

## **KUALITAS PELAYANAN PEMOTONGAN HEWAN PADA RUMAH POTONG HEWAN KABUPATEN LAMPUNG BARAT**

**Endang Kuroini<sup>1</sup>, Achmad Suharyo<sup>2</sup>**  
**<sup>1,2</sup> Pascasarjana Universitas Bandar Lampung**

**Email:**

[\(endangkenzie75@gmail.com\)](mailto:endangkenzie75@gmail.com)

[\(suharyo@ubl.ac.id\)](mailto:suharyo@ubl.ac.id)

### **ABSTRAK**

The formulation of the problems in this study are: (1) How is the quality of slaughter services service quality in West Lampung Regency Slaughterhouse (RPH), (2) What are the aspects that aspects that hinder the implementation of the Quality of Slaughterhouse Services in West Lampung Regency West Lampung Regency. The research method used in this research is to use qualitative research with descriptive analysis method. The results showed that the Quality of Slaughterhouse Services in West Lampung Regency Slaughterhouse (RPH), through aspects, (1) Reliability, (2) Responsiveness, (3) Certainty, (4) Empathy, (5) Tangible, has been implemented by the apparatus, and carry out according to tupoksi. Aspects that hinder the quality of slaughterhouse services in West Lampung Regency, namely (1) Not yet fully created Publik awareness; (2) Lack of animal transport vehicle facilities; (3) Lack of socialization by the government, so that people who are busy with work do not know the benefits and procedures for using the West Lampung Regency Slaughterhouse (RPH).

**Kata Kunci: Service Quality, Slaughterhouse**

### **Latar Belakang Masalah**

Tumbuhnya kesadaran masyarakat akan pentingnya protein hewani dan meningkatnya permintaan terhadap produk peternakan (yaitu daging sapi) yang merupakan salah satu sumber pangan berprotein yang banyak dikonsumsi masyarakat Indonesia, oleh karena itu pemerintah mempunyai tanggung jawab untuk menjamin dan memenuhi konsumsi masyarakat akan protein hewani. daging sapi berkualitas tinggi dan sesuai. Untuk itu, pemerintah telah menetapkan serangkaian kegiatan di rumah potong hewan sebagai tempat menerima hewan, beristirahat dan memeriksa kesehatan hewan sebelum disembelih, kemudian penyembelihan/penyembelihan, pemeriksaan kesehatan organ dalam. Memperhatikan kesejahteraan hewan dan kebersihan halal setelah penyembelihan hewan.

Rumah Potong Hewan adalah suatu tempat atau bangunan yang dibangun sebagai tempat penyembelihan hewan untuk menghasilkan daging yang Aman, Sehat, Utuh dan Halal (ASUH) untuk dikonsumsi. (Lestari et al., 2022) menyatakan rumah potong hewan merupakan kategori pelayanan yang secara teknis melaksanakan persyaratan untuk memenuhi kebutuhan dengan tujuan menyediakan bahan makanan daging yang berkualitas. Pemerintah Kabupaten Lampung Barat pada saat ini telah mengupayakan peningkatan kualitas produksi daging sapi melalui

pendirian Rumah Potong Hewan di Kabupaten Lampung yang telah beroperasi sejak tahun 1997. Rumah potong hewan merupakan bentuk pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat. Rumah potong hewan dirancang untuk memenuhi konsumsi daging yang lebih berkualitas.

Pada prinsipnya, dalam penyediaan layanan pemerintah, perlu diterapkan prinsip kesetaraan dalam pelaksanaan fungsi utama pelayanan, pembangunan dan perlindungan. Hal ini berarti bahwa pelayanan pemerintah tidak boleh diberikan secara diskriminatif. Pelayanan harus diberikan tanpa memandang status, pangkat, atau golongan masyarakat. Semua warga negara memiliki hak yang sama untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Untuk itu, pelayanan Rumah Potong Hewan di Kabupaten Lampung Barat harus sesuai dengan standar pemotongan hewan. Masyarakat sebagai pengguna jasa tentunya akan menilai sejauh mana birokrasi mampu mewujudkan penyelenggaraan pelayanan yang profesional dengan akuntabilitas yang baik.

