

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI DALAM PEMBERIAN
REKOMENDASI PENDAFTARAN PAKAN DI PROVINSI LAMPUNG
(Studi pada Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Provinsi Lampung)**

Endi Apriyadi dan Ardiansyah Ardiansyah

ABSTRACT

Endi Apriyadi, 201418053, Analysis of Employee Service Quality in Providing Feed Registration Recommendation in Lampung Province (Study at Lampung Province Animal Husbandry and Animal Health Service). The problems in this study are (1) How is employee service quality in providing feed registration recommendation in Lampung Province (Study at Lampung Province Animal Husbandry and Animal Health Service); (2) What aspects support and hinder in providing feed registration recommendation in Lampung Province (Study at Lampung Province Animal Husbandry and Animal Health Service).

This research design uses qualitative research with qualitative descriptive analysis method which aims to describe and qualitatively analyze the quality of employee service in providing feed registration recommendation in Lampung Province (Study at Lampung Province Animal Husbandry and Animal Health Service).

The research seen from the dimensions of Reliability and Assurance are still not optimal. Lack of human resources/sampling operators with competition and expertise required and no guarantee of punctuality become an obstacle in service. Tangible, Responsiveness, and Empathy dimensions in employee service quality already well. Facilities and infrastructure are adequate to provide optimal service and sampling operators are able to provide services accurately and carefully and work according to the existing Standard Operating Procedures (SOP) and are able to build good communication with consumers. In general, the service quality of the employees of Lampung Province Animal Husbandry and Animal Health Service is good but not optimal so the quality of service still can be improved.

The aspects that support Employee Service Quality include : (1) Strategic location; (2) Facilities and infrastructures; (3) Free of charge; and (4) Human resources/sampling operators. The aspects that hinder Employee Service Quality are : (1) Lack of human resources/sampling operators; (2) Component of time in SOP; and (3) Reward and Punishment.

Keywords: Service Quality, Employee, Feed Registration Recommendations.

A. PENDAHULUAN

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penyelenggara dan penerima pelayanan. Proses pelayanan yang optimal sangat diharapkan oleh masyarakat sebagai unsur pelanggan dari pelayanan publik, Pelayanan publik yang optimal bukan saja menjadi kewajiban aparatur tetapi menjadi hak masyarakat. Jika aparatur tidak memberikan pelayanan secara optimal berarti pemerintah telah mengabaikan pemenuhan hak-hak masyarakat (Suacana, 2006).

Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Provinsi Lampung, terbentuk berdasarkan

Peraturan Gubernur Lampung Nomor 56 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tatakerja Perangkat Daerah Provinsi Lampung. Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Provinsi Lampung mempunyai tugas membantu Gubernur melaksanakan urusan pemerintahan yang mejadi kewenangan daerah tugas dekonsentrasi dan tugas pembantuan di bidang Peternakan dan Kesehatan Hewan.

Dalam menjalankan salah satu fungsinya yaitu pengawasan mutu dan peredaran pakan ternak, jenis pelayanan yang diberikan oleh Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan adalah pemberian rekomendasi pendaftaran pakan kepada pengguna jasa yaitu perusahaan pakan di Provinsi Lampung agar dapat diterbitkan Nomor Pendaftaran Pakan (NPP) sebagai syarat beredarnya pakan di masyarakat. Berdasarkan PERMENTAN Nomer 22 Tahun 2017 bahwa pakan yang dibuat untuk diedarkan wajib memiliki NPP. Pada saat ini Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan memiliki petugas pengambil contoh (PPC) sampel pakan satu orang. Selain itu, waktu pelayanan rekomendasi NPP dalam Standar Operational Prosedur (SOP) belum terukur dengan jelas, serta reward dan punishment terhadap kinerja petugas yang belum terakomodir.

Berdasarkan pengamatan empirik, ada beberapa kelemahan dan kendala terkait Kualitas Pelayanan Pegawai Dalam Pemberian Rekomendasi Pendaftaran Pakan pada Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan, antara lain adalah :

1. Relatif kurangnya Sumber Daya Manusia/Petugas Pengambil Contoh (PPC) Sampel Pakan pada Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Provinsi Lampung sehingga terjadi penurunan permintaan rekomendasi dari tahun sebelumnya;
2. Standar Operasional Prosedur (SOP) terkait waktu pelayanan Penerbitan Surat Rekomendasi Pendaftaran Pakan yang belum terukur ;
3. Belum adanya *reward* dan *punishment* terhadap petugas.

