

---

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI KLINIK HEWAN DI  
PROVINSI LAMPUNG****Lia Sari<sup>1</sup>, Muhammad Ardiansyah<sup>2</sup>****Program Studi Magister Ilmu Administrasi, Universitas Bandar Lampung<sup>1,2</sup>  
Jl. Zainal Abidin Pagar Alam No. 26, Labuhan Ratu, Kedaton, 35142, Bandar  
Lampung, Indonesia.****Email: (Penulis)**[Ly454ri@gmail.com](mailto:Ly454ri@gmail.com)[ardiansyah@ubl.ac.id](mailto:ardiansyah@ubl.ac.id)**ABSTRAK**

*Within the scope of local government, public service can be interpreted as providing assistance or meeting the needs of individuals, groups, and other organizations with an interest in the organization, in accordance with established policies and guidelines. Since the main objective of public service is to satisfy service consumers, service principles are required for its implementation. In other words, entities providing public services are required to adhere to public service principles when providing public services. The research aims to find out how the quality of employee services at the Regional Technical Implementation Unit of the Animal Health Service Centre, Veterinary Public Health, and Veterinary Clinics This study uses a qualitative descriptive method; the data source in this study uses primary and secondary data. The data in this study were obtained based on employee informants of the Livestock and Health Service Office of Lampung Province. Data collection techniques in this study used interview techniques, documentation, and observation. The results of the study seen from the tangible and reliability dimensions are still not optimal. Lack of infrastructure, unavailability of operating rooms and operational support drugs, unavailability of separate examination rooms, unavailability of facilities and infrastructure for handling clinical waste, and a limited number of personnel with the required competencies and expertise from the dimensions of responsiveness, assurance, and empathy, the service quality of veterinary clinic officers is good. Officers are able to provide services carefully, precisely, and quickly. Officers work professionally in accordance with existing standard operating procedures. In general, the service quality of veterinary clinic officers is good but not optimal.*

**Kata Kunci: Service Quality.****Latar Belakang Masalah**

Di berbagai lingkungan publik, mengenai pelayanan masih menjadi sebuah topik yang hangat diperbincangkan. Dalam suatu bisnis, kegiatan organisasi sosial, kelompok komunitas media massa, dan masyarakat di Indonesia, mengharapkan pelayanan publik yang terbaik (Sadewo *et al.*, 2021). Dalam pelayanan terdapat unsur-unsur yang berkualitas seperti efektivitas, efisiensi, kepuasan, keadilan, responsivitas, responibilitas, keterbukaan, keberlanjutan, kesopanan, akebilan, dan komunikasi (Meesala & Paul, 2018). Perkembangan terbaru dalam teori pelayanan publik adalah gagasan bahwa masyarakat memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan publik yang optimal dan juga kewajiban aparat untuk menyediakannya (Kasiri *et al.*, 2017). Apabila aparat gagal memberikan pelayanan yang optimal, maka hal ini

mengindikasikan bahwa pemerintah telah mengabaikan pemenuhan hak-hak masyarakat (Weerasiri, 2017).

Dalam lingkungan pemerintah daerah, pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai pemenuhan kebutuhan individu, kelompok, dan organisasi lain yang berkepentingan dengan organisasi tersebut dengan tetap mengikuti kebijakan dan pedoman yang telah ditetapkan (Cahyadi, 2016). Karena tujuan utama dari layanan publik untuk memenuhi keinginan para pengguna jasa, maka diperlukan pedoman layanan dalam pelaksanaannya (Ingaldi, 2018). Dengan demikian karena aparat pelayanan merupakan birokrasi garis depan yang bertanggung jawab atas kualitas pelayanan yang baik dan buruk, maka prinsip-prinsip pemerintahan dalam memberikan pelayanan harus diperhatikan dan dipahami dengan seksama (Upadhyai *et al.*, 2019). Masyarakat umum akan menilai seberapa baik birokrasi di garis depan mampu menerapkan semua prinsip-prinsip layanan yang telah ditetapkan. Karena kebijakan publik terkait erat dengan birokrasi, maka pelayanan publik hampir selalu mempengaruhi persepsi terhadap kinerja birokrasi. Oleh karena itu, pertanyaan mengenai kualitas pelayanan aparatur memiliki kaitan langsung dengan efektivitas birokrasi. Bekerja di pemerintahan birokratis yang berfokus pada kebijakan publik perlu dilakukan dengan hati-hati. Tindakan pemerintah diperlukan untuk merumuskan kondisi tersebut. Hampir secara keseluruhan, reformasi birokrasi orde baru telah dilakukan secara ekstensif (Raymond *et al.*, 2015).

