

**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN SURAT REKOMENDASI
IZIN USAHA TERNAK DI DINAS PETERNAKAN KABUPATEN
PINRANG**



**NUR AZIZAH AZZAHRA GOLMAN
I011 20 1055**



**PROGRAM STUDI PETERNAKAN
FAKULTAS PETERNAKAN
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2024**

**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN SURAT REKOMENDASI
IZIN USAHA TERNAK DI DINAS PETERNAKAN KABUPATEN
PINRANG**

**NUR AZIZAH AZZAHRA GOLMAN
I011 20 1055**



**PROGRAM STUDI PETERNAKAN
FAKULTAS PETERNAKAN
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2024**

**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN SURAT REKOMENDASI
IZIN USAHA TERNAK DI DINAS PETERNAKAN KABUPATEN
PINRANG**

**NUR AZIZAH AZZAHRA GOLMAN
I011 20 1055**

Skripsi

sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana

Program Studi Peternakan

Pada

**PROGRAM STUDI PETERNAKAN
FAKULTAS PETERNAKAN
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2024**

SKRIPSI
KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN SURAT REKOMENDASI
IZIN USAHA TERNAK DI DINAS PETERNAKAN KABUPATEN
PINRANG

Nur Azizah Azzahra Golman
I 011201055

Skripsi

Telah Dipertahankan Di Depan Panitia Ujian Sarjana Peternakan
Pada Tanggal Bulan Tahun Dan Dinyatakan Telah Memenuhi
Syarat Kelulusan

Pada

Program Studi Peternakan
Departemen Peternakan
Fakultas Peternakan
Universitas Hasanuddin
Makassar



Mengesahkan,
Ketua Program Studi
Dr. Aqr. Renny Fatmyah Utamy, S.Pt., M.Agr. IPM.
NIP. 19720420-199803 2 001

Mengesahkan,
Pembimbing Tugas Akhir.

Prof. Dr. Ir. Tanriqiling Rasyid, MS
NIP. 1954112 198203 1 002

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI DAN PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa, skripsi berjudul "**Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Rekomendasi Izin Usaha Ternak Di Dinas Peternakan Kabupaten Pinrang**" adalah benar karya saya dengan arahan dari pembimbing Prof. Dr. Ir. Tanrigiling Rasyid, MS sebagai Pembimbing Utama. Karya ilmiah ini belum diajukan dan tidak sedang diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka skripsi ini. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan skripsi ini adalah karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut berdasarkan aturan yang berlaku.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta (hak ekonomis) dari karya tulis saya berupa skripsi ini kepada Universitas Hasanuddin.

Makassar, 2 November 2024



Nur Azizah Azzahra Golman
1011201055

UCAPAN TERIMA KASIH

Penelitian yang saya lakukan dapat terlaksana dengan sukses dan skripsi ini dapat terampungkan atas bimbingan, diskusi dan arahan Bapak **Prof. Dr. Ir. Tanrigiling Rasyid, MS** sebagai pembimbing utama. Saya mengucapkan berlimpah terima kasih kepada mereka. Penghargaan yang tinggi juga saya sampaikan kepada Bapak **Prof. Dr. Ir. Ahmad Ramdhan Siregar, MS** selaku dosen pembimbing akademik saya mengucapkan terima kasih atas bimbingannya selama ini. Saya juga mengucapkan terima kasih kepada Ibu **Dr. Ir. Sitti Nurlaelah, S.Pt., M.Si., IPM.** dan **Dr. Ir. Ahmad Ramdhan Siregar, MS** selaku dosen penguji yang telah memberikan pengetahuan dan masukan berupa kritik dan saran yang membangun selama proses penyusunan skripsi berlangsung. Ucapan terima kasih juga saya ucapkan kepada Universitas Hasanuddin dan Fakultas Peternakan yang telah memfasilitasi saya menempuh program sarjana serta para dosen dan rekan-rekan dalam tim penelitian.