Berdasarkan hal tersebut, maka peneliti termotivasi untuk melakukan penelitian dalam bentuk tesis dengan judul ” Analisis Kualitas Pelayanan Pegawai dalam Pemberian Rekomendasi Pendaftaran Pakan di Provinsi Lampung (Studi pada Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan).

Dari uraian latar belakang di atas maka penulis merumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan pegawai dalam pemberian rekomendasi pendaftaran pakan di Provinsi Lampung (Studi pada Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Provinsi Lampung);
2. Aspek-aspek apa yang mendukung dan menghambat dalam proses pemberian

rekomendasi pendaftaran pakan di Provinsi Lampung (Studi pada Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Provinsi Lampung).

B. TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain. Tiga makna yang terkandung dalam pelayanan adalah : (1) perihal atau cara melayani; (2) Usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang); (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan (Kurniawan, 2005).

Menurut Ibrahim (2008), bahwa pemerintah/pemerintahan sudah seharusnya menganut paradigma *customer driven* (berorientasi kepentingan masyarakat) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat luas, mempersiapkan seluruh perangkat untuk memenuhi paradigma tersebut secara sistemik (sejak masukan-proses-keluaran-hasil/dampaknya), sehingga terwujud pelayanan publik yang berkualitas (yang sedapat mungkin *tangibel, reliabel, responsif, aman dan penuh empati* dalam pelaksanaannya).

Pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik hendaknya harus berperilaku sebagai berikut : (a) adil dan tidak diskriminatif; (b) cermat; (c) santun dan ramah; (d) tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut; (e) profesional; (f) tidak mempersulit; (g) patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar; dan (h) tidak menyimpang dari prosedur (Undang-undang No. 25, 2009 tentang Pelayanan Publik).

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi di dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan (Hardiyansyah, 2018).

Menurut Goetsch & Davis dalam Tjiptono dkk. (2005), kualitas pelayanan adalah merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Juga diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan

dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.

Menurut Lovelock dan Wright (2007) ada 4 (empat) fungsi inti yang harus dipahami penyedia layanan jasa, yaitu :

- 1) Memahami persepsi masyarakat yang senantiasa berubah tentang nilai dan kualitas jasa atau produk;
- 2) Memahami kemampuan sumber daya dalam menyediakan pelayanan;
- 3) Memahami arah pengembangan lembaga pelayanan agar nilai dan kualitas yang diinginkan masyarakat terwujud; dan
- 4) Memahami fungsi lembaga pelayanan agar nilai dan kualitas jasa/produk tercapai dan kebutuhan setiap stakeholders terpenuhi.

Pendapat lain dikemukakan Saputro (2005) yang menyebutkan adanya beberapa dimensi atau atribut dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan, yaitu :

1. Ketepatan waktu pelayanan;
2. Akurasi pelayanan, yang berkaitan dengan reliabilitas;
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan;
4. Tanggung jawab berkaitan dengan penerimaan pesanan maupun penanganan keluhan;
5. Kelengkapan, menyangkut ketersediaan sarana pendukung;
6. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan;
7. Variasi model pelayanan, berkaitan dengan inovasi;
8. Pelayanan pribadi, berkaitan dengan fleksibilitas/penanganan permintaan khusus;
9. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang, kemudahan, dan informasi;
10. Atribut yaitu pendukung pelayanan lainnya seperti kebersihan lingkungan, AC, fasilitas ruang tunggu, fasilitas musik atau TV, dan sebagainya.

Sementara menurut Levine dalam Dwiyanto (2008), dimensi kualitas pelayanan terdiri atas: *responsiveness, responsibility, & accountability*.