Namun berdasarkan pra penelitian ditemukan beberapa fenomena yang menyebabkan melemahnya kualitas pelayanan pada Rumah Potong Hewan (RPH) di Kabupaten Lampung Barat yang terdiri dari: (1) Belum adanya kendaraan pengangkut daging dari pemerintah sehingga Masyarakat yang membeli atau memotong hewan harus menggunakan kendaraan pribadi/umum; (2) belum optimalnya sarana dan fasilitas pelayanan, (3) Petugas Jagal yang belum memiliki sertifikat jagal; (4) Rumah Potong Hewan (RPH) belum memiliki nomor Veteriner sebagai jaminan mutu produk. Dengan fenomena-fenomena tersebut penelitian ini dilakukan untuk menganalisis secara ilmiah mengenai Kualitas Pelayanan Pemotongan Hewan Pada Rumah Potong Hewan (RPH) Kabupaten Lampung Barat. Dengan rumusan masalah Bagaimana Kualitas Pelayanan Pemotongan Hewan Pada Rumah Potong Hewan (RPH) Kabupaten Lampung Barat? dan aspek-aspek apa saja yang menghambat kualitas pelayanan tersebut?.

### **Tinjauan Pustaka**

#### **Kualitas Pelayanan**

Pelayanan dalam sektor Publik merupakan kegiatan pokok yang dilaksanakan oleh aparatur negara sebagai langkah pemenuhan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik merupakan bentuk interaksi antara warga negara dan pemerintah (Lindgren et al., 2019). (Meuleman, 2021) menyatakan Lembaga Publik merupakan Lembaga yang bertanggung jawab dalam Pembangunan dan pemberian pelayanan kepada Masyarakat. Pelayanan publik di Indoneia adalah aspek utama dan menjadi pokok bagi aparatur negara dengan tujuan pemberian kesejahteraan Masyarakat (Widanti, 2022). (Laia et al., 2022) menyatakan Pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh organisasi publik yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang dan jasa sesuai dengan standar dan ketentuan yang telah ditetapkan.

(Anggela Putri, 2022) menyatakan pelayanan yang efektif dan efisien akan menghasilkan optimalisasi pelayanan dan membuat pelayanan Publik berjalan dengan berkualitas dan mennghasilkan kepuasan dari Masyarakat yang menerima pelayanan. Pelayanan publik yang berkualitas dilatarbelakangi oleh pelayanan yang menghasilkan rasa nyaman dan puas dari

pengguna pelayanan (Muslim, 2022). (Chuenyindee et al., 2022) kualitas merupakan kegiatan yang berfokus pada dimensi pemberian atau pelaksanaan pelayanan yang berpengaruh pada kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan dan kepuasan merupakan karakteristik dalam pelaksanaan pelayanan baik dalam sektor publik maupun sektor bisnis (Amponsah & Adams, 2016).

Pelayanan Publik adalah aspek penting dalam tata kelola pemerintahan dan administrasi yang mengacu pada efektivitas, efisiensi dan daya tanggap yang disediakan sebagai pemenuhan kebutuhan dan harapan Masyarakat. (Kotler & Keller, 2009) menyatakan dimensi kualitas pelayanan dapat diukur melalui aspek-aspek berikut:

1. Keandalan, kemampuan untuk melaksanakan layanan yang dijanjikan secara akurat dan andal.
2. Daya tanggap, yaitu kemampuan membantu pelanggan dan memberikan pelayanan secara cepat atau tanggap.
3. Assurance, yaitu pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuannya dalam membangun kepercayaan dan keyakinan.
4. Empati, kebutuhan akan kepedulian, perhatian pribadi.
5. Benda berwujud, yaitu penampakan fasilitas, peralatan, personel, dan media komunikasi yang berwujud.

