

| | |
|-------------------------------------|----|
| 3.5 Metode Pengumpulan Data..... | 32 |
| 3.6 Metode Analisis Data | 33 |
| 3.7 Konsep Operasional..... | 34 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN..... | 36 |
| 4.1 Keadaan Umum Lokasi..... | 36 |
| 4.2 Karakteristik Informan..... | 43 |
| 4.3 Deskripsi Hasil Penelitian..... | 45 |
| BAB V PENUTUP..... | 62 |
| 5.1 Kesimpulan..... | 62 |
| 5.2 Saran..... | 62 |
| DAFTAR PUSTAKA | 63 |
| LAMPIRAN..... | 73 |
| BIODATA PENELITI | |

DAFTAR TABEL

| Nomor Urut | Halaman |
|---|---------|
| 1. Penelitian Terdahulu..... | 21 |
| 2. Informan Penelitian..... | 25 |
| 3. Karakteristik Informan Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 43 |
| 4. Karakteristik Informan Berdasarkan Umur..... | 43 |
| 5. Karakteristik Informan Berdasarkan Tingkat Pendidikan..... | 44 |
| 6. Karakteristik Informan Berdasarkan Pekerjaan..... | 44 |

DAFTAR GAMBAR

| Nomor Urut | Halaman |
|--|---------|
| 1. Kerangka Pikir Penelitian..... | 21 |
| 2. Struktur Organisasi Dinas Peternakan Kabupaten Pinrang..... | 38 |
| 3. Alur Rekomendasi Izin Usaha Ternak..... | 45 |

DAFTAR LAMPIRAN

| Nomor Urut | Halaman |
|--|---------|
| 1. Pedoman Wawancara Peternak..... | 65 |
| 2. Pedoman Wawancara Dinas Peternakan..... | 66 |
| 3. Pedoman Wawancara Pihak Pemerintah..... | 67 |
| 4. Pedoman Wawancara Dinas Perizinan..... | 69 |
| 5. Pedoman Wawancara Akademisi..... | 70 |
| 6. Dokumentasi..... | 73 |

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari eksistensi aparatur pemerintah dan masyarakat. Peran aktif masyarakat dalam bidang pelayanan tidak akan berjalan tanpa adanya dukungan dan peran aktif pemerintah, karena pada hakekatnya pemerintah sebagai pelayanan masyarakat (abdi masyarakat) dimana pemerintah tidak melayani dirinya sendiri, tetapi melayani masyarakat serta menciptakan masyarakat hidup sejahtera (Purwaningsih, 2014).

Pelayanan publik adalah proses atau rangkaian kegiatan yang dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang, jasa dan/atau pelayanan *administrative* oleh penyelenggara pelayanan publik. Tujuan dari penyelenggaraan pelayanan publik adalah mempersiapkan dan memberikan pelayanan publik yang berkualitas dan sesuai dengan cirri-ciri pelayanan publik yang baik, yaitu: ramah dan komunikatif, *responsive*, sederhana, transparan, tepat waktu, akses yang mudah, tidak pilih kasih, tidak menerima gratifikasi, tidak mengutamakan hubungan keluarga, dan dapat memanfaatkan waktu secara maksimal. Dengan pemberian layanan yang berkualitas tentu akan

lebih menjamin terpenuhinya harapan dan kepuasan masyarakat atas kepentingan umum, sekaligus akan mendorong terwujudnya harmonisasi antar lembaga negara dalam penyelenggaraan pemerintahan (Simbolon, 2021).

Dinas Peternakan Kabupaten Pinrang merupakan salah satu institusi pemerintah daerah yang memberikan pelayanan umum kepada peternak yang memiliki orientasi tidak hanya semata-mata mengambil keuntungan atau profit tapi untuk unsur sosial yang dituntut dapat meningkatkan pelayanan. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan agar memuaskan para peternak, Menurut Almauly, dkk. (2022) dinas peternakan mempunyai peran yang sangat penting dalam efektivitas layanan penerbitan izin usaha, perlu adanya penerapan perizinan baik dilihat dari dampak konsekuensi masalah dan upaya pembenahan. Dinas Peternakan dan Perkebunan Kabupataen Pinrang beralamat di Manarang, kec. Mattiro bulu. Kantor ini juga memiliki unit pelaksana teknis pembantu yaitu UPT instalasi perbibitan rakyat dan UPT pos kesehatan hewan (poskeswan). Selain melayani pembuatan surat rekomendasi izin usaha kantor ini juga dapat melayani perizinan ternak dan vaksinasi hewan serta pelayanan lainnya yang tersedia. Kantor ini dapat melaksanakan pembibitan ternak lokal dan hijauan pakan ternak.

Efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik atau buruknya penyelenggaraan pelayanan publik.

Pemerintah berusaha menciptakan suatu sistem pelayanan optimal guna memenuhi kebutuhan masyarakat dalam mengurus perizinan. Namun dalam kenyataannya di Indonesia, praktek pelayanan publik masih jauh dari harapan terlihat dari banyaknya masyarakat yang mengeluh jika berurusan dengan pemerintahan. Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia masih kurang baik karena dalam prakteknya masih terdapat banyak kekurangan seperti aparat belum memberikan informasi yang jelas dan benar kepada pengguna jasa, terkadang terkesan berbelit-belit, aparat belum menunjukkan sikap ramah, sopan dan santun pada pengguna jasa, masih ada pegawai yang tidak berada pada tempat kerjanya atau mejanya kosong disaat pengguna jasa membutuhkan pelayanan, hal ini yang mengakibatkan kurangnya kepedulian masyarakat akan perlunya mengurus surat izin usaha (Simbolon, 2021).

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan. Pelayanan berkaitan erat dengan kemampuan daya tanggap, ketepatan waktu, sarana dan prasarana yang tersedia. apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut tidak

berkualitas. Baik buruknya kualitas pelayanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa atau layanan melainkan berdasarkan pada persepsi konsumen dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan (Sriana, 2018).

