

## **SKRIPSI**

### **STRATEGI MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR UNIT PENUNJANG PERTENAKAN DAN PUSAT KESEHATAN HEWAN (UP2PKH) (Kecamatan Woha, Kabupaten Bima, Nusa Tenggara Barat)**

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pada  
Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Mataram



Oleh :

**NOVIKA WULANDARI**

**218110111**

**KONSENTRASI KEBIJAKAN PUBLIK  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
2022**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**STRATEGI MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN  
PUBLIK DI KANTOR UNIT PENUNJANG PERTENAKAN  
DAN PUSAT KESEHATAN HEWAN (UP2PKH)  
(Kecamatan Woha, Kabupaten Bima, Nusa Tenggara Barat)**

**Oleh :**

**NOVIKA WULANDARI**

**NIM. 218110111**

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Serjana Pada  
Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Mataram

Menyetujui

**Pembimbing**

**Pembimbing I**

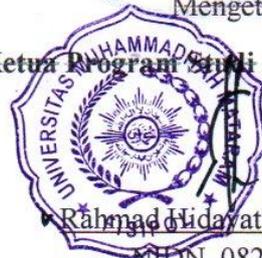
Mardiah S.Sos,M.Si.  
NIDN. 0804117201

**Pembimbing II**

M. Taufik Rachman, S.H., M.H.  
NIDN. 0823078701

Mengetahui,

**Ketua Program Studi Administrasi Publik**



Rahmad Hidayat, S.AP., M.AP.  
NIDN. 0822048901

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**STRATEGI MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN  
PUBLIK DI KANTOR UNIT PENUNJANG PERTENAKAN  
DAN PUSAT KESEHATAN HEWAN (UP2PKH)  
(Kecamatan Woha, Kabupaten Bima, Nusa Tenggara Barat)**

Oleh :

**NOVIKA WULANDARI**

**NIM. 218110111**

Telah dipertahankan didepan penguji  
pada tanggal 07 Februari 2021  
dinyatakan telah memenuhi persyaratan.

Tim penguji :

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

(PU)

(.....)

**M. Taufik Rachman, S.H., M.H.**  
**NIDN. 0825078701**

(PP)

(.....)

**Drs. Mintasrihardi, M.H.**  
**NIDN. 0830011601**

(PN)

(.....)

  
Mengetahui Dekan  
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
**Dr. H. Muhammad Ali, M.Si**  
**NIDN. 0806066801**

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Novika Wulandari

NIM : 218110111

Dengan menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya, skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, magister, dan/atau doktor baik di Universitas Muhammadiyah Mataram maupun diperguruan lain).
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nam pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Mataram, Februari 2022



**Novika Wulandari**

**NIM. 218110111**



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN  
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT

Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram  
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : [perpustakaan@ummat.ac.id](mailto:perpustakaan@ummat.ac.id)

SURAT PERNYATAAN BEBAS  
PLAGIARISME

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Novika Wulandari  
NIM : 218110111  
Tempat/Tgl Lahir : Tente, 03 November 2000  
Program Studi : Administrasi publik  
Fakultas : Fisipol  
No. Hp : 085337390225  
Email : novikawulandari1103@gmail.com

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi/KTI/Tesis\* saya yang berjudul :

Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan publik di kantor  
UP2PKH (Unit Penunjang Perencanaan dan Pusat Kesehatan  
bevan) Kecamatan Woha, Kabupaten Bima

Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain. 100%

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari Skripsi/KTI/Tesis\* tersebut terdapat indikasi plagiarisme atau bagian dari karya ilmiah milik orang lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dan disebutkan sumber secara lengkap dalam daftar pustaka, saya **bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum** sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Mataram.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun dan untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.

Mataram, 22 Februari 2022

Penulis



Novika Wulandari  
NIM. 218110111

Mengetahui  
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT



Iskandar, S.Sos.,M.A.  
NIDN. 0802048904

\*pilih salah satu yang sesuai



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN  
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT

Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram  
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : [perpustakaan@ummat.ac.id](mailto:perpustakaan@ummat.ac.id)

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN  
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Novika Wulandari  
NIM : 218110111  
Tempat/Tgl Lahir : tente, 03 November 2000  
Program Studi : Administrasi Publik  
Fakultas : Fisi.Pol  
No. Hp/Email : 085 337 390 225 / novikawulandari103@gmail.com  
Jenis Penelitian :  Skripsi  KTI  Tesis

Menyatakan bahwa demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram hak menyimpan, mengalih-media/format, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Repository atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama *tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta* atas karya ilmiah saya berjudul:

Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Unit  
Penunjang, Perencanaan dan Pusat Kesehatan hewan (UP2PKH)  
kecamatan Woha, Kabupaten Bima.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggungjawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun.

Mataram, 22 Februari 2022  
Penulis



Novika Wulandari  
NIM. 218110111

Mengetahui,  
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT

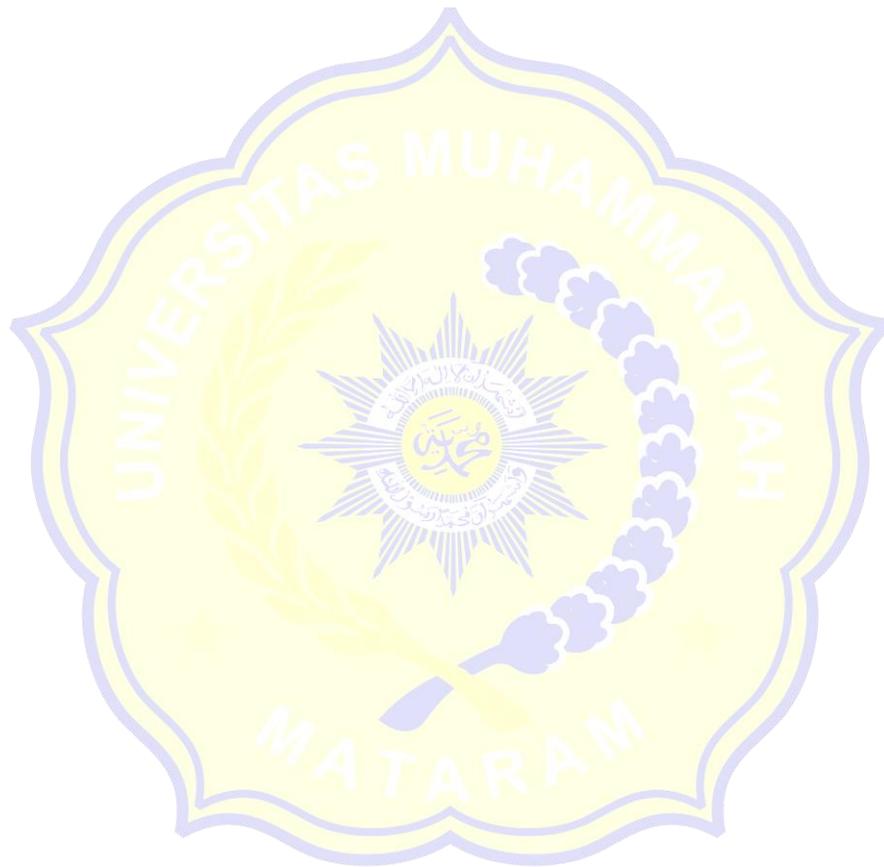


Iskandar, S.Sos.,M.A.  
NIDN. 0802048904

## MOTTO

*“Kesuksesan bukanlah sebuah pemberian tetapi diciptakan, belajar hari ini,  
berbanggalah dikemudian hari”*

-Novika Wulandari-



## HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji bagi Allah, sungguh tiada Tuhan melainkan Engkau. Dengan penuh ketundukan dan rasa syukur yang mendalam, dengan segenap cinta saya persembahkan karya ini kepada mereka yang telah mewarnai dan memberikan makna dalam hidupku.