### **Rumah Potong Hewan**

Rumah potong hewan di Indonesia merupakan sebuah upaya yang dibuat pemerintah dalam mengurangi limbah pengolahan (Ginting, 2022). Rumah Potongan Hewan adalah suatu infrastruktur yang dibuat oleh pemerintah Indonesia sebagai fasilitas fungsional pengelolaan produksi daging hewan (Maharani & Suprpto, 2021). (Sidabalok et al., 2019) menyatakan Kebijakan Rumah Potong hewan dilakukan sebagai bentuk pemanfaatan dan peningkatan kualitas produksi daging sebagai bahan konsumsi. Rumah Potong hewan adalah bentuk tanggung jawab pemerintah dalam pengawasan pemotongan hewan melalui Dinas Peternakan (Lestari et al., 2022). Program rumah potong hewan telah membawa dampak yang signifikan terhadap aktivitas ekonomi Masyarakat khususnya industri daging sapi dan ayam. (Rajab et al., 2022)

Rumah potong hewan di Indonesia tunduk pada berbagai kebijakan dan peraturan yang bertujuan untuk memastikan perlakuan yang manusiawi terhadap hewan, keamanan produk daging, serta kesehatan dan kesejahteraan hewan dan konsumen secara keseluruhan (Lambin & Furumo, 2023). Rumah Potong Hewan (RPH) merupakan tempat pemantauan dan surveilans penyakit hewan dan zoonosis, serta unit pelayanan bagi masyarakat dalam penyediaan daging yang Aman, Sehat, Utuh dan Halal (ASUH). Kondisi RPH yang baik sangat mendukung dalam penyediaan kebutuhan daging yang sehat bagi masyarakat.

Rumah potong hewan adalah suatu kompleks bangunan dengan desain dan struktur khusus yang digunakan sebagai rumah potong hewan. Rumah potong hewan diatur dalam Standar Nasional Indonesia (SNI) 01-6159-1999 dan Peraturan Menteri Pertanian Nomor 10 tentang Rumah Potong Hewan. 555/Kpts/TN.240/9/1986. Rumah potong hewan adalah unit pelayanan masyarakat yang menyediakan daging yang aman, sehat, utuh dan halal, tempat pemotongan

hewan secara benar, dan tempat pemantauan dan pengendalian penyakit hewan dan penyakit zoonosis. Penanganan hewan yang baik menjanjikan produk daging yang aman, sehat, utuh dan halal.

### **Metode Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif dengan tujuan untuk mempelajari dan mendeskripsikan kualitas pelayanan pemotongan hewan di RPH di Kabupaten Lampung Barat. Kualitatif merupakan metode yang berlandaskan pada filsafat untuk meneliti secara ilmiah menggunakan instrument dan Teknik pengumpulan data yang bersifat analisis yang berfokus pada makna (Sugiyono, 2017). (Hendryadi & Zannati, 2019) menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah rangkaian proses penyelidikan naturalistik guna mencari pemahaman secara mendalam mengenai fenomena sosial secara alami.

(Sebele-Mpofu, 2020) menyatakan penelitian kualitatif merupakan penelitian melalui tinjauan-tinjauan yang dilakukan untuk memperoleh deisini secara profesional dan lengkap mengenai kejelasan dalam suatu fenomena penelitian. (Guest et al., 2020) menyatakan konsep paling umum yang digunakan dalam penelitian kualitatif adalah penelitian menggunakan metode empiris untuk menjabarkan fenomena melalui analisa kualitatif yang telah ditemukan melalui teknik pengumpulan data melalui prinsip kejenuhan, kemudian menggunakan metode validasi untuk menilai dan melaporkan secara temtis mengenai analisa induktif dalam penelitian.