Nilai keberhasilan terhadap pelaksanaan fungsi-fungsi pemerintah dalam pelayanan sangat ditentukan seberapa baik pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan semua pihak, mulai dari penyelenggara pelayanan itu sendiri hingga kepada masyarakat yang dilayani sejalan dengan upaya pemerintah untuk mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat. Terbitnya UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, merupakan langkah dan harapan besar akan terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas (Fakih dan Lawati, 2019). Hal inilah yang melatarbelakangi dilakukannya penelitian mengenai **“Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Rekomendasi Izin Usaha Ternak Di Dinas Peternakan Kabupaten Pinrang”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana kualitas pelayanan pembuatan surat rekomendasi izin usaha ternak di dinas peternakan kabupaten pinrang menurut peternak?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan pada penelitian ini yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan pembuatan surat rekomendasi izin usaha ternak di dinas peternakan kabupaten pinrang menurut peternak

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini yaitu:

a. Secara teoritis

Diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang kualitas pelayanan pembuatan surat rekomendasi izin usaha ternak pada dinas peternakan kabupaten pinrang dan dapat dijadikan bahan referensi penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan partisipasi masyarakat.

b. Secara praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi dinas setempat dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan surat rekomendasi izin usaha ternak pada dinas peternakan kabupaten pinrang.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Umum Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketetapan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen (Debiriansyah, R. 2023).

Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelaku usaha atas pelayanan yang nyata mereka terima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan pelaku usaha, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk (Sumarjono, dkk., 2018).

Dinas Peternakan merupakan salah satu institusi Pemerintah Daerah yang memberikan pelayanan umum kepada peternak yang memiliki orientasi tidak hanya semata-mata

mengambil keuntungan atau profit tapi untuk unsur sosial yang dituntut dapat meningkatkan pelayanan. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan agar memuaskan para peternak. Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan terhadap para peternak yang sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan, yang juga dapat menimbulkan rasa puas bagi peternak, Dinas Peternakan sebagai wadah proses bimbingan dan pendidikan nonformal bagi peternak yang memiliki peran sangat penting dalam mencapai tujuan pembangunan di sub sektor peternakan. Dinas peternakan berperan untuk menyampaikan informasi terbaru tentang inovasi di bidang peternakan. Dinas peternakan berkewajiban untuk membantu para peternak yang mengalami masalah di lapangan, membimbing para peternak dan sebagai sumber informasi bagi para peternak (Cahyadi, 2016).

Untuk mengukur sejauh mana tingkat efektivitas prosedur pelayanan rekomendasi izin usaha peternakan staff bagian pelayanan dan perizinan, maka acuan dasar yang dapat dijadikan pedoman adalah tingkat peran staff dalam pelayanan mengenai pembuatan rekomendasi izin usaha tersebut. Kemudian, ketepatan dan kecekatan staf dalam menerbitkan rekomendasi yang tetap memperhatikan SOP yang berlaku (Fakih, dk.,. 2019).

Adapun 4 (empat) indikator yang digunakan dalam menilai suatu kualitas pelayanan berjalan dengan baik atau tidak. Dimensi kualitas pelayanan tersebut terdiri dari:

1. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan merupakan kemampuan untuk memberikan jasa seperti yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya sesuai yang diharapkan pelanggan yang tercermin dari ketepatan waktu, layanan yang sama untuk semua orang dan tanpa kesalahan.

2. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Ketanggapan adalah sesuatu hal dalam memberikan pelayanan, perusahaan berkeinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat. Instansi berupaya untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat jika mengalami kegagalan tersebut secara profesional.

3. Empati (*Empathy*)

Empati adalah rasa memperhatikan dan memelihara hubungan baik pada masing-masing pelanggan. Instansi akan berusaha memahami keinginan pelanggan dengan memberikan perhatian/sentuhan secara ikhlas kepada setiap pelanggan.

4. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan adalah pengetahuan dan kesopanan karyawan perusahaan dan kemampuan untuk meningkatkan kepercayaan pelaku usaha pada perusahaan. Indikator kualitas pelayanan untuk dimensi jaminan antara lain seperti jaminan tepat waktu dalam pelayanan pada pelaku usaha.

2.2 Tinjauan Umum Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat menilai langsung kinerja pemerintah berdasarkan pelayanan yang diterimanya. Dalam hal pelayanan, kegiatan atau rangkaian yang dilakukan 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 penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan hal tersebut, kegiatan pelayanan publik telah diatur pemenuhannya berdasarkan regulasi yang dibuat oleh pemerintah dengan tujuan utama untuk memenuhi kebutuhan dasar dan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan lainnya dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat (Cahyadi, 2016).

Pelayanan diartikan sebagai suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak - hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Bentuk kewajiban negara terhadap warga negaranya sesuai amanat Undang-Undang Dasar 1945 yakni untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara salah satunya dengan melaksanakan pelayanan publik secara efektif dan efisien (Sumarjono, dkk., 2018).

Pelayanan publik yang menjadi sorotan dari pemerintah daerah saat ini adalah pelayanan perizinan. Perizinan merupakan salah satu aspek penting dalam pelayanan publik, dan merupakan salah satu bentuk pelayanan saat ini banyak digunakan di setiap Kabupaten. Mengingat bahwa setiap kabupaten diberi wewenang untuk mengelola potensinya sendiri, dan kabupaten menjajikan banyak peluang dan keuntungan dalam berinvestasi. Untuk melakukan investasi itulah, tentunya para investor perlu membuat surat izin usaha dan izin turunannya untuk mendirikan sebuah kegiatan sebagai pra-syarat mutlak (Soetarto, dkk., 2019).

