seminar proposal mahasiswa:

Nama : **NOVIKA WULANDARI**  
NIM : **218110111**  
Jurusan : **Kebijakan Publik**  
Program Studi : **Administrasi Publik**  
Judul Proposal : **STRATEGI MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK  
DI KANTOR UNIT PENUNJANG PETERNAKAN PUSAT  
KESEHATAN HEWAN (UP2PKH) (KEC. WOHA, KAB. BIMA)**

Catatan untuk revisi Ujian Akhir Skripsi dari dosen pembimbing adalah sebagai berikut:

DOSEN PEMBIMBING	CATATAN YANG PERLU DIREVISI
Penguji Ketua,  <b>Mardiah, S.Sos, M.Si</b> NIDN. 0804117201	<i>Perbaiki data di BATS <u>TU</u></i>
Penguji Anggota 1,  <b>M. Taufik Rachman, SH, MH</b> NIDN. 0825078701	<i>- data primer dilengkapi kembali - <del>Hasil</del> Tujuan penelitian di kaitkan dengan pembahasan.</i>
Penguji Anggota 2,  <b>Drs. Mintasrihardi, MH</b> NIDN. 0830016101	<i>- lengkapi data Pendukung utk, men buleg arakannya</i>