1. *Responsiveness* atau responsivitas ini mengukur daya tanggap *providers* terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan *customers*;
2. *Responsibility* atau tanggung jawab adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan dengan tidak melanggar ketentuan- ketentuan yang telah ditetapkan;
3. *Accountability* atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran-ukuran

eksternal yang ada di masyarakat dan dimiliki oleh *stakeholders*, seperti nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

Pendapat lain yang senada mengenai dimensi atau ukuran kualitas pelayanan dikemukakan oleh Parasuraman dkk dalam Lupiyoadi (2013) yaitu :

1. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi;
2. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan;
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap;
4. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan;
5. Empati (*empathy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Menurut Siagian (2006) Motivasi adalah keseluruhan proses pemberian motif bekerja kepada para bawahan sedemikian rupa, sehingga mereka bekerja dengan ikhlas demi tercapainya tujuan organisasi dengan efisien dan ekonomis. Motivasi dapat muncul dari dalam diri karyawan tetapi dapat pula muncul dari aktivitas manajemen sumberdaya manusia. Berkenaan dengan hal ini, Thomas (2004) mengemukakan dalil yang disebut *the Adair 50:50* yakni 50% dari motivasi datang dari dalam diri seseorang; dan 50% dari lingkungannya terutama dari kepemimpinan yang melingkupinya. Hal ini menunjukkan bahwa atribut-atribut di dalam diri maupun di luar diri seseorang sama-sama berpeluang memotivasi.

Motivasi adalah bagaimana seseorang memberikan dorongan atau arahan secara internal dan eksternal untuk melakukan sesuatu. Faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi adalah : (1) Kebutuhan-kebutuhan pribadi; (2) Tujuan-tujuan dan persepsi-persepsi orang atau kelompok yang bersangkutan; dan (3) Cara untuk merealisasikan tujuan tersebut (Terry dalam Winardi, 2006).

Kinerja sering disamakan dengan istilah hasil kerja, prestasi kerja, dan performance. Kinerja merupakan terjemahan dari performance yang berarti prestasi kerja, pelaksanaan kerja, pencapaian kerja, unjuk kerja atau penampilan kerja (Sedarmayanti, 2011). Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah

ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama (Rivai, 2010).

Proses pelayanan publik harus mengikuti standar operasional prosedur (SOP) yang ada. Dalam pelaksanaan SOP pada prinsipnya harus dilakukan dengan: 1) Konsisten, 2) Komitmen, 3) Perbaikan berkelanjutan, 4) Mengikat 5) Seluruh unsur memiliki peran penting dalam melaksanakan peran-peran tertentu dalam setiap prosedur yang distandarkan, dan 6) Terdokumentasi dengan baik (PERMENPAN-RB, 2012).

Setiap instansi pemerintah sebagai lembaga pelayanan publik didorong untuk memahami arti pentingnya suatu kualitas pelayanan serta pentingnya dilakukan perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan terhadap masyarakat. Salah satunya yakni dengan penerapan pemberian *Reward* (apresiasi) dan *Punishment* (sanksi) bagi petugas layanan publik. *Reward* dan *Punishment* adalah dua bentuk metode dalam memotivasi petugas layanan publik untuk melakukan memberikan pelayanan prima dan meningkatkan prestasinya.

Konsep yang digunakan untuk melihat kualitas pelayanan pegawai dalam pemberian rekomendasi pendaftaran pakan pada Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Provinsi Lampung merujuk pada pendapat Zeithaml et al. dalam Hardiyansyah (2018) yang mengemukakan bahwa indikator kualitas pelayanan menurut konsumen ada 5 dimensi, yaitu :

1. *Tangible* : penampilan para pegawai dan fasilitas fisik lainnya, seperti peralatan atau perlengkapan yang menunjang pelayanan;
2. *Reliability* : kemampuan dan keandalan dalam menyediakan pelayanan yang terpercaya;
3. *Responsiveness* : kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen;
4. *Assurance* : kemampuan dan keramahan dan sopan santun dalam meyakinkan kepercayaan konsumen;
5. *Empathy* : sikap tegas tetapi ramah dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.

C. METODOLOGI

Desain penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan metode analisis deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis secara kualitatif kualitas pelayanan pegawai dalam pemberian rekomendasi pendaftaran pakan pada Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Provinsi Lampung. Penelitian kualitatif merupakan jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak

dapat dicapai dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau dengan cara kuantitatif lainnya. Dapat digunakan untuk meneliti kehidupan masyarakat, sejarah, tingkah laku, fungsional organisasi, pergerakan-pergerakan sosial atau hubungan masyarakat.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. *Tangible* (Terlihat/Terjamah/Berwujud)

Petugas pelayanan sebagai ujung tombak terdepan dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki profesionalisme bagaimana cara memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat. Pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten antara yang satu dengan yang lain yaitu persepsi pelanggan, produk, dan proses (Trilestari, 2004).