Pelayanan yang baik sangat mendominasi pada responabilitas para staff kepada para peternak, responsivitas adalah

kerelaan untuk menolong *customers* dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas, serta kemauan untuk membantu pelaku usaha bertanggung jawab terhadap mutu layanan yang diberikan. salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani.

2.3 Tinjauan Umum Izin Usaha

Izin usaha merupakan suatu bentuk dokumen resmi dari instansi berwenang, yang menyatakan sah/dibolehkannya seseorang atau badan untuk melakukan suatu usaha atau kegiatan tertentu. Perizinan berusaha adalah pendaftaran yang diberikan kepada peternak untuk memulai usaha dan/atau kegiatan dan diberikan dalam bentuk persetujuan yang dituangkan dalam bentuk surat/keputusan atau pemenuhan persyaratan dan/atau komitmen (Mustika, dkk., 2016).

Izin diberikan kepada peternak dalam bentuk persetujuan yang tertuang pada surat/keputusan. Perizinan diberikan setelah pelaku usaha memenuhi semua persyaratan yang telah ditentukan. Surat izin usaha mempunyai manfaat yang banyak bagi pelaku usaha yaitu untuk mempermudah pengajuan kredit, mempermudah memperoleh bantuan sosial dari pemerintah baik pemerintah pusat atau daerah dan menunjukkan bahwa usaha mereka sudah mendapatkan legalitas resmi dari pemerintah. Izin usaha mikro kecil

diberikan kepada pelaku usaha dalam bentuk izin usaha mikro dan kecil (Arrahman, 2022).

Pentingnya izin usaha bagi peternak selain sebagai suatu perlindungan hukum dan identitas diri juga dapat memudahkan untuk pemasaran usaha. Apabila suatu usaha telah memiliki izin usaha maka izin tersebut dapat dicantumkan dalam produk yang dimilikinya, sehingga konsumen akan merasa terjamin dalam membeli produk tersebut. Selain itu dengan adanya izin ini peternak juga akan memiliki rasa percaya diri dalam mempromosikan usahanya karena telah terjamin oleh legalitas yang dimilikinya. Dengan adanya izin usaha ini akan semakin memudahkan peternak untuk menjangkau pasar yang lebih luas. kemudian izin usaha ini dapat menimbulkan akses pembiayaan yang lebih mudah (Oktafiani, Dkk., 2022).

2.4 Prosedur Layanan Perizinan Usaha Ternak

Usaha Peternakan adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh perorangan atau badan hukum yang melaksanakan kegiatan menghasilkan ternak (ternak bibit/potong), telur, susu serta usaha menggemukkan suatu ternak termasuk mengumpulkan, mengedarkan dan memasarkannya. Untuk mendapatkan izin usaha ternak maka harus ada persetujuan dari pihak yang berwajib, Persetujuan Prinsip adalah persetujuan tertulis yang diberikan oleh Bupati/Walikota atau pejabat yang ditunjuk olehnya terhadap suatu

rencana untuk melakukan usaha peternakan dengan mencantumkan kewajiban yang harus dipenuhi sebagai syarat untuk dapat diberikannya izin usaha peternakan (Mustika, dkk., 2016).

Peternak mendirikan usaha sebelumnya harus membuat atau mengurus surat izin usaha. Surat izin usaha sangat berperan penting dalam membangun suatu usaha. Pengurusan surat izin usaha harus sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh pemerintah daerah. Prosedur dan perizinan usaha merupakan faktor yang sangat penting, Esensi dari pemberian izin adalah pengaturan atas kepentingan umum dan hak berusaha masyarakat yang dijamin oleh Undang-undang Dasar (UUD) 1945. Untuk memastikan bahwa prosedur perizinan dapat berjalan secara konsisten diperlukan adanya Standar Operasional Prosedur (SOP). Dengan adanya SOP maka proses pengolahan data yang ada dalam unit prosedur perizinan dapat berjalan sesuai dengan acuan yang jelas sesuai dengan Nomor SOP 160/Disnakbun/2024 yang berisi:

1. Memeriksa formulir rekomendasi dan memerintahkan kepada staff untuk pemeriksaan lapangan
2. Meninjau lokasi peternakan dengan memperhatikan penanggung jawab alamat kegiatan usaha dan penempatan kandang

3. Menerima informasi hasil pemeriksaan lapangan, jika setuju memberi paraf dan jika tidak setuju menolak memberikan rekomendasi
4. Memerintahkan staf untuk membuat rekomendasi
5. Membuat rekomendasi usaha peternakan
6. Memberi paraf dan menyerahkan kepada kepala dinas untuk ditanda tangani
7. Menandatangani rekomendasi usaha peternakan dan menyerahkan kembali kepada kepala Bidang
8. Menyerahkan rekomendasi kepada kepala seksi
9. Memerintahkan staf untuk menyerahkan kepada peternak dan mengarsipkan rekomendasi

Pembuatan surat rekomendasi izin usaha, peternak wajib memenuhi kelengkapan berkas antara lain:

1. Menyiapkan KTP/SIM/Pasport
2. Menyiapkan akta pendirian/perubahan dan pengesahan perusahaan
3. Pas foto warna (3x4)/lembar
4. Menyiapkan NPWP
5. Menyiapkan dokumen lingkungan (SPL/UKL/UPL)
6. Alas hak/tempat usaha (fotokopi sertifikat)
7. Fotokopi PBB

Prosedur layanan yang dilakukan oleh Dinas Peternakan dan Perkebunan Kabupaten Pinrang terkait rekomendasi izin usaha ternak yaitu dinas menghimbau kepada para pelaku usaha untuk membuat surat izin usaha, lalu para pelaku usaha akan mendaftarkan permohonannya ke Dinas Peternakan dan Perkebunan untuk mengambil surat pengantar penerbitan izin usaha. Selanjutnya peternak akan dikerahkan ke bidang Pengembangan, Produksi dan Agribisnis untuk diverifikasi kelengkapan dokumennya apakah dinyatakan sudah lengkap atau tidak kemudian staff akan membuat surat rekomendasi izin usaha, setelah kelengkapan dokumen dilakukan surat rekomendasi izin usaha tersebut akan dibawa dan diterbitkan oleh dinas perizinan itu sendiri. Sebelum dokumen dikirim ke Dinas Perizinan staff dari bidang pengembangan produksi dan agribisnis akan melakukan observasi ke lokasi peternak apakah sudah memenuhi kelayakan untuk ditempati atau belum, syarat lokasi yang perlu diketahui oleh peternak sebelum mendirikan usahanya yaitu jauh dari pemukiman agar tidak menimbulkan dampak buruk bagi warga sekitar.