Ucapan terima kasih sedalam-dalamnya kepada kedua orang tua dan keluarga kecil tercinta Ayahanda **Golman Hafid** dan Ibunda **Emmy Vaosa Leo Von Rnake** yang senantiasa selalu memberikan kasih sayang yang tulus yang tiada hentinya untuk penulis, serta saudari saya **Indriani Golman, S.Pd** yang selalu memberikan dukungan moral maupun material dan saudara saya **Syahrial** yang tak hentinya memberikan dukungan dan motivasi selama saya menempuh pendidikan

Kepada teman-teman **CROWN20** saya mengucapkan terima kasih telah berjuang Bersama-sama dari mahasiswa baru sampai kita menyelesaikan Pendidikan Sarjana. Terima kasih selalu kebersamai dan mendukung selama perkuliahan. Teruntuk kepada para sahabat saya **Megawati, Sukmawati** dan **Fatimah** selaku sahabat yang tak hentinya memberikan semangat, membantu penulis dalam suka dan duka selama urusan perkuliahan dan selalu ada dalam menemani penulis hingga menyelesaikan tugas akhir.

Terakhir, kepada diri saya sendiri, **Nur Azizah Azzahra Golman** terima kasih sudah bertahan sejauh ini dan tetap berusaha hingga akhir, walau sering kali merasa putus asa atas apa yang

diusahakan belum berhasil, namun terima kasih tetap menjadi manusia yang kuat dan selalu mau berusaha dan tidak Lelah mencoba. Terima kasih karena memutuskan tidak menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dan telah menyelesaikannya sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dirayakan untuk diri sendiri. Berbahagialah selalu dimanapun berada, Apapun kurang dan lebihmu mari merayakan diri sendiri.

Penulis,



Nur Azizah Azzahra Golman
I011201055

ABSTRAK

Nur Azizah Azzahra Golman. | 011201055. Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Rekomendasi Izin Usaha Ternak Di Dinas Peternakan Kabupaten Pinrang. Pembimbing Utama: **Tanrigiling Rasyid.**

Kualitas pelayanan merupakan faktor dan akar penting yang mampu memberikan kepuasan bagi pengguna layanannya. Sehingga pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan pembuatan surat rekomendasi izin usaha ternak di dinas peternakan kabupaten pinrang. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan september 2024 dengan Jumlah informan dalam penelitian ini adalah 7 orang. Penelitian ini merupakan penelitian jenis kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori Parasuraman berdasarkan *reability* (Kehandalan), *responsiveness* (Daya Tanggap), *assurance* (Jaminan) dan *emphaty* (Empati). Hasil Penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang di berikan dinas peternakan kepada masyarakat sudah sangat baik Hal tersebut terbukti dari pemaparan informan yang menyatakan bahwa mengenai kecepatan pelayanan serta perhatian yang diberikan dinilai sudah sangat baik dilihat dari pegawai yang selalu berada di tempat kerjanya disaat jam pelayanan, pegawai juga bersikap sopan dan ramah saat menjalankan tugasnya serta memberikan perhatian yang tulus dan sigap dalam memberikan solusi disaat pengguna layanan merasakan kesulitan. Pelayanan yang berkualitas dapat dikatakan apabila dari keempat indikator pelayanan tersebut sudah diterapkan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Surat Rekomendasi Izin usaha Ternak.

ABSTRACT

Nur Azizah Azzahra Golman. | 011201055. Quality of Service in Issuing Livestock Business Permit Recommendation Letters at the Department of Animal Husbandry in Pinrang Regency. Supervisor: **Tanrigiling Rasyid**

Service quality is an important factor and root that is able to provide satisfaction for service users. So that customers feel satisfied with the services provided. The aim of this research is to determine the quality of services for making recommendation letters for livestock business permits at the Pinrang Regency Livestock Service. This research was carried out in September 2024 with the number of informants in this research being 7 people. This research is a descriptive qualitative type of research. Data collection techniques use observation, interviews and documentation methods. The theory used in this research is Parasuraman's theory based on reliability, responsiveness, assurance and empathy. The research results show that the quality of service provided by the animal husbandry service to the community is very good. This is proven by the informant's explanation which states that regarding the speed of service and the attention given is considered to be very good seen from the employees who are always at their workplace during service hours, employees also be polite and friendly when carrying out their duties and provide sincere attention and be alert in providing solutions when service users experience difficulties. Quality service can be said if the four service indicators have been implemented.

Keywords: Service Quality, Recommendation Letter for Livestock Business License.