Penelitian kualitatif menampilkan narasi dari data yang bersumber dari hasil wawancara. Seluruh data dalam penelitian ini diperoleh melalui Teknik pengumpulan data yang terdiri dari observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun informan sebagai penjawab pertanyaan dalam wawancara penelitian ini, terdiri dari:

1. Kepala Rumah Potong Hewan Kabupaten Lampung Barat
2. 2 (dua) orang pegawai (staff) Rumah Potong Hewan
3. 1 (satu) orang petugas jagal
4. 1 (satu) orang Masyarakat

### **Hasil dan Pembahasan**

#### **1. Kehandalan (Reliability)**

Kehandalan pelayanan adalah tingkat kemampuan penyedia layanan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan standar hasil kerja, sasaran atau target atau kriteria yang telah ditetapkan dan disepakati bersama. Perwujudan kehandalan dalam kualitas pelayanan publik dapat dilihat dari pengelolaan dan pelaksanaan prosedur pelayanan yang sederhana, jujur, transparan dan akuntabel. Pada umumnya masyarakat belum memiliki pemahaman yang jelas mengenai model pelayanan publik dalam pengurusan kendaraan bermotor di Kantor Rumah Potong Hewan (RPH) Kabupaten Lampung Barat. Akibatnya, banyak masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan yang cepat namun terkadang tidak mengetahui persyaratannya. Selain itu, ada juga masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan cepat dengan tidak melalui tahapan-tahapan pengurusan yang sering kali menghambat proses pengurusan lainnya.

Berdasarkan temuan studi, diketahui bahwa Rumah Potong Hewan (RPH) Kabupaten Lampung Barat, dalam hal ini pemerintah, memiliki sejumlah kendala yang perlu segera dibenahi. Beberapa kendala tersebut berkaitan dengan sosialisasi terkait pengelolaan administrasi hewan, termasuk apa saja yang perlu dilakukan dalam pengurusan administrasi pajak. Hal ini dapat mendorong pemikiran positif bagi masyarakat untuk menggunakan layanan tersebut karena dengan kinerja yang baik, maka layanan tersebut akan terwujud. Secara khusus, anggota yang bertugas di lapangan harus secara terbuka menyampaikan informasi, tahapan dalam proses pelayanan, kepada masyarakat..

Untuk menghindari pandangan pelayanan dari sudut pandang masyarakat yang dilayani, maka pelayanan yang diberikan oleh Rumah Potong Hewan (RPH) Kabupaten Lampung Barat selalu berpedoman pada kualitas kerja dan prinsip-prinsip profesionalitas. Hal ini memastikan bahwa dalam menjalankan tugasnya, para pegawai selalu sama dan memenuhi harapan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan menerapkan gagasan spesialisasi fungsi manajemen komunitas dengan pertimbangan yang sangat obyektif, organisasi dapat meningkatkan kinerjanya dalam bentuk penyediaan layanan, menawarkan kesempatan yang optimal kepada semua pemangku kepentingan. Pelatihan khusus dan pengembangan keterampilan yang berkelanjutan diberikan kepada karyawan, yang mendapatkan layanan yang unik.

## **2. Keresponsifan (Responsiveness)**

Rumah Potong Hewan Kabupaten Lampung Barat masih dalam proses peningkatan kemampuan pelayanan dengan baik. Penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa saat ini kualitas pelayanan di RPH sudah berjalan sesuai dengan prosedur pelayanan yang berlaku, namun terbatasnya jumlah aparatur yang membuat kinerja pelayanan belum dapat berjalan dengan maksimal. aparatur memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan, baik secara individu maupun kelompok dalam mencapai tujuan organisasi. Untuk meningkatkan kinerja aparatur, Rumah Potong Hewan (RPH) Kabupaten Lampung Barat selalu melakukan pembinaan yang berkesinambungan kepada aparatur secara berkala untuk menyesuaikan dengan kinerja aparatur. Model pembinaan kemampuan pelayanan aparatur merupakan program yang telah di programkan secara berkala oleh pihak manajemen.

Kualitas pelayanan operasional suatu organisasi selalu dihubungkan dengan bagaimana organisasi tersebut melaksanakan program-program berdasarkan tujuan, standar dan kriteria yang telah ditetapkan dan mampu mencapainya dengan baik, karena dengan kemampuan aparatur dalam beradaptasi dengan kondisi yang ada pada situasi tertentu. Selain itu juga harus ada dukungan dari pimpinan, karena hal tersebut menentukan kemampuan aparatur yang diberikan untuk bekerja secara maksimal terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Sehingga pekerjaan yang dilakukan dapat berkualitas, dalam artian jika pekerjaan yang dilakukan diakui, maka aparatur dapat bekerja secara optimal.