Kedua orang tua saya tercinta Ayahku Zulkifli dan Ibu Srirahayu, sebagai tanda bukti, dan terima kasih yang tiada terhingga yang telah memberikan do'a, dukungan untuk melanjutkan kuliah, serta pengorbanan dan kasih sayangnya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

Saudara/i Apriyanto dan siska Andriani serta teman-teman Wacana saya yang bernama Nurjanah, Pirda widiasari, Nurfitriani, Ihwa Nullah, Muhibin, M. Haerul Rahman Hidayat, Dwi ananda suci, Yusani Rahayu Azwar, Melisa putri handayani. Dll yang selalu memberikan semangat, nasehat, dukungan, saran untuk menyelesaikan skripsi ini.

Kepada orang yang special saya yang selalu memberikan dukungan dan saran untuk pengerjaan skripsi ini yang sering saya panggil Buana dan sahabat saya Nurjanah bisa di panggil Bollot, dan yang selalu membantu dan mau di repotkan oleh saya setiap hal di tanah rantau ini dan Sahabat Saya Nurfitriani, Yang selalu banyak membantu saya, Teman kelas Jurusan Administrasi Publik serta teman satu angkatan dan utuk Almamater Universitas Muhammadiyah Mataram. Dan orang-orang yang tidak bisa saya sebut satu persatu saya ucapkan terima kasih atas dukungannya selama saya mengerjakan skripsi ini.

## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh...*

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT, karena berkat RahmatNya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya, yang berjudul **“Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor UP2PKH (Unit Penunjang Pertenakan dan Pusat Kesehatan Hewan)”** walaupun dalam bentuk yang sederhana.

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram. Untuk itu pada kesempatan ini, penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini. Ucapan terimakasih ini penulis sampaikan kepada yang terhormat:

1. Dr. H. Arsyad Abdul Gani, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram.
2. Dr. H. Muhammad Ali, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.
3. Wakil Dekan 1 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram Bapak Dedy Iswanto, S.T., MM dan Wakil Dekan 2 Amin Sales, S.Sos, M.Si.
4. Rahmad Hidayat, S.AP., M.AP selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik.

5. Mardiah, S.Sos., M.Si selaku Dosen Pembimbing I.
6. M. Taufik Rachman, S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing II.
7. Para dosen yang telah memberikan ilmu, membimbing serta didikan yang sangat berharga selama masa perkuliahan di Program Studi S1 Ilmu Administrasi Publik, FISIPOL, Universitas Muhammadiyah Mataram.
8. Orang tua Tercinta beserta keluarga Tersayang, penulis yang selalu memberikan dukungan, doa, serta semangat bagi penulis agar dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
9. Terutama para teman seperjuangan S-AP bisa katakan keluarga Wacana ku tersayang, selalu memberikan semangat agar tidak bermalas-malasan untuk menyusun skripsi.

Mohon maaf atas segala kekurangan dalam skripsi ini. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan sehingga saran dan masukan yang sifatnya membangun dari semua pihak sangat penulis hargai. Akhir kata penulis menaruh harapan besar semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

*Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh...*

**STRATEGI MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI  
KANTOR UNIT PENUNJANG PERTENAKAN DAN PUSAT  
KESEHATAN HEWAN (UP2PKH)  
(Kecamatan Woha, Kabupaten Bima, Nusa Tenggara Barat)**

Mardiah<sup>1</sup>, M. Taufik Rachman<sup>2</sup>, Novika Wulandari<sup>3</sup>  
Pembimbing Utama<sup>1</sup>, Pembimbing Pendamping<sup>2</sup>, Mahasiswa<sup>3</sup>  
Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Mataram

**ABSTRAK**

Strategi meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pelayanan Publik adalah tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu di pusat, di daerah, serta di lingkungan badan usaha milik negara (BUMN). Pelayanan publik kepada masyarakat merupakan salah satu tugas atau fungsi penting pemerintah dalam menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahannya. Adapun masalah yang di angkat dari penelitian ini yaitu Bagaimana strategi yang diterapkan di kantor UP2PKH (Unit Penujang Peternakan dan Pusat Kesehatan Hewan) Kec. Woha Kab. Bima. Dalam upaya meningkatkan pelayanan publik dan Apa hambatan dalam upaya meningkatkan pelayanan publik di kantor UP2PKH (Unit Penujang Peternakan dan Pusat Kesehatan Hewan) Kec. Woha Kab. Bima. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi yang diterapkan di kantor UP2PKH (Unit Penujang Peretenakan dan Pusat Kesehatan Hewan) Kec. Woha Kab. Bima dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mengetahui hambatan dalam upaya meningkatkan pelayanan publik di kantor UP2PKH (Unit Penujang Peretenakan dan Pusat Kesehatan Hewan) Kec. Woha Kab. Bima. Manfaat dari penelitian ini adalah memberikan manfaat dan sebagai masukan bagi UP2PKH (Unit penunjang perternakan dan pusat kesehatan Hewan) Kec. Woha Kab. Bima metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode kualitatif dengan cara melakukan pengumpulan data melalui dokumentasi, wawancara, dan observasi. Hasil penelitian menyatakan bahwa strategi yang di gunakan oleh kantor UP2PKH yaitu kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan, pelayanan yang dimaksudnya adalah Bima mampu memberikan pelayanan yang tepat waktu dan benar sesuai instruktur pusat yang berlaku responsive pegawai dalam membrikan pelayanan yaitu harus menaggagapi dengan cepat apa yang dibutuhkan atau di inginkan oleh pelanggan masyarakat ternak kecamatan woha, tegible komikasi dan fasilitas dan mengadakan kontak pendekatan Pegawai UP2PKH yang memberikan pelayanan harus memiliki kemampuan untuk mengetahui dan kebutuhan masyarakat ternak.

**Kata Kunci:** *strategi pelayanan, hambatan kantor UP2PKH Woha*

STRATEGIES OF IMPROVING THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES IN  
THE OFFICES OF ANIMAL HEALTH SUPPORT UNITS AND ANIMAL  
HEALTH CENTERS (UP2PKH)

(Woha Sub-district, Bima Regency, West Nusa Tenggara) .