Persetujuan prinsip izin usaha itu sendiri merupakan suatu persetujuan prinsip yang akan diberikan kepada pemohon untuk dapat melakukan kegiatan persiapan fisik dan administrasi termasuk perizinan terkait antara lain izin lokasi/HGU, izin mendirikan bangunan (IMB), izin tempat usaha/HO, izin tenaga kerja asing, izin

pemasangan instalasi peralatan yang akan diperlukan serta upaya kelestarian lingkungan, dan upaya pemantauan lingkungan (UKL/UPL) (Assegaf, dkk., 2019).

Izin usaha merupakan suatu bentuk persetujuan atau pemberian izin dari pihak berwenang atas penyelenggaraan suatu kegiatan usaha oleh seorang pengusaha atau suatu perusahaan. Untuk dapat memperoleh izin usaha, para pengusaha ternak harus memenuhi persyaratan yang telah diterapkan atau di atur oleh pemerintah, dimana pemerintah daerah atau kabupaten mengatur daerah masing-masing. menurut pasal 18 UUD 1945 tentang pemerintahan daerah dijelaskan bahwa pemerintahan daerah provinsi, daerah kabupaten, dan kota mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan (Assegaf, dkk., 2019).

Efektivitas pelayanan dan perizinan dapat dilihat pada wujud/bentuk pelayanan pemerintah kepada masyarakatnya. Dalam hal ini birokrat pemerintah harus menunjukkan bahwa mereka adalah pelayan masyarakat sehingga masyarakat dalam melakukan urusannya merasa dilayani dan dipermudah dalam mengurus berkas dan kelengkapannya. masyarakat harus diberi kesempatan dan peluang untuk mendapatkan informasi yang benar dari pelayanan perizinan yang diberikan. Oleh karena itu pemerintah dalam hal ini harus transparan dalam menginformasikan syarat, prosedur, biaya

dan waktu penyelesaian setiap jenis perizinan yang akan diurus oleh masyarakat (Zulfikar, 2019).

2.5 Penelitian Terdahulu

Penelitian Terdahulu dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

| Nama Peneliti | Judul Penelitian | Hasil Penelitian |
|----------------|---|--|
| Rasyidin, 2017 | Analisis Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo | Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat bahwa Pelayanan publik menjadi suatu tolak ukur kinerja Pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien, dan akuntabel |
| Saleh, 2022 | Tata Kelola Pelayanan Perizinan Di Kabupaten Luwu | Pelayanan public menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang peyanan public, dalam Pasal 1 mendefinisikan sebagai segala bentuk kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public. |
| Dewi, 2024 | Analisis Kualitas Pelayanan Di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Ptsp) Kota Makassar | Kualitas pelayanan yang baik maka dapat menimbulkan rasa puas dan sikap positif dari masyarakat. Hal ini dikarenakan kepuasan merupakan perasaan senang atau kekecewaan seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja seseorang dan harapannya. Masyarakat akan sangat puas apabila dirinya mendapat pelayanan dengan baik, dan tentunya hal tersebut akan membawaa kesan positif dalam diri setiap masyarakat khususnya terhadap kinerja aparatur pemerintah. |

2.6 Kerangka Pikir Penelitian

Kualitas pelayanan (jasa), adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan demikian ada 2 faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan (jasa), yaitu: *expected service* dan *perceived Service*. Apabila pelayanan (jasa) yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan (*expected service*), maka kualitas pelayanan (jasa) dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan (jasa) yang diterima melampaui harapan pelaku usaha maka kualitas pelayanan (jasa) dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan (jasa) yang di terima lebih rendah daripada yang di harapkan, maka kualitas pelayanan (jasa) dipersepsikan buruk. Maka baik tidaknya kualitas pelayanan (jasa) tergantung pada penyedia pelayanan (jasa) dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