Responsivitas aparatur dalam melaksanakan tugasnya sangat berpengaruh terhadap tingkat pelatihan dan keahlian aparatur, sehingga kemampuan aparatur dalam melaksanakan tugasnya dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Responsivitas aparatur di Rumah Potong Hewan (RPH) Kabupaten Lampung Barat sudah berjalan relatif baik, namun masih terdapat beberapa

kendala yang menyebabkan responsivitas aparaturnya pelayanan kurang maksimal. Kualitas pelayanan dapat berjalan dengan efektif dan sesuai dengan yang diharapkan apabila semua unsur yang termasuk dalam struktur organisasi memperhatikan dan mengetahui bahwa kualitas pelayanan yang ada di Rumah Potong Hewan (RPH) Kabupaten Lampung Barat sudah berjalan sesuai dengan tugasnya dan didukung dengan lingkungan masyarakat yang sudah memahami dan mengikuti penggunaan Rumah Potong Hewan (RPH) Kabupaten Lampung Barat.

### **3. Jaminan atau Kepastian (Assurance)**

Kepastian dalam pemberian pelayanan adalah suatu standar atau ketentuan yang dimaksudkan untuk meningkatkan ketepatan dan keyakinan dalam pemberian pelayanan. Kepastian atau keamanan (assurance) bagi masyarakat merupakan hal yang penting bagi penyelenggaraan pelayanan yang cepat, murah dan tepat waktu. Organisasi dapat merancang layanan atau struktur layanan yang baik dengan berbagai cara, karena pemberian layanan dirancang agar responsif terhadap mereka yang membutuhkannya, misalnya dengan memberikan kesempatan kepada karyawan untuk berkreasi dalam memberikan layanan kepada siapa pun selain atasan langsung mereka. Jenis jaringan ini biasanya dirancang untuk melindungi eksekutif puncak dari informasi yang berlebihan dan mempertahankan kekuasaan dan status mereka.

Tidak ada alasan bagi aparaturnya untuk tidak meningkatkan kapasitasnya dalam menjalankan tanggung jawabnya sebagai pelayan masyarakat apabila jaminan dalam melaksanakan pelayanan, sebagai suatu proses dalam meningkatkan kualitas pelayanan, tidak didukung oleh sumber daya yang signifikan, antara lain: jumlah personil yang cukup dengan tingkat keahlian yang memadai, informasi instruksi penyelesaian pekerjaan yang cukup dan relevan, serta informasi yang didukung oleh fasilitas yang memadai.

Dalam hal memberikan pelayanan kepada masyarakat, pelayanan Rumah Potong Hewan (RPH) Kabupaten Lampung Barat dinilai sudah cukup baik. Kemudian dari hasil penelitian juga diperoleh data bahwa masih terdapat berbagai kelemahan terutama jaminan waktu pelayanan kepada masyarakat. Hal ini dikarenakan pada hari-hari tertentu sering terjadi membludaknya hewan yang akan dipotong sedangkan petugasnya terbatas, sehingga mengalami antrian, namun hal ini tidak berlangsung lama karena petugas yang ada cukup profesional dalam menjalankan tugasnya.

Pelayanan Rumah Potong Hewan (RPH) Kabupaten Lampung Barat hadir untuk melayani masyarakat dan menciptakan kondisi bagi setiap pegawai untuk mengembangkan keterampilan dan kreativitasnya guna mencapai tujuan bersama. Kualitas layanan di organisasi Anda dapat ditingkatkan secara optimal sesuai dengan kebutuhan Anda. Untuk meningkatkan keamanan (jaminan) maka perlu ditaatinya aturan-aturan pelayanan dalam organisasi. Hal inilah yang harus diutamakan oleh organisasi terhadap masyarakat, harus berusaha memahami keinginan masyarakat untuk meningkatkan pelayanan, sehingga ketika organisasi melakukan kegiatan internal dapat fokus pada masyarakat yang dilayaninya, sesuai dengan tujuan utamanya. tugas dan fungsi dalam organisasi.