Mardiah, S.Sos. M.Si<sup>1</sup>, M. Taufik Rachman, SH.MH<sup>2</sup>, Novika Wulandari<sup>3</sup>  
First Consultant<sup>1</sup>, Second Consultant<sup>2</sup>, Student<sup>3</sup>

Public Administration Study Program, Faculty of Social Sciences  
And Political Science Muhammadiyah University  
Mataram

**ABSTRACT**

Efforts to improve the quality of government services. Government agencies, both at the national level and in the regions, as well as state-owned corporations, are responsible for providing public services (BUMN). One of the most essential roles or functions of the government in carrying out its responsibilities is to provide public service to the community. The problem raised from this research is how the strategy is applied in the UP2PKH office (Animal Husbandry Support Unit and Animal Health Center) Woha district, Bima Regency. To improve public services and what are the obstacles in improving public services at the UP2PKH office (Animal Husbandry Support Unit and Animal Health Center) Woha district, Bima Regency. This study aimed to identify the strategies implemented at the UP2PKH office (Unit Supporting Animal Husbandry and Animal Health Center) Woha district, Bima Regency in improving the quality of public services and knowing the obstacles in improving public services at the UP2PKH office (Unit Supporting Animal Husbandry and Animal Health Center) Woha district, Bima Regency. The benefit of this study is to provide advantages and input to UP2PKH (Animal Husbandry Support Units and Animal Health Centers) in Woha district, Bima regency. The research technique is qualitative, with data collected through documentation, interviews, and observations. According to the conclusions of the study, the UP2PKH office's approach for providing services is staff reliability. The service in question is that Bima can provide timely and correct services according to the central instructor who employs responsive employees in providing services, who must respond quickly to what is needed or desired by the livestock community in the Woha sub-customers, district's tangible communication, and facilities, and making c Employees that provide services for UP2PKH must be familiar with the demands of the livestock community.

**Keywords:** service strategy, UP2PKH Woha office barriers



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME .....</b>	<b>v</b>
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....</b>	<b>vi</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xi</b>
<b>SUMMARY .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	4
1.4.1. Manfaat Teoritis .....	4
1.4.2. Manfaat Praktis.....	4
1.4.3. Manfaat Akademis.....	5
<b>BAB II. KAJIAN PUSTAKA</b>	
2.1 Penelitian Terdahulu.....	6
2.2 Kajian Teori .....	7
2.2.1 Strategi.....	7
2.2.2 Kualitas pelayanan Publik .....	9
2.3 Kerangka Berfikir .....	22

### **BAB III. METODE PENELITIAN**

3.1 Jenis Penelitian .....	23
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	24
3.3 Pemilihan Informan/Responden .....	24
3.4 Sumber dan Jenis Data.....	24
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	25
3.6 Teknik Analisis Data.....	27
3.7 Uji Validitas Data.....	27

### **BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1 Gambar Umum Lokasi Penelitian .....	29
4.1.1 Profil Kecamatan Woha .....	29
4.1.2 Ruang Lingkup Kegiatan Instansi .....	30
4.1.3 Struktur Organisasi kantor Unit Penunjang Pertenakan dan Pusat Kesehatan Hewan Kec. Woha, Kab. Bima.....	42
4.1.4 Bidang-Bidang Kerja Pegawai UP2PKH Kec.Woha Kab. Bima .....	43
4.2 Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Unit Penunjang Pertenakan Dan Pusat Kesehatan Hewan (UP2PKH) Kec. Woha, Kab. Bima.....	45
4.3 Faktor Penghambat Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kantor Unit Penunjang Pertenakan Dan Pusat Kesehatan Hewan (UP2PKH) Kecamatan Woha Kabupaten Bima .....	57
4.4 Faktor Pendukung Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Unit Penunjang Pertenakan Dan Pusat Kesehatan Hewan (UP2PKH) Kecamatan Woha, Kabupaten Bima .....	60

### **BAB V. PENUTUP**

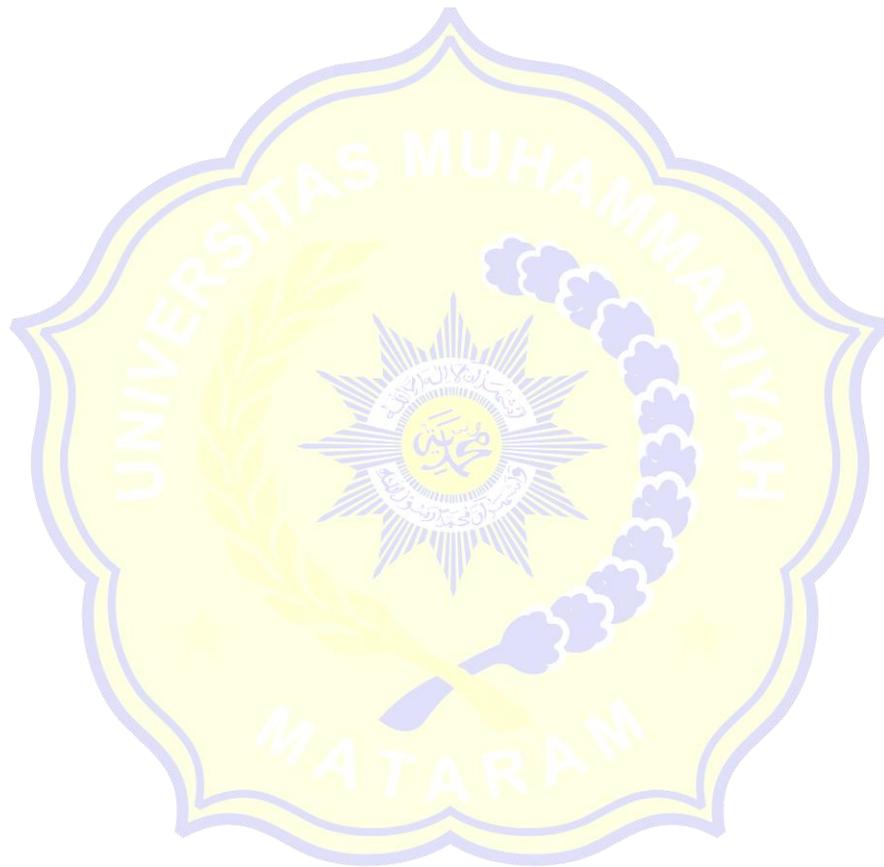
5.1 Kesimpulan .....	64
5.2 Saran .....	66