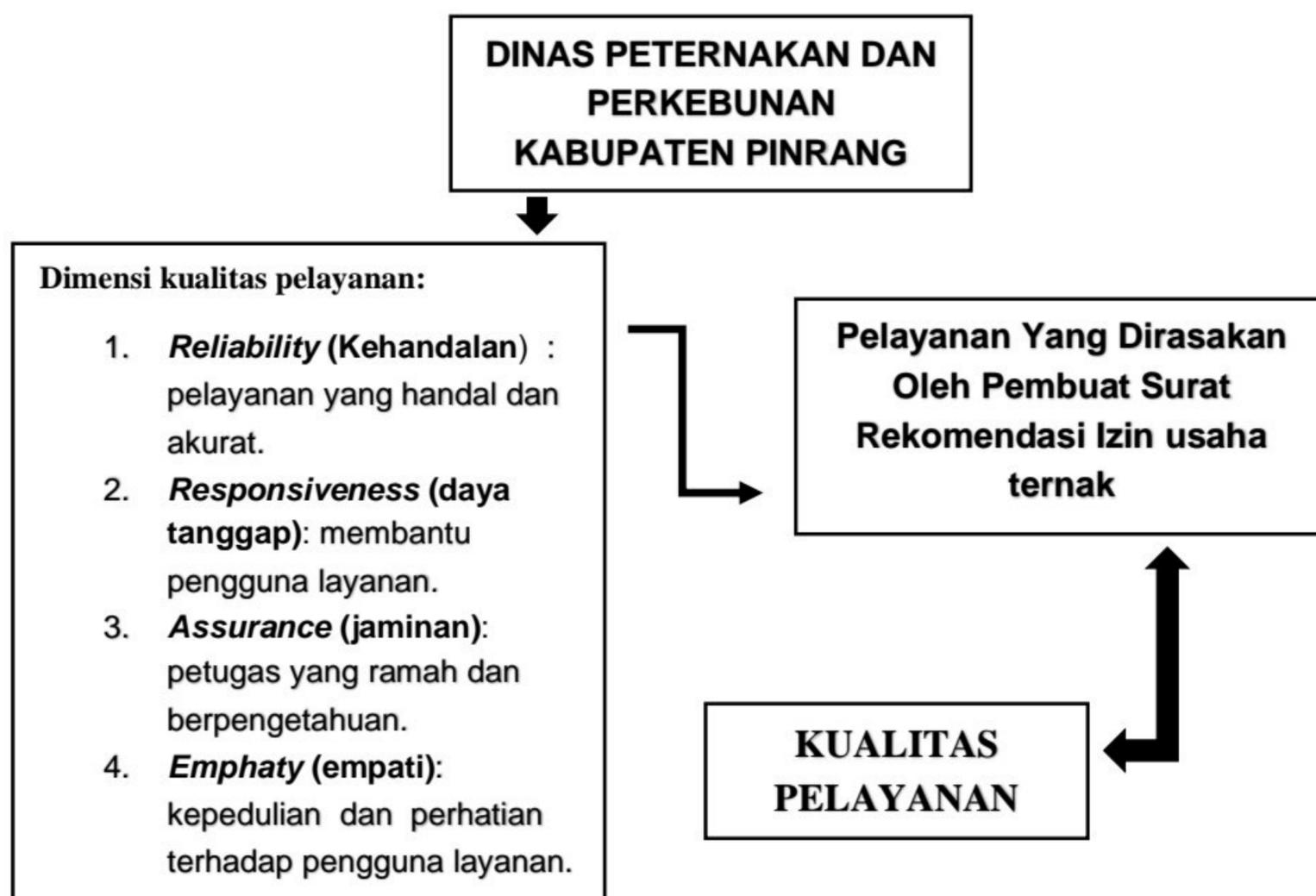
Dimensi pelayanan publik yang harus diperhatikan dalam melihat tolak ukur pelayanan publik sebagai berikut :.

1. *Reliability* (Kehandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan terpercaya dan akurat, konsisten dan kesesuaian pelayanan
2. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kemauan dari karyawan untuk membantu pelaku usaha dan memberikan

jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan yang diajukan pelaku usaha.

3. *Assurance* (jaminan), yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf (bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan).
4. *Emphaty* (empati) yaitu kesediaan karyawan untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada langganan.

Secara ringkas maka bagan kerangka berpikir dalam penelitian ini dapat dilihat secara lengkap pada Gambar 1.



Gambar 1. Kerangka Pikir

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Waktu dan Tempat

Penelitian ini akan dilaksanakan di Dinas Peternakan dan Perkebunan Kabupaten Pinrang, Manarang, Kecamatan Mattiro Bulu, Kabupaten Pinrang. Waktu penelitian ini dilaksanakan pada bulan September-Oktober 2024.

3.2 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu kualitatif deskriptif yaitu metode yang memaparkan situasi dan peristiwa berdasarkan fakta-fakta empiris yang ditemukan di lapangan yang mencakup faktor atau kriteria, penyebab dan informasi yang diperoleh. Metode deskriptif bertujuan untuk melukiskan secara sistematis kareteristik populasi atau bidang-bidang tertentu secara factual dan cermat tanpa mencari atau menjelaskan suatu hubungan (Sugiyono, 2012:27).

Metode deskriptif mengukur frekuensi atau durasi tentang pola-pola tertentu dari perilaku atau peristiwa. Studi deskriptif harus kemudian mengukur fenomena tersebut dalam satu cara kualitatif (Silalahi, 2015:131).

3.3 Informan Penelitian

Data yang digunakan untuk penelitian ini diperlukan informan yang memahami dan mempunyai kaitan dengan permasalahan yang sedang diteliti. Selanjutnya, penentuan subjek penelitian atau responden yang dianggap sebagai *key informen* dilakukan dengan cara *Purposive Sampling*. Seperti yang dikemukakan oleh Sugiyono (2010:85) bahwa Teknik *Purposive Sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dengan sengaja dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini misalnya orang tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang kita butuhkan dan yang kita harapkan. Sehingga akan memudahkan peneliti dalam menelusuri situasi yang diteliti. Informan yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 7 orang. Menurut Moelong (2014) *key Informan* adalah mereka yang tidak hanya bisa memberi keterangan tentang sesuatu kepada peneliti, tetapi juga bisa memberi masukan tentang sumber bukti yang mendukung serta menciptakan sesuatu terhadap sumber yang bersangkutan.