UPTD Balai Pelayanan Kesehatan Hewan, Kesehatan Masyarakat Veteriner dan Klinik Hewan, pada Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Provinsi Lampung, terbentuk berdasarkan Peraturan Gubernur Lampung Nomor 10 Tahun 2020. UPTD Pelayanan Kesehatan Hewan bertugas melakukan pemeriksaan hewan dan memberikan pelayanan terkait kesehatan hewan. Mengingat semakin banyaknya masyarakat yang memiliki pengetahuan tentang kesehatan hewan, terutama yang berkaitan dengan kesehatan masyarakat veteriner maka klinik dokter hewan ini adalah salah satu sarana yang tersedia bagi masyarakat yang mencari layanan untuk kesehatan hewannya (Chandrasaputra *et al.*, 2021). Terlepas dari kendala sarana prasarana dan kurangnya sumber daya manusia yang berkompeten di bidang kesehatan hewan, klinik hewan ini memiliki peluang dan tantangan untuk terus memberikan layanan terbaik (Ismaya & Kurniawan, 2019).

Salah satu elemen penting yang secara nyata berkontribusi pada sebuah sistem adalah sumber daya manusia (SDM). Untuk menjalankan tugas dan operasionalnya, Klinik Hewan membutuhkan sumber daya manusia baik teknis maupun non-teknis yang kompeten. Semua pelayanan yang berhubungan dengan kesehatan hewan dan pemeriksaan hewan ditangani oleh SDM tersebut. Saat ini SDM pada klinik hewan hanya berjumlah 5 orang, yaitu Kepala UPTD, Kepala Seksi Laboratorium Kesehatan Hewan, 2 orang Dokter Hewan, dan 1 orang Staf Pengelola. Sebaiknya agar pelayanan klinik dapat berjalan dengan optimal diperlukan tambahan SDM yang bertanggung jawab sebagai administrasi umum, paramedis, dan dokter hewan yang merupakan bagian penting dari klinik hewan ini.

Seorang pegawai membutuhkan bantuan dari beberapa sumber untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, termasuk kemampuan pegawai itu sendiri, sarana dan prasarana yang memadai, dan pembagian tugas berdasarkan tingkat keahlian masing-masing pegawai

(Ramya *et al.*, 2019). Berdasarkan pengamatan empiris menunjukkan masih terdapat kekurangan dan tantangan yang berkaitan dengan tingkat layanan yang diberikan oleh pegawai klinik hewan di Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Pusat Pelayanan Kesehatan Hewan, Kesehatan Masyarakat Veteriner, dan Klinik Hewan. Dengan ini maka akan dilakukan penelitian yang lebih mendalam pada Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Pusat Pelayanan Kesehatan Hewan, Kesehatan Masyarakat Veteriner, dan Klinik Hewan.

## **Tinjauan Pustaka**

### **Kualitas Pelayanan**

Pelayanan didefinisikan sebagai tindakan yang dilakukan untuk membantu persiapan dan pemeliharaan barang atau jasa yang disediakan oleh satu pihak kepada pihak lain (Slack *et al.*, 2020). Terdapat 3 makna yang ada dalam pelayanan yaitu cara melayani, upaya memenuhi kebutuhan orang lain dengan mendapatkan imbalan, dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Menurut pendapat (Ali & Raza, 2017) layanan publik adalah layanan yang diberikan oleh pemerintah yang berafiliasi dengan pemerintah kepada masyarakat umum. Tujuan pelayanan publik adalah untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat secara keseluruhan. Sedangkan tujuan lain dari layanan publik, yang diselenggarakan dan didukung oleh pemerintah, adalah untuk menjamin bahwa setiap orang memiliki akses ke layanan yang sangat penting bagi kehidupan masyarakat (Özkan *et al.*, 2019). Dalam konteks pemerintah dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan penyediaan layanan atau pemenuhan kebutuhan bagi setiap orang yang membutuhkannya sesuai dengan kebijakan dan proses yang telah ditetapkan yang dirancang untuk memuaskan penerima layanan.