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

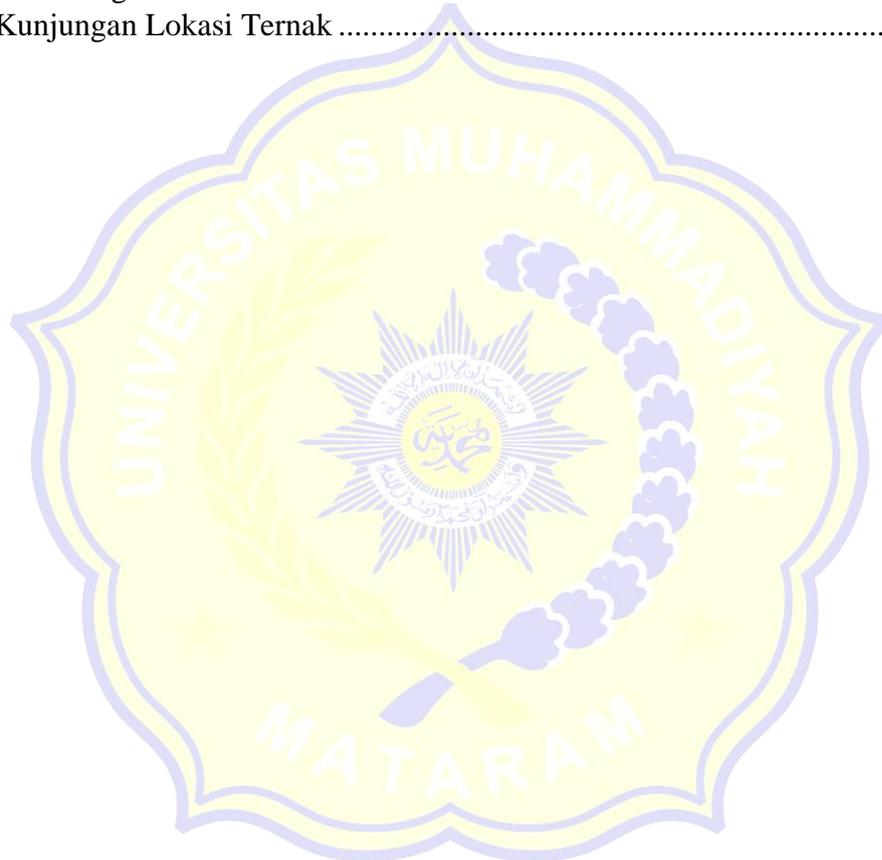
## DAFTAR TABEL

No	Judul	Hal.
1.	Data Pelayanan IB UP2PKH.....	32
2.	Pelayanan Kesehatan Kecamatan Woha .....	35
3.	Daftar Hasil Pemeriksaan Postmertem.....	40
4.	Pegawai Petugas UP2PKH.....	44



## DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Hal.
1.	Hati Hasil Pemeriksaan RPH.....	41
2.	Limpah Hasil Pemeriksaan.....	41
3.	Jantung Hasil Pemeriksaan .....	41
4.	Paru-Paru Hasil Pemeriksaan .....	42
5.	SIKWAN Sistem Pelayanan LAP .....	50
6.	Data Pengobatan Hewan Ternak Tahun 2020 .....	56
7.	Kunjungan Lokasi Ternak .....	61



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan Publik sendiri tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu di pusat, di daerah, serta di lingkungan badan usaha milik negara (BUMN). Pelayanan publik kepada masyarakat merupakan salah satu tugas atau fungsi penting pemerintah dalam menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahannya. Pelayanan publik merupakan unsur yang sangat penting dalam penyelenggara pemerintahan karena menyangkut aspek kehidupan masyarakat yang luas. Hal ini sejalan dengan pengertian pelayanan publik menurut para ahli seperti Kotler, pelayanan merupakan kegiatan yang mengutamakan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Pelayanan publik berdasarkan undang-undang No. 25 tahun 2009 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pengertian ini memberikan indikasi bahwa pelayanan publik merupakan sebuah rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintahan dalam rangka pemenuhan kebutuhan bagi setiap warga Negara.

Penyelenggaraan pelayanan publik adalah Upaya suatu Negara untuk mencapai kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa

dan pelayanan administrasi di usahakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, dan dapat dikatakan pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan merupakan satu indikator kinerja birokrasi atau organisasi pelayanan publik, baik swasta maupun pemerintahan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan, maka dari itu di perlukan meningkatnya suatu aspek pelayanan.

Kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah dipengaruhi oleh banyak faktor, baik faktor-faktor yang ada dalam pihak pemerintah sebagai mana penyelenggara layanan, maupun faktor-faktor yang mempengaruhi meningkatnya pelayanan publik di dalam suatu pelayanan biasanya terdapat masalah yang menyebabkan pelayanan tersebut tidak berjalan dengan maksimal. Kurangnya pelayanan publik Menurut Moenir (2015:40) disebabkan oleh beberapa faktor antara lain, Kurangnya kesadaran terhadap tugas atau kewajiban, perorganisasian tugas pelayanan yang belum serasi, kemampuan pegawai, serta sistem atau prosedur dan metode kerja yang tidak baik. Maka dari itu perlu di perhatikan faktor-faktor yang mendukung yang diperlukan untuk meningkatkan pelayanan faktor itu adalah meningkatkan kemampuan dan keterampilan perkerja dan meningkatkan sarana pelayanan, menurut meonir (2015). Ada bebrapa pendapat mengenai meningkatkan pelayanan diawal pedoman bahwa kemampuan dan keterampilan birokrasi pelayanan menjadi salah satu yang paling penting untuk mewujudkan pelayanan yang sesuai dengan apa yang di harapkan konsumen.

Dalam melaksanakan pelayanan, kemampuan birokrasi untuk menggunakan sarana atau fasilitas pendukung pelayanan seperti menggunakan komputer, berkomunikasi dan lainnya dan harus dapat memenuhi standar pelayanan atau standar operasional prosedur (SOP). Melalui adopsi teknologi moderen dapat menghasilkan output yang lebih banyak dan berkualitas yang relatif lebih cepat.

Berdasarkan permasalahan di atas penulis tertarik untuk melakukan pengamatan tentang kebijakan yang lebih memfokuskan pada kualitas pelayanan yang terstruktur pada dinas/kantor UP2PKH (Unit Penujang Pertenakan dan Pusat Kesehatan Hewan) Maka peneliti/penulis mengangkat sebuah judul "Strategi Meningkatkan kualitas Pelayanan Publik di Dinas/Kantor UP2PKH (Unit Penujang Pertenakan dan Pusat Kesehatan Hewan) Kec. Woha, Kab. Bima".

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat dirumuskan fokus masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana strategi yang diterapkan di kantor UP2PKH (Unit Penujang Pertenakan dan Pusat Kesehatan Hewan) Kec. Woha Kab. Bima dalam upaya meningkatkan pelayanan publik?
2. Apa hambatan dalam upaya meningkatkan pelayanan publik di kantor UP2PKH (Unit Penujang Pertenakan dan Pusat Kesehatan Hewan) Kec. Woha Kab. Bima?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui strategi yang diterapkan di kantor UP2PKH (Unit Penujang Peretenakan dan Pusat Kesehatan Hewan) Kec. Woha Kab. Bima dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.
2. Untuk mengetahui hambatan dalam upaya meningkatkan pelayanan publik di kantor UP2PKH (Unit Penujang Peretenakan dan Pusat Kesehatan Hewan) Kec. Woha Kab. Bima.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Setiap diadakan suatu penelitian pasti mempunyai manfaat sehingga bisa dinikmati hasil akhirnya. Dengan diadakan penelitian ini, maka diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak yang antara lain:

#### **1.4.1. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini di harapkan dapat memberikan manfaat dan sebagai masukan bagi "UP2PKH (Unit penunjang perternakan dan pusat kesehatan Hewan) Kec. Woha Kab. Bima" dan sebagai referensi penelitian yang dapat berguna bagi perkembangan ilmu adminitrasi publik khususnya yang berkaitan dengan strategis meningkatkankualitas pelayanan publik.