Tabel 2.
Informan penelitian

| No. | Nama | Jabatan | Keterangan |
|---------------|---|---|----------------|
| 1. | Ir. Kahar, S.Pt, M.Si | Kepala Bidang Pengembangan Produksi Dan Agribisnis Peternakan | 1 Orang |
| 2. | Hernawati. Spt, MM. | Penyusun Rencana Manajemen Mutu Pasca Panen | 1 Orang |
| 3. | Waga Syamsuddin | Kepala Bidang DPMPTSP Kabupaten Pinrang | 1 Orang |
| 4. | Ir. Firman Nullah Yusuf, S.T., MT., IPM | Dosen FTI-UMI | 1 Orang |
| 5. | Ridwan, K | Peternak | 1 Orang |
| 6. | Hj. Hartati | Peternak | 1 Orang |
| 7. | Ernawati | Peternak | 1 Orang |
| Jumlah | | | 7 Orang |

1.4 Jenis dan Sumber Data

Jenis penelitian yang ingin dilakukan adalah penelitian kualitatif deskriptif. Data yang dapat berbentuk informasi melalui tulisan maupun informasi yang didapat dalam bentuk lisan, yaitu mengenai Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Rekomendasi Izin Usaha Ternak Di Dinas Peternakan Kabupaten Pinrang.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder:

- a. Data primer, yaitu data yang berisi sejumlah pertanyaan yang merupakan pedoman wawancara.
- b. Data sekunder, yaitu data pelengkap yang diperoleh dari catatan-catatan atau dokumen-dokumen yang relevan dengan masalah dan tujuan penelitian pada Dinas Peternakan Di Kabupaten Pinrang.

1.5 Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah:

- a. Observasi, merupakan kegiatan pengamatan fenomena yang secara langsung berhubungan dengan sasaran yang diamati dan hanya membatasi pada persoalan yang ditanyakan.
- b. Wawancara, proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*) wawancara.
- c. Dokumentasi, yaitu teknik pengumpulan data dengan menggunakan catatan-catatan atau

dokumen yang ada di lokasi penelitian serta sumber-sumber lain yang relevan dengan objek penelitian.

- d. Studi kepustakaan, yaitu teknik pengumpulan data dengan menggunakan berbagai literatur seperti buku, karya ilmiah, pendapat para ahli yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

1.6 Metode Analisis Data

Menurut Sugiyono (2012: 335) teknik analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah difahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan teknik kualitatif yaitu teknik analisis intraktif, yang memiliki langkah-langkah sebagai berikut :

1. Reduksi Kata

Data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi merupakan data mentah dari lapangan. Untuk itu perlu dilakukan pemilihan data yang relevan untuk disajikan dan dapat menjawab

pertanyaan. Setelah melakukan pemilihan data, selanjutnya data yang telah dipilih kemudian disederhanakan dengan mengambil data yang pokok dan diperlukan dalam menjawab permasalahan yang diteliti.

2. Penyajian Data

Data yang telah disusun dari hasil reduksi data, kemudian disajikan dalam bentuk narasi deskripsi. Data yang disajikan merupakan data yang dapat digunakan untuk menjawab permasalahan yang diteliti. Setelah data disajikan secara rinci, maka langkah selanjutnya adalah membahas data yang telah disajikan tersebut.

3. Penarikan Kesimpulan

Setelah data yang disajikan tersebut dibahas secara rinci, maka selanjutnya data tersebut diambil kesimpulannya. Kesimpulan yang digunakan sebagai jawaban dari permasalahan yang diteliti.

3.7 Konsep Operasional

Setiap variabel yang digunakan perlu dijabarkan suatu definisi operasional variabel yang jelas dan spesifik yang menggambarkan karakteristik masing-masing agar dapat mempermudah penelitian. Maka dalam hal ini, peneliti

mengemukakan definisi dari konsep yang dipergunakan, yaitu:

1. Kualitas pelayanan publik adalah tercapainya kegiatan pelayanan yang dilaksanakan instansi pemerintah atas pelayanan administrasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan mutu pelayanan.
2. Perizinan merupakan salah satu aspek penting dalam pelayanan publik, demikian juga perizinan yang terkait dengan kegiatan usaha.

Definisi operasional dalam penelitian ini digunakan teori Zeithaml dan Bitner yang mengemukakan tentang indikator kualitas pelayanan.

1. *Reliability* (Kepercayaan). Bagian dari pelayanan yang berbentuk kemampuan untuk menyediakan layanan dan data secara tepat dan akurat.
2. *Responsiveness* (Ketanggapan). Bagian dari pelayanan yang berbentuk respon pegawai yang cepat dan kreatif terhadap permintaan atau permasalahan yang dihadapi oleh pelaku usaha.

3. *Assurance* (Jaminan). Bagian dari pelayanan yang berbentuk kemampuan serta pengetahuan yang dimiliki pegawai dalam melakukan layanan sehingga layanan yang diberikan dapat memberikan kepuasan bagi pelaku usaha.
4. *Empathy* (Empati). Suatu proses yang terjadi ketika seseorang dapat merasakan perasaan orang lain dan menangkap arti perasaan tersebut, lalu dikomunikasikan dengan kepekaan yang sedemikian rupa sehingga menunjukkan bahwa orang tersebut sungguh–sungguh mengerti perasaan orang lain.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Keadaan Umum Lokasi

4.1.1. Gambaran Umum Dinas Peternakan Kabupaten Pinrang

Dinas Peternakan dan Perkebunan Kabupaten Pinrang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah serta Peraturan Bupati Pinrang Nomor 46 Tahun 2016 yang telah diubah dengan Peraturan Bupati Pinrang Nomor 70 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Peternakan dan Perkebunan Kabupaten Pinrang dengan tugas melaksanakan sebagian kewenangan urusan pemerintahan daerah berdasarkan azas otonomi dan tugas pembantuan di bidang peternakan dan perkebunan yang menjadi tanggung jawab dan kewenangannya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Untuk melaksanakan tugas tersebut Dinas Peternakan dan Perkebunan Kabupaten Pinrang mempunyai fungsi :