#### **4. Empati (Empathy)**

Kualitas pelayanan dapat dipengaruhi oleh kemampuan aparatur, baik kemampuan aparatur akan pengetahuan, keterampilan dan disiplin kerja, karena aparatur selalu mengikuti model pelayanan yang efektif dan efisien, maka setiap aparatur harus selalu mengikuti keinginan aparatur atasannya dan dapat menyesuaikan diri untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam sebuah organisasi, kemudian aparatur dapat terus meningkatkan kemampuannya dan pada akhirnya dapat meningkatkan kualitas pelayanan khususnya dibidang penyembelihan hewan. Perkembangan pelayanan publik, telah menggeser paradigma pemerintah yang sering berkedudukan sebagai organisasi yang paling berhak menentukan pelayanan yang paling baik. Melalui perkembangan hasil interaksi tersebut pemerintah bukan lagi penentu kualitas pelayanan, tetapi masyarakat sebagai pelanggan paling yang menentukan mana yang baik untuk kebutuhannya, sehingga masyarakat dapat memilih.

Kualitas pelayanan dapat dipengaruhi oleh kemampuan aparatur, baik kemampuan aparatur akan pengetahuan, keterampilan maupun disiplin kerja, karena aparatur selalu mengikuti model pelayanan yang efektif dan efisien, maka setiap aparatur harus selalu mengikuti keinginan atasannya dan dapat menyesuaikan diri dalam meningkatkan kualitas pelayanan dalam suatu organisasi, maka aparatur dapat terus meningkatkan kemampuannya dan pada akhirnya dapat meningkatkan kualitas pelayanan khususnya di bidang pemotongan hewan.

#### **5. Berwujud (tangibles)**

Kemampuan aparatur yang terampil dan disiplin kerja juga dapat mendesain kemampuan aparatur yang baik dengan berbagai cara, dalam pemberian kemampuan aparatur kepada aparatur tingkat atas, agar terjadi perubahan perilaku untuk melaksanakan tujuan organisasi, kemudian didesain agar tanggap dalam penyelesaian tugas-tugas yang dibebankan kepadanya, dengan cara memberikan rangsangan-rangsangan seperti aparatur diberikan kesempatan untuk berkreasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan dalam penyelesaian pekerjaan, sehingga tercipta efektifitas dan efisiensi kerja. kemampuan aparatur sebagai suatu norma tingkah laku yang digunakan seseorang pada waktu orang tersebut berusaha mempengaruhi tingkah laku orang lain, dengan maksud untuk menyeimbangkan persepsi di antara orang-orang yang akan dipengaruhi. Dalam proses pelayanan publik adalah terciptanya suasana yang kondusif dalam memberikan perlakuan yang adil dalam masyarakat.

Pelayanan pada Rumah Pemotongan Hewan (RPH) Kabupaten Lampung Barat, yaitu tidak semua dalam ruang pelayanan tersebut adalah pegawai yang melaksanakan pemotongan hewan, namun ada juga pegawai negeri sipil yang diangkat dan ditugaskan bagian administrasi, sehingga untuk membedakan antara pegawai yang memberikan pelayanan dengan petugas pelayanan, maka pegawai diharuskan untuk memakai pakaian seragam masing-masing yang dilengkapi dengan atributnya, demikian juga anggota pegawai biasa memakai pakaian yang telah ditentukan. Hal ini sangat penting agar para pelanggan mengetahui secara pasti petugas yang bertanggung jawab memberikan pelayanan.