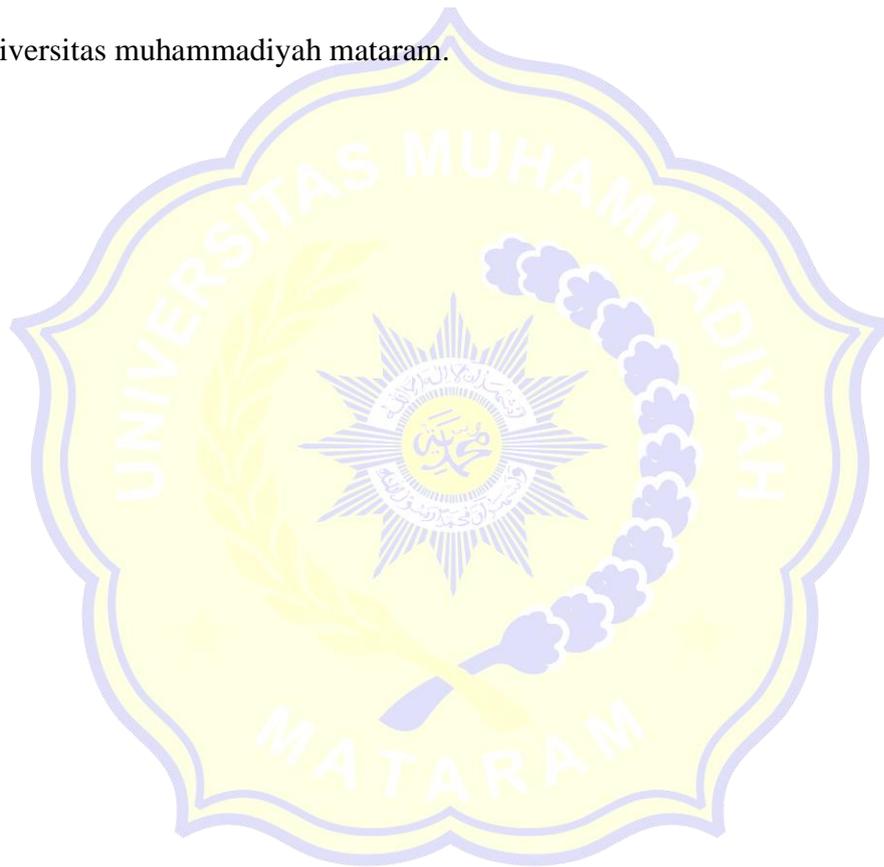
#### **1.4.2. Manfaat Praktis**

Penulis berharap agar penelitian ini dapat memberikan Sumbangan informasi terkait dalam pelaksanaan program tersebut, dengan kata lain membantu pihak Organisasi dalam hal menyadari pentingnya mereduksi ketidak seimbangan/kesenjangan dalam memberikan pelayanan

publik Khususnya bagi Kantor UP2PKH (Unit penunjang perternakan dan pusat kesehatan Hewan) Kec. Woha Kab. Bima.

#### **1.4.3. Manfaat Akademis**

Secara akademis karya akademik karya ilmiah ini merupakan salah satu mata kuliah prasyarat untuk merampungkan studi dalam meraih gelar sarjana S-1 pada prodi administrasi publik fakultas ilmu sosial dan ilmu politik universitas muhammadiyah mataram.



**BAB II**  
**KAJIAN PUSTAKA**

**2.1 Penelitian Terdahulu**

<b>No</b>	<b>1</b>
<b>Peneliti/ Judul</b>	Alfi Haris Wanto (2017) Strategi Pemerintah Kota Malang Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Konsep Smart City
<b>Metode</b>	Jenis Penelitian Kualitatif, deskriptif
<b>Hasil</b>	Hasil penelitian ini adalah pemerintah kota malang telah melakukan beberapa strategi dalam membangun pelayanan publik bernasis smart city dengan beberapa stategi anantara lain yaitu dengan strategi mebangun lingkungan politik, strategi membangun teknologi pendukung, strategi meyiapkan anggaran dan strategi mendorong pratisipasi masyarakat.
<b>Persamaan/Perbedaan</b>	Persamaan dalam penelitian ini dengan penelitian terdahulu ialah membahas bagaimana strategis dalam pelayanan publik. Sedangkan perbedaanya dalam penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah dalam peningkatan pelayanan publiknya.
<b>No</b>	<b>2</b>
<b>Peneliti/judul</b>	Yesi Beby Emelya siregar (2019) Strategi Reformasi Birokrasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Satuan Lalu Lintas Polres Deli Serdan.
<b>Metode</b>	Jenis penelitian Kualitatif, deskriptif
<b>Hasil</b>	Berdasarkan hasil penelitian dan uraian analisis dapat di tarik kesimpulan penelitian memberikan saran terkait dengan strategi reformasi birokrasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada satuan lalu lintas polres deli serdan.
<b>Persamaan/Perbedaan</b>	Persamaan penelitian ini dengan penelitian perdahulu memberikan upaya pelayanan terhadap kepuasan terhadap masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Sedangkan penelitian ini membahas unit UP2PKH (Unit penunjang pertenakan dan pusat kesehatan hewan) sedangkan penelitian terdahulu lalu lintas deli serdan.

No	3
<b>Peneliti/judul</b>	Lusiana Hernawati (2021) Analisis Tentang Inovasi Program Pelayanan Kesehatan Peduli Remaja dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Babakan.
<b>Metode</b>	jenis penelitian menggunakan penelitian Kualitatif
<b>Hasil</b>	Hasil dari penelitian ini bahwa kualitas pelayanan publik untuk variabel fasilitas kesehatan secara keseluruhan tertinggi berada pada kategori remaja puas 50,00 % dan terendah pada kategori tidak puas 5,00 %.
<b>Persamaan /Perbedaan</b>	Persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik. Sedangkan penelitian terdahulu dan peneliti sekarang, penelitian terdahulu yakni pelaksanaan peningkatan program pelayanan kesehatan terhadap remaja, penelitian saat ini ialah membahas meningkatkan kualitas pelayanan terhadap hewan ternak.

## 2.2 Kajian Teori

### 2.2.1 Strategi

Strategi adalah suatu kebutuhan manusia, organisasi, perusahaan, serta pemerintah untuk membuat tindakan yang telah direncanakan serta terarah untuk mencapai satu tujuan. Menurut Crandler (dalam buku Triton 2007:15) mengemukakan bahwa strategi merupakan suatu ketetapan sasaran jangka panjang dalam suatu organisasi, dan penerapan beberapa tindakan serta alokasi daya yang sangat penting agar dapat mencapai tujuan tersebut. Menurut Hax dan Majluf (dalam J.Salusu, 2006:100-101) merumuskan secara komperensif tentang strategi, yaitu :

- a. Strategi merupakan suatu pola dari keputusan yang konsisten, menyatu, serta dan integral;

- b. Menentukan serta menampilkan tujuan organisasi dalam arti sasaran jangka panjang, program bertindak, dan memprioritaskan alokasi sumber daya;
- c. Memilih bidang yang akan digeluti atau akan digeluti organisasi;
- d. Mencoba mendapatkan keuntungan yang dapat bertahan lama, dengan memberikan respon yang tepat terhadap peluang serta ancaman dari lingkungan eksternal organisasi, dan kekuatan serta kelemahannya;
- e. Melibatkan semua tingkatan hierarki dari organisasi.