Menurut peneliti, berdasarkan hasil wawancara terhadap informan serta dokumen atau laporan kegiatan yang berkaitan dengan pelayanan pegawai Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Provinsi Lampung dalam penerbitan rekomendasi nomer pendafatarn pakan (NPP), pelayanan yang dilaksanakan sudah memenuhi asas dan prinsip pelayanan publik. Pengukurankualitas pelayanan pegawai Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Provinsi Lampung dari dimensi *tangible* sudah baik. Hal ini erat kaitannya dengan fasilitas yang mendukung pelayanan seperti sarana dan prasarana. Dalam melakukan pelayanan petugas dibekali dengan sarana dan prasarana yang memadai untuk mendukung penyampaian informasi tentang prosedur permohonan dan pemrosesan berkas permohonan penerbitan rekomendasi NPP. Pada dasarnya untuk menciptakan kualitas pelayanan yang baik, seorang pegawai dalam menjalankan tugasnya selain ditunjang oleh komponen seperti kemampuan pegawai itu sendiri juga harus didukung oleh prasarana dan sarana kerja yang lengkap.

2. *Reliability* (Kehandalan)

Kehandalan dalam pelayanan dapat diartikan sebagai hasil atau tingkat kemampuan seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan dan disepakati bersama sehingga tugas yang dibebankan kepada pegawai tersebut dapat dijalankan dengan baik.

Menurut peneliti, berdasarkan wawancara dan studi dokumen/laporan kegiatan pelayanan Pegawai Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Provinsi Lampung dalam penerbitan rekomendasi NPP, kualitas pelayanan dari dimensi *reliability* (kehandalan) belum optimal. Hal ini disebabkan karena terbatasnya SDM/petugas baik dari kuantitas

maupun kualitasnya sehingga pelayanan yang diberikan belum optimal dari segi waktu pelayanan. Sebagai informasi, tahun 2019 ada sebanyak 34 surat rekomendasi NPP yang diterbitkan, tahun 2020 ada sebanyak 32 surat rekomendasi NPP yang diterbitkan dan sampai pada awal November 2021 sebanyak 16 rekomendasi NPP. Penurunan jumlah permohonan dari tahun ke tahun, menjadi salah satu bahan evaluasi dari Sistem Operasional Prosedur (SOP) pelayanan penerbitan rekomendasi NPP. Salah satu faktor penyebabnya adalah kurangnya SDM/Petugas Pengambil Contoh Sampel (PPC) yang dimiliki oleh Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Provinsi Lampung. Pada saat ini, Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Provinsi Lampung hanya mempunyai 1 (satu) petugas PPC. Untuk meningkatkan pelayanan, perlu ditambahkan SDM/Petugas PPC yang memiliki kompetensi dan keahlian dibidangnya. Hal ini penting dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Provinsi Lampung dalam penerbitan rekomendasi NPP, agar kedepan pelayanan yang diberikan dapat optimal. Sehingga salah satu upaya dalam pengawasan mutu dan peredaran pakan di provinsi Lampung dapat tercapai.

3. *Responsiveness* (Respon/Ketanggapan)

Menurut peneliti, dari hasil wawancara terhadap informan dan dokumen atau laporan kegiatan pelayanan di Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Provinsi Lampung dalam penerbitan rekomendasi NPP, kualitas pelayanan pegawai ditinjau dari dimensi *responsiveness* (Respon/ketanggapan) cukup baik. Motivasi dan kinerja petugas yang menangani pelayanan di Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Provinsi Lampung sudah cukup baik, petugas sudah memiliki kompetensi keahlian yang cukup sehingga mampu melakukan pelayanan dengan tepat dan cermat namun karena terbatasnya jumlah SDM/Petugas PPC dan belum ada komponen waktu dalam SOP yang ada sehingga pelayanan belum optimal. Hal yang perlu mendapat perhatian adalah dengan penambahan jumlah SDM/Petugas PPC dan penambahan komponen waktu pelayanan pada SOP yang ada. Ini erat kaitannya dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan dan penilaian baik buruknya suatu organisasi, dimana sebuah organisasi dapat berhasil mencapai tujuan dan berbagai sasarannya, apabila semua komponen organisasi berupaya menampilkan kinerja yang optimal, termasuk peningkatan produktivitas kerja.