Budaya pelayanan publik di Rumah Potong Hewan (RPH) Kabupaten Lampung Barat, didukung oleh strategi pelayanan yang berkualitas antara lain; (1) menetapkan tujuan yang

jasas; (2) memprakarsai atau mendefinisikan ulang budaya organisasi; (3) mengembangkan komunikasi formal dan informal yang efektif dan konsisten; (4) melembagakan pendidikan dan pelatihan pegawai. Pelayanan kepada masyarakat merupakan kewajiban yang harus dilaksanakan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Berdasarkan peraturan pemerintah agar setiap pejabat dapat menjalankan tugasnya dengan baik berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Mengenakan pakaian tertentu merupakan identitas pegawai. Identitas tersebut harus dipelihara, dijaga, dihormati, dan digunakan sesuai ketentuan. Karena itu, selain menjaga kedisiplinan sebagai syarat anggota organisasi, setiap aparatur dapat memenuhi sumpah jabatan yang diucapkan ketika diterima sebagai aparatur. Karena merupakan janji pengabdian dan kesetiaan terhadap tugas yang akan diemban, maka sumpah jabatan merupakan janji yang harus ditepati.

#### **6. Aspek-Aspek Penghambat**

Aspek-Aspek Penghambat Kualitas Pelayanan Publik Pada Rumah Potong Hewan Kabupaten Lampung Barat, yakni:

- a) Belum sepenuhnya tercipta kesadaran masyarakat, dalam hal memanfaatkan Rumah Potong Hewan (RPH) Kabupaten Lampung Barat, sehingga masih banyak masyarakat yang memotong hewan dengan caranya sendiri, karena keterbatasan pengetahuan dan pemahaman masyarakat akan keberadaan Rumah Potong Hewan (RPH) Kabupaten Lampung Barat yang disiapkan pemerintah.
- b) Belum adanya fasilitas kendaraan pengangkut yang disiapkan oleh pemerintah dalam meningkatkan fasilitas Rumah Potong Hewan (RPH) Kabupaten Lampung Barat, sehingga menyulitkan masyarakat untuk membawa hewan yang akan dipotong pada Rumah Potong Hewan (RPH) Kabupaten Lampung Barat.
- c) Kurangnya sosialisasi oleh pihak pemerintah, yang dalam hal ini bagian Rumah Potong Hewan (RPH) Kabupaten Lampung Barat, serta belum adanya pemanfaatan informasi dengan sistem on line, dalam mensosialisasikan Rumah Potong Hewan (RPH) di Kabupaten Lampung Barat, sehingga masyarakat yang sibuk dengan pekerjaan belum mengetahui manfaat dan tata cara pemanfaatan Rumah Potong Hewan (RPH) Kabupaten Lampung Barat.

#### **Kesimpulan**

1. Pelayanan di Rumah Potong Hewan (RPH) yaitu, (1) Keandalan, yaitu aparatur telah menjalankan tugasnya secara profesional dengan memberikan pelayanan sesuai dengan tugas dan fungsinya, meskipun masih ada masyarakat yang menginginkan pelayanan yang lebih baik. (2) Daya Tanggap, aparatur sudah selalu memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tugasnya, (3) Kepastian, aparatur sudah melaksanakan peraturan yang ada di Rumah Potong Hewan (RPH), (4) Empati, aparatur sudah memberikan bantuan sosialisasi dan memberikan kemudahan dalam menggunakan Rumah Potong Hewan (RPH), dengan tidak mengurangi persyaratan yang telah ditentukan, masyarakat juga sudah merasa terbantu dengan apa yang telah dilakukan oleh aparatur, (5) Berwujud, aparatur dalam melaksanakan tugasnya selalu menunjukkan jati dirinya sebagai aparatur yang memberikan pelayanan kepada masyarakat dan menjalankan sesuai dengan tugasnya.



2. Hal-hal yang menghambat pelaksanaan pelayanan publik dalam penggunaan RPH adalah: (1) kurangnya kesadaran masyarakat dalam pemanfaatan RPH, (2) kurangnya sarana pengangkutan hewan dari masyarakat ke lokasi RPH, dan (3) kurangnya kesadaran pemerintah dalam pemanfaatan RPH Kabupaten Lampung Barat.