Berdasarkan penjelasan di atas maka strategi merupakan suatu susunan yang mendasar dalam organisasi agar organisasi memiliki tujuan serta mendapatkan penyesuaian diri terhadap lingkungan yang telah berubah sehingga organisasi memiliki kekuatan agar dapat mencapai tujuan yang sudah dirumuskan dengan strategi organisasi.

Strategi untuk menentukan langkah yang benar dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi maka pengambil keputusan menyusun strategi. Dalam melaksanakan pelayanan publik, tidak dapat dilakukan begitu saja, harus melakukan beberapa strategi perubahan agar pelayanan publik di instansi terkait dapat berjalan lancar serta transparan. Strategi dibutuhkan, karena lemahnya suatu agen perubahan, struktur internal lembaga tidak dapat disetujui untuk perubahan serta ruang lingkup dan laju reformasi harus di kompromikan, sebagaimana yang dikemukakan oleh Lee (dalam Hanafie, 2014;21-22).

## 2.2.2 Kualitas pelayanan Publik

### 1. Konsep Kualitas

Kualitas pada awalnya adalah kata yang menyandang arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Bila persyaratan atau spesifikasi itu terpenuhi berarti kualitas sesuatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik, jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik.

Dengan demikian, untuk menentukan kualitas diperlukan indikator, karena spesifikasi yang merupakan indikator harus direncanakan berarti kualitas secara tidak langsung merupakan hasil rancangan yang tidak tertutup kemungkinan untuk diperbaiki atau ditingkatkan.

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya merupakan memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

- a. Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah di mengerti.
- b. Akuntabilitas, yaitu pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- c. Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan dan status sosial.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Jika dihubungkan dengan administrasi publik, pelayanan adalah kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat. Maka kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, yaitu :

1. Kinerja (*performance*)
2. Keandalan (*reliability*)
3. Mudah dalam penggunaan (*ease of use*)

Adapun dalam definisi strategi dinyatakan bahwa kualitas merupakan segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*).

Berdasarkan pengertian kualitas, baik yang konvensional maupun yang lebih strategis oleh Gaspersz dalam Sampara Lukman, mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok:

1. Kualitas terdiri atas sejumlah kesistiwaaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk.
2. Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Agar pelayanan yang diberikan berkualitas tentu saja kedua kualitas dimaksud harus terpenuhi. Negara berkembang umumnya tidak dapat memenuhi kedua kualitas terinci Master dalam Dadang Jualiata (Ed) mengemukakan berbagai hambatan dalam pengembangan sistem manajemen kualitas, antara lain:

- a. Tidak adanya komitmen dari manajemen.
- b. Tidak adanya pengetahuan dan kekurangan pemahaman tentang manajemen kualitas bagi aparatur yang bertugas melayani.
- c. Belum bisa aparatur mengubah keltur yang mempengaruhi kualitas manajemen pelayanan pelanggan.

- d. Pendidikan dan pelatihan yang berkelanjutan belum dioptimalkan.
- e. Belum bisa membangun *learning organization, learning by the individuals* dalam organisasi.
- f. Tidak sama antara struktur organisasi dengan kebutuhan.
- g. Belum cukup sumber daya dan dana.
- h. Kurang tepatnya sistem penghargaan dan balas jasa bagi karyawan.
- i. Kurang tepatnya mengadopsi prinsip manajemen kualitas ke dalam organisasi.
- j. Kurang tepatnya dalam memberikan perhatian pada pelanggan, baik internal maupun eksternal.
- k. Ketidaktepatannya dalam pemberdayaan dan kerja sama.

Ciri-ciri yang menentukan kualitas pelayanan publik.

- 1 Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan proses.
- 2 Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan.
- 3 Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
- 4 Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya tugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer.
- 5 Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain.
- 6 Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-ac, kebersihan yang selalu terjaga dan lain-lain

Untuk itu, ada beberapa ketentuan dalam melihat kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut:

- 1 Kehandalan
- 2 Tanggapan baik
- 3 Kecakapan yang berwenang
- 4 Jalan untuk memulai
- 5 Sopan Santun
- 6 Hubungan baik
- 7 Kepercayaan
- 8 Jaminan
- 9 Pengertian
- 10 Penampilan yang baik.

Untuk dapat menilai kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparat pemerintah, perlu adanya tolak ukur kualitas pelayanan yang menunjukkan apakah kualitas pelayanan yang diberikan dapat dikaitkan baik atau buruk. Menurut Zeithaml dalam Devina (2018: 20) ada 10 dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolak ukur kualitas pelayanan publik, yaitu sebagai berikut:

- 1 *Tangibles* (terjamah), yaitu fasilitas fisik, peralatan, personil, dan komunikasi.
- 2 *Reliability* (handal), yaitu kemampuan unit pelayanan menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat.

- 3 *Responsiveness* (pertanggung jawaban), yaitu kemampuan membantu konsumen bertanggung jawab terhadap suatu mutu pelayanan yang diberikan.
- d. *Competence* (kompeten), yaitu tuntutan dimilikinya pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam pemberi pelayanan.
- 4 *Competence* (kompeten), yaitu tuntutan dimilikinya pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam pemberi pelayanan.
- 5 *Courtesy* (sopan), yaitu sikap/prilaku ramah, bersahabat, tanggap keinginan konsumen, mau melakukan kontak/ hubungan pribadi.
- 6 *Credibility* (jujur), yaitu sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
- 7 *Security* (aman), yaitu jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari bahaya dan resiko.
- 8 *Access* (kemudahan), yaitu untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
- 9 *Communication* (komunikasi), yaitu kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan, atau inspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.
- 10 *Understanding the customer* (mengerti akan pelanggan), yaitu melakukan usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

## **2. Teori Pelayanan Publik**

### **a. Pelayanan Publik**

Pelayanan memiliki arti penting sebagai tindakan individu, kelompok atau hierarkis, baik secara nyata maupun tidak nyata untuk memenuhi suatu kebutuhan. Administrasi begitu kuat diidentikkan atau otoritas publik, karena merupakan kewajiban otoritas publik untuk menawarkan jenis bantuan kepada kerabatnya. Meonir dalam Anggara (2016: 568) memberikan pandangan bahwa bantuan adalah siklus kepuasan melalui latihan orang lain secara lugas. Dari sudut pandangnya, administrasi seharusnya menjadi tindakan yang membentuk interaksi. Jalannya pemerintahan terjadi tanpa henti dan terus-menerus, yang dapat dilihat dari keberadaan orang lain secara lokal.

Maka dari itu, sudah menjadi tujuan pelayanan pada umumnya yaitu gimana menyiapkan pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat, bagaimana menyatakan dengan tepat kepada masyarakat mengenai pilihan serta mengaksesnya, dan disediakan oleh pemerintah. Untuk itu tujuan tersebut dirangkum sebagai berikut:

1. Menentukan pelayanan publik yang sudah ada, apa saja macamnya.
2. Memperlakukan pengguna pelayanan, apa yang diinginkan mereka.