Komponen penting dari kemampuan organisasi birokrasi perusahaan atau pemerintah untuk menjadi berkelanjutan adalah tingkat kualitas layanannya. Memenuhi kebutuhan konsumen layanan publik dengan layanan berkualitas tinggi sangat penting untuk mewujudkan kepuasan konsumen. Kualitas layanan ditentukan oleh seberapa baik masyarakat dilayani sesuai dengan norma-norma yang ditetapkan untuk pemberian layanan, yang dikenal sebagai standar layanan (Öztaş & Mart, 2015). Ketika sebuah layanan diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar layanan yang telah ditetapkan, maka layanan tersebut dianggap berkualitas tinggi (Ali *et al.*, 2021). Setiap layanan publik harus memiliki standar layanan untuk memastikan bahwa penyedia layanan memiliki kepastian dalam menjalankan tanggung jawabnya dan penerima layanan memiliki kepastian dalam mengajukan permohonan (Flores *et al.*, 2020). Fungsi pelayanan yang harus dijalankan pemerintah adalah fungsi pelayanan masyarakat, fungsi pembangunan, dan fungsi perlindungan (Asnawi *et al.*, 2019). Dalam menjalankan fungsi pelayanan, pemerintah dituntut untuk menerapkan prinsip equity yang artinya pelayanan yang diberikan tidak boleh dilakukan secara diskriminatif (Erlianti, 2019). Pelayanan yang diberikan harus dilakukan secara adil tanpa memandang status, pangkat, dan golongan karena masyarakat memiliki hak yang sama atas pelayanan-pelayanan yang sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Menurut (Hardiyansyah, 2018) alam kualitas pelayanan terdapat 5 indikator, yaitu dimensi SERVQUAL yang terdiri dari *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphathy*. Berikut penjelasan dari 5 indikator yang ada:

1. Tangible : kualitas pelayanan berupa fasilitas kantor yang nyata, manajemen yang terkomputerisasi, ruang tunggu, area informasi, dan lain-lain.
2. Keandalan: Kemampuan dan keandalan untuk memberikan layanan yang dapat diandalkan.
3. Responsiveness : Kemampuan membantu dan memberikan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap kebutuhan konsumen.
4. Jaminan: Menjamin kepercayaan konsumen dengan kompetensi, keramahan dan kesopanan.
5. Empati : Memberikan sikap pelayanan yang tegas dan ramah kepada konsumen.

### Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis secara kualitatif kualitas pelayanan petugas klinik hewan di Pusat Pelayanan Kesehatan Hewan, Kesehatan Masyarakat Veteriner, dan Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Klinik Hewan. Penelitian kualitatif adalah temuan yang tidak dapat diperoleh melalui metode kuantitatif atau prosedur statistik lainnya (M. Ali & Raza, 2017). Metode ini dapat meneliti kehidupan masyarakat, sejarah, perilaku, organisasi fungsional, gerakan sosial dan interaksi masyarakat. Penelitian ini dilakukan di Klinik Hewan pada Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Balai Pelayanan Kesehatan Hewan, Kesehatan Masyarakat Veteriner dan Klinik Hewan, Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Provinsi Lampung Jl. Untung Suropati No.1 Labuhan Ratu, Bandar Lampung.

Data dalam penelitian ini diperoleh berdasarkan informan yang terdiri dari kepala dinas peternakan dan kesehatan hewan Provinsi Lampung, kepala UPTD balai pelayanan kesehatan hewan, kesehatan masyarakat veteriner dan klinik hewan, 1 orang dokter hewan, 2 orang masyarakat yang sedang berada di lokasi pada saat penelitian. Penetapan informan tersebut berdasarkan kompetensi dan akses informasi mengenai Kualitas Pelayanan Pegawai Klinik Hewan pada Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Balai Kesehatan Hewan, Kesehatan Masyarakat Veteriner dan Klinik Hewan, Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Provinsi Lampung.