1. Perumusan dan penetapan kebijakan teknis di bidang pengembangan produksi dan agribisnis peternakan dan perkebunan;

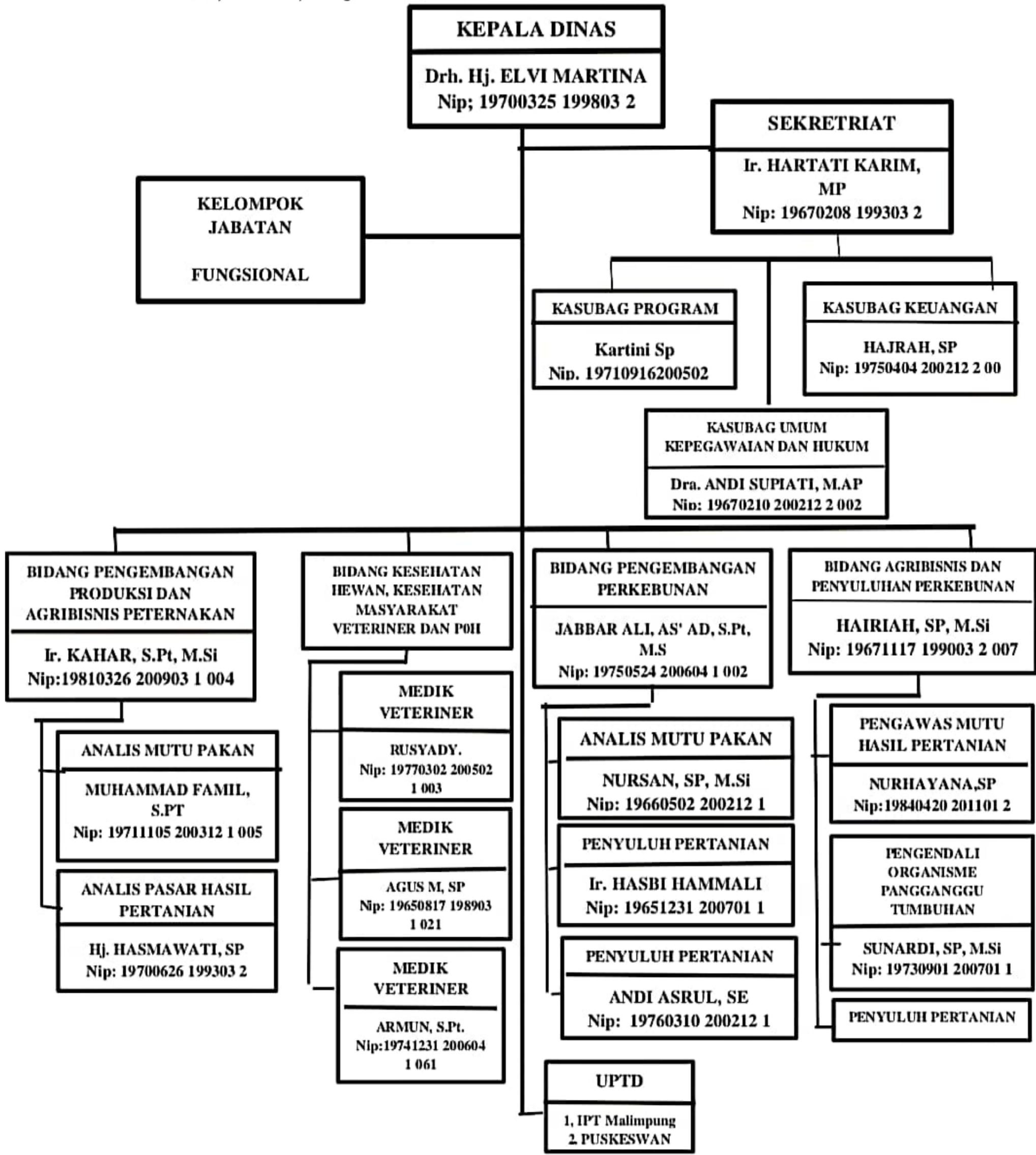
2. Penetapan pembinaan teknis pengembangan usaha dan sumber daya peternakan dan perkebunan;
3. Penetapan pembinaan teknis pengembangan usaha dan sumber daya peternakan dan tanaman perkebunan;
4. Perumusan dan penetapan pedoman penanggulangan dan pengendalian penyakit ternak dan hama pengganggu dan penyakit tanaman perkebunan;
5. Penetapan pedoman penerapan dan pengembangan teknologi serta spesifikasi alat/mesin peternakan dan perkebunan mendukung sarana dan prasarana bidang peternakan dan perkebunan;

Dinas Peternakan Kabupaten Pinrang merupakan salah satu pelaksanaan Pemerintah Daerah Kabupaten Pinrang yang bertugas dibidang kesehatan hewan dan produksi ternak, selain dari tugas tersebut dinas peternakan juga melaksanakan kewenangan pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan perizinan kepada masyarakat, termasuk diantaranya Pengurusan Surat

Rekomendasi Izin Usaha yang diperuntungkan bagi masyarakat Kabupaten Pinrang yang akan mendirikan usahanya.

4.1.2 Struktur Organisasi Dinas Peternakan Kabupaten Pinrang

Struktur Organisasi di Dinas Peternakan dan Perkebunan Kabupaten Pinrang dapat dilihat pada gambar berikut.