3. Mencari cara penyampaian pelayanan yang paling baik dan berkualitas.
4. Menyediakan cara-cara, bila pengguna pelayanan tidak ada pilihan lainnya.

Menurut Sinambela dalam Pasolong (2007:128) “pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sedangkan pelayanan publik menurut Kapmen PAN Nomer 25 tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Menurut Hayat dalam Devila (2018:14), “melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya. Pelayanan publik menjadi suatu sistem yang dibangun di dalam pemerintahan untuk memenuhi unsur kepentingan rakyat. Pelayanan publik merupakan pemberian layanan yang diberikan kepada warga negara secara baik dan profesional baik jasa, barang atau administratif sebagai bagian dari keperluan masyarakat. Pelayanan publik yang baik memberikan kepuasan terhadap masyarakat atas pelayanan tersebut. Dalam

pemberian layanan, menjadi tugas dan tanggung jawab pemerintah untuk menyediakannya secara profesional, akuntabel dan optimal. Pelayanan yang optimal adalah harapan semua masyarakat agar tercipta kualitas pelayanan yang lebih baik. Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik”.

#### **b. Standar Pelayanan Publik**

Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Menurut Mukarom (2015: 85) standar pelayanan publik adalah ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi hal-hal berikut:

1. Prosedur pelayanan, dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu penyelesaian, ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Biaya pelayanan, termasuk perincian tarif yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan prasarana, penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan, harus ditetapkan dengan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang diperlukan.

Peraturan Menteri Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan publik, standar pelayanan merupakan tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Komponen standar pelayanan sebagaimana di atur oleh Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009, dalam peraturan ini dibedakan menjadi dua yaitu:

1. Komponen standar pelayanan yang berkaitan dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*), meliputi:
  - a. Persyaratan
  - b. Sistem, mekanisme dan prosedur
  - c. Jangka waktu pelayanan
  - d. Biaya/tarif

- e. Produk pelayanan
  - f. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
2. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*), meliputi:
- a. Dasar hukum
  - b. Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas
  - c. Kompetensi pelaksana
  - d. Pengawasan internal
  - e. Jumlah pelaksana
  - f. Jaminan pelayanan
  - g. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
  - h. Evaluasi kinerja pelaksana

**c. Asas Pelayanan Publik**

Asas pelayanan menurut keputusan MENPAN Nomer 63 Tahun 2014 yaitu:

- a. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

d. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan keluarga.

e. Kesamaan hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

f. Keseimbangan hak dan kewajiban

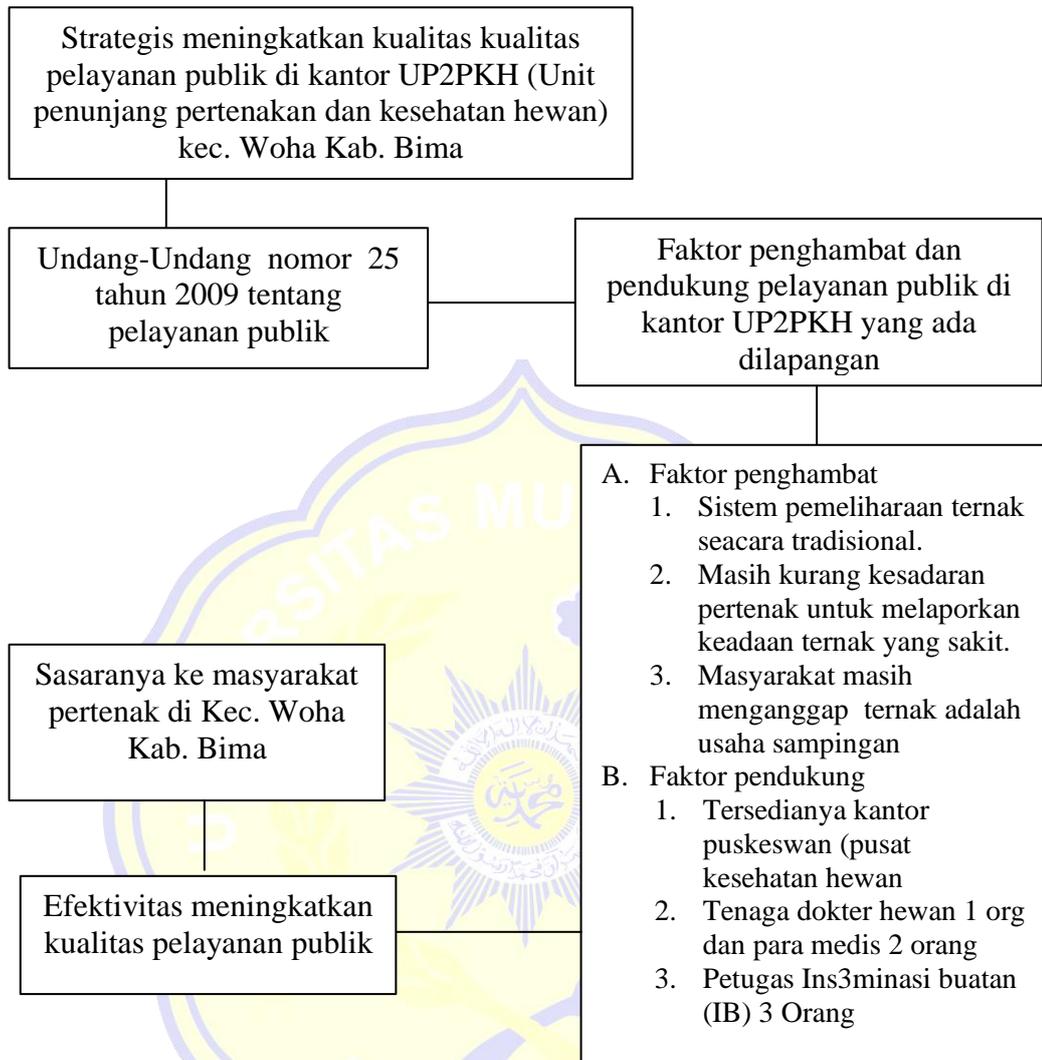
Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Pada dasarnya pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau. Oleh sebab itulah, menurut Ibrahim dalam Devila (2008:19) setidaknya mengandung asas-asas dasar antara lain sebagai berikut:

- a. Hak dan kewajiban, baik bagi pemberi dan penerima pelayanan publik tersebut, harus jelas dan diketahui dengan baik oleh masing-masing pihak, sehingga tidak ada keraguan dalam pelaksanaannya.
- b. Pengaturan setiap bentuk pelayanan harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektifitas.
- c. Mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggung jawabkan.
- d. Apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi/lembaga pemerintah yang bersangkutan berkewajiban “memberi peluang” kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dari asas-asas tersebut terlihat bahwa dalam pelaksanaan pelayanan publik ditujukan kepada semua masyarakat termasuk masyarakat dengan kebutuhan khusus, pelayanan publik yang terbaik adalah pelayanan yang dapat menjangkau semua elemen masyarakat. Dengan keadaan tersebut pelayanan publik akan mempermudah masyarakat dalam aktifitasnya.