### Daftar Pustaka

- Amponsah, C. T., & Adams, S. (2016). Service quality and customer satisfaction in Publik transport operations. *International Journal of Services and Operations Management*, 25(4), 531. <https://doi.org/10.1504/IJSOM.2016.080279>
- Anggela Putri, S. N. (2022). Optimalisasi Kualitas Pelayanan Publik Dengan Program Kalimasada Melalui Aplikasi Klampid Di Kelurahan Nginden Jangkungan. *Community Development Journal : Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(2), 1112–1117. <https://doi.org/10.31004/cdj.v3i2.5396>
- Chuenyindee, T., Ong, A. K. S., Ramos, J. P., Prasetyo, Y. T., Nadlifatin, R., Kurata, Y. B., & Sittiwatethanasiri, T. (2022). Publik utility vehicle service quality and customer satisfaction in the Philippines during the COVID-19 pandemic. *Utilities Policy*, 75, 101336. <https://doi.org/10.1016/j.jup.2022.101336>
- Ginting, N. (2022). Biomethanization technology application on slaughterhouse in Indonesia. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 963(1), 012037. <https://doi.org/10.1088/1755-1315/963/1/012037>
- Guest, G., Namey, E., & Chen, M. (2020). A simple method to assess and report thematic saturation in qualitative research. *PLOS ONE*, 15(5), e0232076. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0232076>
- Hendryadi, T., & Zannati, R. (2019). *Metode Penelitian: Pedoman Penelitian Bisnis dan Akademik* (1st ed.). Lembaga Pengembangan Manajemen dan Pendidikan.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen pemasaran* (B. Molan & B. Sarwiji, Eds.; 12th ed.). Indeks.
- Laia, O., Halawa, O., & Lahagu, P. (2022). Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Pelayanan Publik. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, 1(1), 70–76. <https://doi.org/10.56248/jamane.v1i1.15>
- Lambin, E. F., & Furumo, P. R. (2023). Deforestation-Free Commodity Supply Chains: Myth or Reality? *Annual Review of Environment and Resources*, 48(1). <https://doi.org/10.1146/annurev-environ-112321-121436>
- Lestari, F., Mawardi, M., Yola, M., Muda, Y., & Abdul Hamid, A. B. (2022). A model for assessment of Halal Good Manufacturing Practice in meat industry. *Production & Manufacturing Research*, 10(1), 666–695. <https://doi.org/10.1080/21693277.2022.2117742>
- Lindgren, I., Madsen, C. Ø., Hofmann, S., & Melin, U. (2019). Close encounters of the digital kind: A research agenda for the digitalization of Public services. *Government Information Quarterly*, 36(3), 427–436. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.03.002>

- Maharani, M. D. D., & Suprpto, G. (2021). Study on The Evaluation of The Sustainability Physical Facilities (Infrastructures) of Ruminant-Slaughterhouses in Indonesia. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 832(1), 012001. <https://doi.org/10.1088/1755-1315/832/1/012001>
- Meuleman, L. (2021). Publik Administration and Governance for the SDGs: Navigating between Change and Stability. *Sustainability*, 13(11), 5914. <https://doi.org/10.3390/su13115914>
- Muslim, M. (2022). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan). *Jurnal Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 4(1), 31. <https://doi.org/10.20527/jpp.v4i1.5191>
- Rajab, R., Rivai, F. H., & Suhartono, B. (2022). The Economic Prospects of the Chicken Slaughterhouse Industry in Residential Environments. *KnE Social Sciences*. <https://doi.org/10.18502/kss.v7i9.11019>
- Sebele-Mpofu, F. Y. (2020). Saturation controversy in qualitative research: Complexities and underlying assumptions. A literature review. *Cogent Social Sciences*, 6(1). <https://doi.org/10.1080/23311886.2020.1838706>
- Sidabalok, H. A., Macfud, M., Ramli, N., & Pandjaitan, N. K. (2019). Slaughterhouses sustainability analysis in special capital region of Jakarta Province, Indonesia. *Veterinary World*, 12(6), 748–757. <https://doi.org/10.14202/vetworld.2019.748-757>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Administrasi dilengkapi Metode R&D* (3rd ed., Vol. 24). Alfabeta.
- Widanti, N. P. T. (2022). Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Abdimas Peradaban*, 3(1), 73–85. <https://doi.org/10.54783/ap.v3i1.11>