Data dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer yaitu data penelitian yang diperoleh melalui wawancara dengan informan. Data sekunder yaitu data yang diperoleh melalui dokumen penting atau laporan kegiatan yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan Pegawai Klinik Hewan pada Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Balai Pelayanan Kesehatan Hewan, Kesehatan Masyarakat Veteriner dan Klinik Hewan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan Teknik wawancara, dokumentasi, dan observasi.

Teknik analisis data yang diperoleh dalam penelitian ini akan dianalisis melalui 3 komponen yaitu reduksi data yang dirangkum secara sistematis, penyajian data yang disusun dalam bentuk narasi sehingga membentuk rangkaian informasi yang bermakna sesuai dengan permasalahan, dan penarikan kesimpulan.

## Hasil dan Pembahasan

### 1. *Tangible*

Sebagai garis terdepan dalam menyediakan layanan publik, petugas layanan harus memiliki profesionalisme untuk memberikan layanan terbaik kepada masyarakat. Secara umum, persepsi pelanggan, produk, dan proses merupakan tiga orientasi kualitas yang harus selaras satu sama lain (Kusuma & Suflani, 2019). Kualitas pelayanan merupakan suatu layanan yang diberikan dengan tujuan membantu dan sesuai dengan ketentuan standar layanan.

Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara terhadap informan bahwa pada indikator *tangible* kualitas pelayanan pegawai klinik hewan belum optimal. Hal ini berkaitan dengan minimnya fasilitas/sarana dan prasarana serta obat-obatan yang mendukung penanganan kasus-kasus besar seperti operasi dan keadaan darurat lainnya sehingga pasien harus dirujuk ke klinik hewan lain. Belum adanya ruangan khusus pemeriksaan kesehatan hewan/penganganan pasien yang terpisah, sarana dan prasarana penanganan limbah klinik yang belum tersedia menyebabkan kenyamanan masyarakat atau pelanggan dirasa masih kurang. Secara umum, untuk memberikan kualitas kerja yang terbaik, pegawai harus memiliki unsur-unsur seperti kemampuan yang dimilikinya dan juga harus didukung dengan saran dan prasarana kerja yang terbaik.

### 2. *Realibility*

Menurut Izogo & Ogba (2015), *realibility* merupakan kemampuan seseorang untuk menyelesaikan tugas sesuai dengan standar yang ditentukan dan diterima sehingga tugas yang dialokasikan kepada karyawan tersebut dapat diselesaikan dengan benar dapat dipahami sebagai tingkat keandalannya dalam pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara terhadap informan bahwa pada indikator *reliability* kualitas pelayanan pegawai klinik hewan belum optimal. Hal ini berkaitan dengan kurangnya sumber daya manusia, baik dari segi kuantitas maupun kualitas, sedangkan jumlah pasien meningkat secara signifikan sementara layanan aktif dan semi-aktif sangat dibutuhkan.

### 3. *Responsiveness*

Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara terhadap informan pada indikator *responsiveness* sudah baik. Pegawai di klinik hewan menunjukkan motivasi dan kinerja yang baik. Para pegawai memiliki kompetensi keahlian yang sesuai untuk memberikan pelayanan dengan cepat, tepat, dan cermat. Namun, untuk kasus-kasus besar atau tindakan darurat lainnya, para pegawai masih perlu meningkatkan keahliannya. Dengan adanya bukti bahwa pemilik kembali lagi ke klinik dokter hewan untuk mendapatkan layanan menunjukkan bahwa respon terhadap keluhan pasien cukup baik. Dalam meningkatkan motivasi dan kinerja pegawai sebaiknya anggaran untuk biaya operasional pegawai perlu diperhatikan. Hal ini berkaitan dengan inisiatif untuk mengevaluasi kelebihan dan kekurangan dalam memberikan pelayanan yang lebih baik.