### 2.3 Kerangka Berfikir



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini, menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan penelitian diskriptif yang digunakan peneliti untuk memperoleh dan menyajikan data secara maksimal dan menyeluru. Dilihat dari rumusan masalah dan tujuan penelitian yang ada dalam penelitian ini, maka penulis menggunakan metode penelitian dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawanya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Penelitian secara kualitatif ini dilakukan agar bisa mendalami permasalahan yang ada untuk kemudian dicari jawaban atau penjelasannya. Metode kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam, suatu data yang mengandung makna. Makna adalah data yang sebenarnya, data yang pasti yang merupakan suatu nilai dibalik data yang tampak. Oleh karena itu dalam penelitian kualitatif tidak menekankan pada generalisasi, tetapi lebih menekankan pada makna.

### 3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di kantor atau Dinas UP2PKH (unit penunjang perternakan hewan dan pusat kesehatan hewan) kecamatan woha kabupaten bima. Alasannya peneliti memilih UP2PKH sebagai lokasi penelitian karena masih kurang kesadaran masyarakat untuk melaporkan keadaan ternak apabila sakit kepada petugas pelayanan kesehatan hewan pada Desember sampai Januari 2022.

### 3.3 Pemilihan Informan/Responden

Menurut Sugiyono dalam Sofiyullah (2017 : 60), “dimana penelitian ini, informan ada tiga, yakni informan ahli, informan kunci, dan informan pendukung. Adapun informan ini ditentukan dengan teknik *purposive sampling*, yaitu pengambilan sampel data dengan pertimbangan.

Dimana penelitian ini, peneliti memilih pihak yang akan dijadikan sebagai informan yaitu :

1. Kepala UP2PKH
2. Staff/Petugas UP2PKH
3. Beberapa Masyarakat di Woha.

### 3.4 Sumber dan Jenis Data

Menurut Moleong dalam Khotimah (2016:20) “sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan, adalah data yang diperoleh dari hasil wawancara dan pengalaman lain, data tambahan dari sumber tertulis seperti dokumentasi resmi, sumber arsip, majalah ilmiah, dokumen tertulis resmi, dan

termasuk studi pustaka. Berkaitan dengan ini penelitian menggunakan jenis data sebagai berikut:

1. Data primer

Data primer yaitu data yang diperoleh dari hasil wawancara dan responden. Data primer bersumber dari informasi yang digali pada masyarakat yang menjadi sasaran pengguna pelayanan publik atau disebut responden, dengan instrument pengumpulan data menggunakan angket, wawancara dan observasi partisipan.

2. Data sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung dari sumbernya, melainkan bersumber dari unit-unit analisis, dengan instrumen pengumpulan data menggunakan kepustakaan dan dokumentasi.

### **3.5 Teknik Pengumpulan Data**

Menurut Sugiyono dalam Ferawati (2018:32) “teknik pengumpulan data merupakan langkah paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama penelitian yaitu mendapatkan data. Tanpa mengetahui tehnik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Dalam penelitian ini, untuk mendapatkan data dalam penelitian diperoleh dengan tiga cara sebagai berikut :

- a. Wawancara

Menurut moleong dalam Ferwati (2018:33) wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan ini dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan

terwawancara (*interviewer*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Wawancara dilakukan untuk mengumpulkan data dengan mewawancarai sumber-sumber yang berkaitan dengan apa yang akan diteliti, sehingga memperoleh data informasi terkait tentang meningkatkan kualitas pelayanan di kantor atau Dinas UP2PKH.

b. Observasi

Menurut Raco dalam Sofiyulloh (2017:64) Observasi adalah bagian dari pengumpulan data. Observasi berarti mengumpulkan data langsung dari lapangan. Data observasi dapat berupa interaksi dalam suatu organisasi atau pengamatan secara langsung terhadap objek yang akan diteliti terkait pelaksanaan Meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor atau Dinas UP2PKH seperti mengamati langsung kegiatan di kantor atau Dinas UP2PKH, secara langsung melihat kondisi kantor peternakan hewan dengan hal ini sesuai penelitian sehingga menemukan apa yang menjadi kendala permasalahan tersebut.

c. Dokumentasi

Menurut Sugiyono dalam Ferawati (2018:33) menyatakan studi dokumen adalah pelengkapan dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Hasil penelitian dari observasi dan wawancara, akan lebih kredibel atau dapat dipercaya jika didukung oleh foto-foto atau karya tulis akademis yang telah ada. Untuk memperoleh data-data yang diteliti, dalam teknik ini peneliti melakukan dokumentasi terhadap dokumen-dokumen yang memiliki keterkaitan dengan Meningkatkan kualitas

pelayanan publik di kantor atau Dinas UP2PKH, Seperti ruang layanan UP2PKH, foto kegiatan UP2PKH dan apa saja yang terkait dengan permasalahannya tersebut.

### **3.6 Teknik Analisis Data**

Menurut Sugiyono dalam Kredibel (2013:246) menyatakan pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif yakni tehnik analisis data yang akan diperoleh yaitu data kualitatif, yang di maksud untuk memperoleh gambaran secara khusus yang bersifat menyeluruh tentang apa yang mencakup dalam masalah yang dilakukan di lokasi penelitian pada saat pengumpulan data. Pada saat wawancara, bila jawaban yng diwawancarai setelah terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi sampai tahap tertentu.

### **3.7 Uji Validitas Data**

Menurut Sugiyono (2015:121-131). Ujian keabsahan data dalam penelitian kualitatif merupakan uji *credibility* (validitas internal), *transferability* (validitas eksternal) *dependability* (reliabilitas), dan *confirmability* (objektivitas). Namun pada penelitian menggunakan ujian kredibilitas.

Ujian kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif antara lain dilakukan dengan berbagai kegiatan, disini penelitian hanya menggunakan kegiatan trigulasi. Triangulasi dalam penhujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai narasumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu.

### 1. Perpanjangan pengamatan

Dalam perpanjangan pengamatan yaitu untuk menguji kredibilitas data yang telah diperoleh. Perpanjangan pengamatan ini dilakukan, akan sangat tergantung pada kedalaman, keluasan dan kepastian data. Dengan memperpanjang masa observasi berarti hubungan peneliti dengan narasumber akan semakin terbentuk.

### 2. Meningkatkan Ketekunan

Yaitu melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkisinambungan. Peneliti melakukan pengamatan secara cermat dan mendalam untuk mendapatkan kepastian data oleh karena itu, peneliti pun membaca berbagai referensi dari berbagai sumber. Sumber dan hasil penelitian yang berkaitan dengan temuan peneliti, dengan demikian pengamatan yang dilakukan oleh peneliti dapat menghasilkan kepastian data dan keakuratan data secara sistematis tentang apa yang diamati.

### 3. Triangulasi

Dalam triangulasi, tehnik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. peneliti melakukan mengecek data dengan digunakan berbagai sumber dan melalui mengecek terhadap observasi di lapangan, catatan lapangan, studi literatur serta berdiskusi dengan narasumber terhadap data yang diperoleh peneliti untuk memastikan kebenaran data.