4. *Assurance* (Jaminan)

Untuk memberikan pelayanan yang baik, maka jaminan atau kepastian (*assurance*) yang diberikan tergantung pada keberhasilan suatu organisasi menetapkan standar pelayanan dan memadukan satuan-satuan/unit-unit kerja yang bermacam-macam ke dalam

suatu unit pelayanan. Kualitas pelayanan suatu organisasi menjadi salah satu ukuran keberhasilan organisasi tersebut dalam melaksanakan programnya. Jaminan aparat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan merupakan suatu kesatuan yang dapat meningkatkan produktivitas suatu organisasi sehingga dapat menimbulkan semangat kerja baik antar unit terkait maupun antar lembaga terkait. Dengan demikian harapan untuk memberikan pelayanan yang baik dalam melancarkan arus pekerjaan dapat terwujud.

Menurut peneliti, berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan terhadap informan dan dokumen atau laporan kegiatan pelayanan di Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Provinsi Lampung, kualitas pelayanan pegawai dilihat dari dimensi *assurance* (jaminan) cukup baik. Meskipun pelayanan di Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Provinsi Lampung bebas biaya atau gratis, petugas tetap bekerja sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada, melayani pemohon dengan tepat dan cermat namun tidak dapat menjanjikan tentang waktu pelayanan, karena kurangnya SDM/Petugas PPC yang dimiliki dan tidak adanya komponen waktu pada SOP yang ada. Upaya penambahan jumlah SDM/Petugas PPC terus dilakukan sebagai jaminan kepastian untuk pemohon/perusahaan, antara lain jaminan ketepatan waktu pelayanan dan jaminan kepastian biaya yang transparan. Selain itu adanya *reward* dan *punishment* diperlukan sebagai jaminan pelayanan yang baik bagi pemohon. Dengan adanya *reward* akan menjadi bentuk apresiasi kinerja petugas dan memacu dalam melakukan pelayanan yang lebih baik, sedangkan dengan adanya *punishment* terhadap kinerja petugas ketika tidak melakukan pelayanan sesuai SOP, akan menjadi jaminan bagi pemohon tentang ketepatan waktu pelayanan.

5. *Empathy*.

Empati (*empathy*) merupakan bukti kepedulian aparat dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan dalam suatu organisasi, hal tersebut karena adanya perbedaan seperti satuan pekerjaan, orang, atau pejabat dan sebagainya. Perbedaan-perbedaan itu memang ada karena keharusan untuk mengadakan pembagian konsekuensi berorganisasi. Itulah sebabnya, tanpa adanya empati (*empathy*) dalam meningkatkan kualitas pelayanan, ada kecenderungan atau kemungkinan masing-masing spesialis itu akan berjalan sendiri-sendiri yang bisa saja menuju ke berbagai arah atau tidak pernah bertemu pada tujuan yang sama.

Menurut peneliti, berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan terhadap informan dan dokumen atau laporan kegiatan Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Provinsi Lampung, dari dimensi *empathy* (empati), kualitas pelayanan pegawai Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Provinsi Lampung sudah baik. Indikator yang

digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan sudah diterapkan cukup baik oleh petugas/pegawai Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Provinsi Lampung.

6. Aspek-aspek yang Mendukung dan Menghambat

Aspek-aspek yang mendukung kualitas pelayanan kualitas pelayanan pegawai Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Provinsi Lampung antara lain adalah :

- a. Lokasi yang strategis. Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Provinsi Lampung terletak di Jl. Cut Mutia No. 23B Teluk Betung Utara, Bandar Lampung dengan akses yang mudah dijangkau;
- b. Sarana Prasarana. Fasilitas sarana prasarana pendukung layanan yang memadai;
- c. SDM. Adanya SDM sebagai petugas PPC yang mempunyai kualifikasi dan kompetensi keahlian sesuai bidang ilmu;
- d. Gratis Biaya. Pelayanan di Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Provinsi Lampung gratis atau bebas biaya, karena merupakan salah satu Tugas Pokok dan Fungsi dari Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Provinsi Lampung.