#### 4. *Assurance*

Kemampuan suatu organisasi untuk menciptakan standar layanan dan mengintegrasikan unit kerja yang berbeda ke dalam suatu unit layanan merupakan prasyarat untuk memberikan jaminan layanan yang baik. Salah satu cara untuk menilai kinerja organisasi dalam menjalankan rencananya adalah dengan melihat kualitas layanannya. Jaminan sistem atas kualitas layanan yang diberikan merupakan faktor penting yang dapat meningkatkan produktivitas organisasi dan menumbuhkan lingkungan kerja yang positif di antara lembaga dan divisi terkait. Dengan demikian, tujuan untuk memberikan layanan yang sangat baik dapat diwujudkan dengan memfasilitasi proses kerjanya.

Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara terhadap informan bahwa pada indikator *assurance* telah dilakukan dengan baik meskipun pelayanan di klinik hewan masih bebas biaya namun para pegawai tetap melayani sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).

#### 5. *Empathy*

Ketika sebuah organisasi mencoba untuk meningkatkan kualitas pelayanannya, empati merupakan tanda kepedulian aparatur karena adanya perbedaan pejabat, unit kerja, dan kelompok-kelompok lain. Perbedaan ini disebabkan oleh kebutuhan untuk berbagi dampak yang terkait dengan organisasi. Oleh karena itu apabila tidak ada empati, maka terdapat risiko bahwa setiap spesialis dapat bertindak sendiri-sendiri, yang dapat membuat keduanya mengambil jalan yang berbeda atau tidak sampai pada tujuan yang sama. Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara dengan informan bahwa pada indikator *empathy*, kualitas pelayanan pegawai klinik sudah diterapkan dan dilakukan dengan baik.

#### 6. **Aspek-aspek yang Mendukung dan Menghambat Kualitas Pelayanan Pegawai Klinik Hewan**

Terdapat Aspek-aspek yang mendukung kualitas pelayanan pegawai klinik hewan pada UPTD Balai Pelayanan Kesehatan Hewan, Kesehatan Masyarakat Veteriner, dan Klinik Hewan, antara lain adalah:

1. Lokasi yang strategis. Klinik Hewan pada UPTD Balai Pelayanan Kesehatan Hewan, Kesehatan Masyarakat Veteriner, dan Klinik Hewan, Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Provinsi Lampung terletak di Jl. Untung Suropati No.1, Labuhan Ratu, Bandar Lampung dengan akses yang mudah dijangkau;
2. Merupakan Klinik Hewan pertama dan satu-satunya milik Pemerintah Daerah Provinsi Lampung. Keberadaannya sejak tahun 2017 sudah banyak dikenal masyarakat;
3. Gratis Biaya. Sampai saat ini Peraturan Daerah (Perda) retribusi pelayanan klinik hewan belum disahkan sehingga semua jenis pelayanan yang ada di klinik hewan masih gratis atau bebas biaya;
4. Sumber daya manusia, Adanya SDM sebagai petugas layanan di klinik hewan yang mempunyai kualifikasi dan kompetensi keahlian sesuai bidang ilmu;
5. Obat-obatan. Adanya support anggaran untuk penyediaan obat-obatan standar di klinik hewan;
6. Sarana Prasarana. Adanya fasilitas/sarana prasarana standar pendukung layanan di klinik hewan;

7. Masyarakat. Meningkatnya kesadaran masyarakat terkait kesehatan hewan dan kesehatan masyarakat veteriner mendorong antusiasme masyarakat untuk membawa hewan kesayangan mereka ke klinik hewan.

Selain terdapat aspek-aspek yang mendukung, terdapat juga aspek-aspek yang menghambat kualitas pelayanan pegawai klinik hewan pada UPTD Balai Pelayanan Kesehatan Hewan, Kesehatan Masyarakat Veteriner, dan Klinik Hewan, antara lain:

1. Sarana prasarana, belum tersedianya sarana prasarana pendukung layanan operasi/kasus-kasus darurat dan sarana prasarana penanganan limbah klinik;
2. Gedung, belum adanya Gedung tersendiri untuk klinik hewan/ruang periksa yang terpisah dan juga ruang operasi;
3. Obat-obatan, belum tersedianya obat-obatan untuk kasus-kasus besar seperti operasi dan lainnya;
4. Sumber daya manusia, terbatasnya jumlah SDM dan perlunya peningkatan kompetensi sebagai petugas layanan di klinik hewan.
5. Biaya operasional, belum adanya biaya operasional untuk support pelayanan terutama untuk pelayanan semi aktif dan pelayanan aktif;
6. Perda retribusi, belum adanya Peraturan Daerah (Perda) Retribusi terkait pelayanan klinik hewan, menyebabkan belum adanya sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) dari pelayanan klinik hewan.

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan bahwa: 1) Kualitas Pelayanan Pegawai Klinik Hewan pada UPTD Balai Pelayanan Kesehatan Hewan, Kesehatan Masyarakat Veteriner, dan Klinik Hewan dilihat dari dimensi *Tangible* dan *Reliability* masih belum optimal. Minimnya sarana prasarana, belum adanya ruang operasi dan obat-obatan pendukung operasi, belum adanya ruang periksa yang terpisah, sarana dan prasarana penanganan limbah klinik yang belum tersedia, serta minimnya sumber daya manusia yang dibutuhkan, hal ini menjadi kendala dalam memberikan pelayanan di klinik hewan.

2) Pada indikator *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* kualitas pelayanan pegawai klinik hewan sudah dilakukan dengan baik. Para pegawai mampu melaksanakan tugas sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada dan mampu melakukan pelayanan dengan cepat, tepat, dan cermat. Secara umum kualitas pelayanan sudah baik namun masih perlu ditingkatkan lagi.

3) Terdapat aspek-aspek yang mendukung dan menghambat kualitas pelayanan klinik hewan yaitu sebagai berikut:

- a) Aspek-aspek yang mendukung antara lain : (1) Lokasi yang strategis; (2) Klinik Hewan pertama dan satu-satunya milik Pemerintah Daerah Provinsi Lampung; (3) Gratis Biaya; (4) Adanya SDM; (5) Tersedianya obat-obatan; (6) adanya sarana prasarana; dan (7) Kesadaran masyarakat terhadap kesehatan hewan dan kesehatan masyarakat veteriner;

- b) Aspek-aspek yang menghambat antara lain adalah : (1) Sarana Prasarana; (2) Gedung; (3) Obat-obatan; (4) SDM; (5) Biaya Operasional; dan (6) Perda Retribusi.

### Saran

Adapun saran-saran yang dapat dikemukakan dari penelitian ini adalah:

1. Perlu adanya dukungan fasilitas untuk peningkatan kualitas pelayanan pegawai klinik hewan pada UPTD Balai Pelayanan Kesehatan Hewan, Kesehatan Masyarakat Veteriner, dan Klinik Hewan baik Gedung (ruang periksa dan ruang operasi), peralatan/perengkapan/obat-obatan penunjang operasi dan kasus darurat lainnya serta sarana dan prasarana penanganan limbah sehingga pelayanan yang diberikan tidak hanya terbatas pada pelayanan standar untuk pengobatan ringan dan vaksin rabies saja;
2. Perlu adanya pelatihan peningkatan kompetensi petugas pelayanan klinik hewan, utamanya untuk kasus-kasus besar dan darurat seperti operasi di samping perlunya penambahan personil di klinik hewan dan laboratorium kesehatan hewan untuk peneguhan diagnosa lanjutan;
3. Perlu adanya biaya operasional sebagai penunjang layanan sekaligus upaya meningkatkan motivasi dan kinerja petugas selain adanya resiko terhadap beban kerja yang cukup besar dalam melakukan pelayanan.