Aspek-aspek yang menghambat kualitas pelayanan pegawai Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Provinsi Lampung adalah :

- a. SDM. Terbatasnya jumlah SDM yang memiliki kompetensi sebagai petugas PPC.
- b. SOP. Belum adanya pencantuman waktu pelayanan pada Standar Operasional Prosedur (SOP) pemberian Rekomendasi Pendaftaran Pakan.
- c. *Reward* dan *Punishment*. Belum adanya *reward* dan *punishment* terhadap pelayanan pegawai Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Provinsi Lampung sehingga pelayanan yang diberikan belum optimal.

E. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan, yaitu :

1. Kualitas Pelayanan Pegawai Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Provinsi Lampung dalam Pemberian Rekomendasi Pendaftaran pakan dilihat dari dimensi *Reliability* dan *Assurance* masih belum optimal. Terbatasnya jumlah SDM/petugas PPC dengan kompetensi dan keahlian yang diperlukan serta tidak adanya jaminan ketepatan waktu menjadi kendala dalam pelayanan di Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Provinsi Lampung. Dari dimensi *Tangible*, *Responsiveness* dan *Empathy* kualitas pelayanan pegawai Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Provinsi Lampung sudah baik. Fasilitas sarana dan prasarana yang sudah memadai untuk memberikan pelayanan yang optimal dan petugas mampu melakukan pelayanan

dengan tepat dan cermat serta bekerja sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada serta mampu membangun komunikasi yang baik terhadap konsumen. Secara umum kualitas pelayanan pegawai Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Provinsi Lampung sudah baik tapi belum optimal sehingga kualitas pelayanan masih dapat ditingkatkan;

2. Aspek-aspek yang mendukung Kualitas Pelayanan Pegawai Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Provinsi Lampung adalah : (1) Lokasi yang strategis; (2) Sarana Prasarana; (3) Gratis Biaya; dan (4) Adanya SDM/Petugas PPC.
3. Aspek yang menghambat Kualitas Pelayanan Pegawai Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Provinsi Lampung adalah : (1) Terbatasnya SDM/Petugas PPC; (2) Komponen waktu pada SOP; dan (3) *Reward* dan *Punishment*.

Adapun implikasi yang dikemukakan dari penelitian ini adalah :

1. Perlu adanya penambahan jumlah SDM/Petugas PPC yang memiliki kompetensi di bidangnya;
2. Perlu adanya komponen waktu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) pemberian Rekomendasi Pendaftaran Pakan;
3. Perlu adanya *reward* dan *punishment* sebagai salah satu upaya meningkatkan motivasi dan kinerja petugas dalam melakukan pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku Teks

- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Gajah Mada University Press
- Hardiyansyah, 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ibrahim, A., 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Bandung : Mandar maju
- Kurniawan, A. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan
- Lovelock, C. & Wright. L. K., 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Alih Bahasa: Ir. Agus Widyantoro dan Tim. Jakarta: PT. Indeks Indonesia.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi Ketiga*. Salemba Empat: Jakarta
- Rivai, Veithzal dan Mulyadi, Deddy, 2010, *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*, Raja Grafindo, Jakarta.
- Sedarmayanti, 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: PT. Aditama.
- Siagian, Sondang P., 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta : Bumi Aksara.
- Suacana, 2006. *Organisasi-organisasi Modern*. UI Press Pustaka Bradjaguna: Jakarta.
- Thomas, Neil, 2004. *The John Adair Handbook of Management and Leadership*. London: Thorogood.
- Tjiptono, F., Chandra dan Gregorius., 2005. *Service, quality, and satisfaction*. Yogyakarta:

Andi Offset.

Trilestari, E.W., 2004. *Model Kinerja Pelayanan Publik dengan Pendekatan Systems Thinkinks and System Dynamics*. Disertasi. Depok: FISIP UI.

Winardi, 2006. *Kepemimpinan Dalam Manajemen*. Jakarta: PT. Rieneka Cipta.

Dokumen/Publikasi/Artikel/Jurnal

Peraturan Gubernur Lampung Nomor 56 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tatakerja Perangkat Daerah Provinsi Lampung.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomer 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan.

Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomer 22/PERMENTAN/PK.110/6 Tahun 2017 tentang Pendaftaran dan Peredaran Pakan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.