### Daftar Pustaka

- Ali, B. J., Gardi, B., Othman, B. J., Ahmed, S. A., Ismael, N. B., Hamza, P. A., Aziz, H. M., Sabir, B. Y., Sorguli, S., & Anwar, G. (2021). Hotel Service Quality: The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Hospitality. *International Journal of Engineering, Business and Management*, 5(3), 14–28.
- Ali, M., & Raza, S. A. (2017). Service quality perception and customer satisfaction in Islamic banks of Pakistan: the modified SERVQUAL model. *Total Quality Management & Business Excellence*, 28(5–6), 559–577.
- Asnawi, A. A., Awang, Z., Afthanorhan, A., Mohamad, M., & Karim, F. (2019). The influence of hospital image and service quality on patients' satisfaction and loyalty. *Management Science Letters*, 911–920.
- Cahyadi, A. (2016). PENERAPAN GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN PUBLIK (Studi Tentang Kualitas Pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk Berbasis Good) Governance Di Kecamatan Sukolilo Surabaya). *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 2(02).
- Chandrasaputra, A., Utarini, A., & Tjahajati, I. (2021). PEMETAAN DIMENSI KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN HEWAN DARI PERSPEKTIF PENYEDIA DAN PENERIMA PELAYANAN MEDIS VETERINER. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan (The Indonesian Journal of Health Service Management)*, 24(01), 1–8.
- Erlianti, D. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik & Bisnis*, 1(1).

- Flores, A. F., Saldanha, E. S., & Vong, M. (2020). The Mediation Effect of Customer Satisfaction on the Relationship Between Service Quality and Customer Loyalty. *Timor Leste Journal of Business and Management*, 2, 56–65.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik* (Edisi Revisi).
- Ingaldi, M. (2018). Overview of the main methods of service quality analysis. *Production Engineering Archives*, 18(18), 54–59.
- Ismaya, S. B., & Kurniawan, I. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Klinik Hewan Pet Smile. *Jurnal Administrasi Dan Manajemen*, 9(2), 186–191.
- Izogo, E. E., & Ogba, I. E. (2015). Service quality, customer satisfaction and loyalty in automobile repair services sector. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 32(3), 250–269.
- Kasiri, L. A., Guan Cheng, K. T., Sambasivan, M., & Sidin, S. Md. (2017). Integration of standardization and customization: Impact on service quality, customer satisfaction, and loyalty. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 35, 91–97.
- Kusuma, A. C., & Suflani, S. (2019). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DENGAN METODE SERVQUAL (SERVICE QUALITY) (Studi Kasus pada Kantor Kelurahan Tembong Kota Serang). *Jurnal Manajemen STIE Muhammadiyah Palopo*, 5(2).
- Meesala, A., & Paul, J. (2018). Service quality, consumer satisfaction and loyalty in hospitals: Thinking for the future. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 40, 261–269.
- Özkan, P., Süer, S., Keser, İ. K., & Kocakoç, İ. D. (2019). The effect of service quality and customer satisfaction on customer loyalty. *International Journal of Bank Marketing*, 38(2), 384–405.
- Öztaş, A., & Mart, Ç. T. (2015). International Journal of Social Sciences & Educational Studies EDITOR-IN-CHIEF EDITORIAL ASSISTANT. In *International Journal of Social Sciences & Educational Studies* (Vol. 1, Issue 3). [www.ijssesjournal.org](http://www.ijssesjournal.org)
- Ramya, N., Kowsalya, A., & Dharanipriya, K. (2019). Service Quality And Its Dimensions. *EPRA International Journal of Research and Development (IJRD)*, 4(2), 38–41.
- Raymond, C. P., Hatane, S., & Hutabarat, J. (2015). Kabupaten Nabire) Program Studi Teknik Informatika, Fakultas Teknik dan Rekayasa, USWIM Nabire 2). In *Jurnal Teknologi dan Manajemen Industri* (Vol. 1, Issue 1).
- Sadewo, E., Siregar, F. H., Sukirna, I., Adisusanto, J., & Fauzan, N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Klinik Hewan di Indonesia. *Muhammadiyah Riau Accounting and Business Journal*, 2(2), 193–200.

- Slack, N., Singh, G., & Sharma, S. (2020). The effect of supermarket service quality dimensions and customer satisfaction on customer loyalty and disloyalty dimensions. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 12(3), 297–318.
- Upadhyai, R., Jain, A. K., Roy, H., & Pant, V. (2019). A Review of Healthcare Service Quality Dimensions and their Measurement. *Journal of Health Management*, 21(1), 102–127.
- Weerasiri, S. (2017). *The Impact of Perceived Service Quality on Customer Satisfaction in a Sri Lankan Veterinary Hospital*.