Susunan Organisasi Dinas Peternakan dan Perkebunan

Kabupaten Pinrang terdiri dari :

- a. Kepala Dinas
- b. Sekretariat terdiri dari :
 1. Sub Bagian Program
 2. Sub Bagian Umum, Kepegawaian dan Hukum;
dan
 3. Sub Bagian Keuangan
- c. Bidang Pengembangan Produksi dan Agribisnis Peternakan terdiri atas :
 1. Seksi Budidaya dan Reproduksi Peternakan
 2. Seksi Pakan, Prasarana dan Sarana Peternakan; dan
 3. Seksi Agribisnis dan Perizinan Usaha Peternakan
- d. Bidang Kesehatan Hewan, Kesehatan Masyarakat Veteriner dan Pengawasan Obat Hewan terdiri atas :
 1. Seksi Kesehatan Hewan
 2. Seksi Kesehatan Masyarakat Veteriner; dan
 3. Seksi Pengawas Obat Hewan
- e. Bidang Pengembangan Perkebunan terdiri atas :
 1. Seksi Perbenihan dan Produksi Perkebunan
 2. Seksi Prasarana dan Sarana Perkebunan; dan

3. Seksi Perlindungan Tanaman Perkebunan
- f. Bidang Agribisnis dan Penyuluhan Perkebunan
terdiri atas :
 1. Seksi Kelembagaan, Ketenagaan dan Penyuluhan Perkebunan
 2. Seksi Pengolahan, Pemasaran dan Promosi Hasil Perkebunan; dan
 3. Seksi Bimbingan Usaha Perkebunan
- g. Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD)
 1. UPTD Instalasi Perbibitan Ternak
 2. UPTD Puskeswan
- h. Jabatan Fungsional

Berdasarkan Peraturan Bupati Pinrang Nomor 70 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Peternakan dan Perkebunan Kabupaten Pinrang sebagai Berikut :

1. Kepala Dinas mempunyai tugas membantu Bupati menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang peternakan dan perkebunan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang duserahkan oleh Bupati kepadanya.
2. Sekretariat mempunyai tugas membantu Kepala Dinas dalam melaksanakan koordinasi kegiatan, memberikan

pelayanan teknis dan administrasi penyusunan program, pelaporan, umum, kepegawaian, hokum, dan keuangan dalam lingkungan dinas.

3. Sub Bagian Program mempunyai tugas membantu sekretaris dalam mengumpulkan bahan dan melakukan penyusunan program, penyajian data penyusunan laporan.
4. Sub Bagian Umum, Kepegawaian dan hukum mempunyai tugas membantu sekretaris dalam mengumpulkan bahan dan melakukan urusan ketatausahaan, administrasi pengadaan, pemeliharaan dan penghapusan barang, urusan rumah tangga serta mengelola administrasi kepegawaian dan hokum dalam lingkup dinas.
5. Sub Bagian Keuangan mempunyai tugas membantu sekretaris dalam mengumpulkan bahan dan melakukan pengelolaan administrasi dan pelaporan keuangan dalam lingkup dinas.
6. Bidang Pengembangan Produksi dan Agribisnis Peternakan mempunyai tugas melakukan penyusunan, pelaksanaan kebijakan dan pemberian bimbingan teknis serta pemantauan dan evaluasi di bidang inventarisasi, identifikasi, pengembangan dan pembinaan teknis, evaluasi dan analisis, pengendalian dan pengawasan terhadap

budidaya dan reproduksi, pakan, sarana dan prasarana serta agribisnis dan perizinan usaha peternakan.

7. Bidang Kesehatan Hewan, Kesehatan Masyarakat Veteriner dan pengawasan obat Hewan mempunyai tugas melaksanakan penyusunan pelaksanaan kebijakan dan pemberian bimbingan teknis, serta pemantauan dan evaluasi di bidang kesehatan hewan, kesehatan masyarakat veteriner dan pengawasan obat hewan.
8. Bidang Pengembangan Perkebunan mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan, pemberian bimbingan teknis dan pemantauan serta evaluasi di bidang pengembangan perkebunan.
9. Bidang Agribisnis Penyuluhan Perkebunan mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan, pemberian bimbingan teknis dan pemantauan serta evaluasi di bidang kelembagaan, ketenagaan dan pengolahan, pemasaran dan promosi hasil perkebunan serta perizinan dan bimbingan usaha perkebunan.

Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD)

1. UPTD Instalasi Perbibitan Ternak

Jumlah, nomenklatur, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas ditetapkan dalam Peraturan Bupati tersendiri.

2. UPTD Puskesmas

Jumlah, nomenklatur, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas ditetapkan dalam Peraturan Bupati tersendiri.

Jabatan Fungsional

1. Kelompok jabatan fungsional mempunyai tugas melaksanakan sebagian kegiatan Dinas secara profesional sesuai dengan kebutuhan.
2. Kelompok jabatan fungsional dapat dikembangkan sesuai dengan kebutuhan.
3. Kelompok Jabatan Fungsional dipimpin oleh tenaga fungsional yang disepakati oleh anggota kelompok lainnya
4. Pengangkatan tenaga fungsional dan ketua kelompoknya ditetapkan dengan Keputusan Bupati.
5. Kelompok jabatan fungsional dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada Kepala Dinas.

6. Jenis dan jenjang jabatan fungsional diatur sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

4.1. Karakteristik Informan

4.2.1. Karakteristik Informan Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik informan yang menjadi subyek penelitian berdasarkan jenis kelamin ditunjukkan pada tabel dibawah ini:

| No | Jenis Kelamin | Jumlah | Persentase (%) |
|---------------|---------------|----------|----------------|
| 1. | Laki-Laki | 4 | 57,2 |
| 2. | Perempuan | 3 | 42,8 |
| Jumlah | | 7 | 100 |

Sumber: diolah dari data primer, September-Oktober 2024

Distribusi informan tentang jenis kelamin berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa sebanyak 4 orang berjenis kelamin laki-laki atau sebesar 57,2% dan sebanyak 3 orang berjenis kelamin perempuan atau sebesar 42,8% dari keseluruhan informan yang ada

4.1.2. Karakteristik Informan Berdasarkan Umur

Penelitian ini menggunakan karakteristik informan berdasarkan umur.

Karakteristik informan ditunjukkan pada tabel berikut:

| No | Umur (Tahun) | Jumlah | Persentase (%) |
|---------------|--------------|----------|----------------|
| 1. | 29-32 | 1 | 14,3 |
| 2. | 33-36 | 1 | 14,3 |
| 3. | 37-40 | 0 | 0 |
| 4. | 41-44 | 4 | 57,1 |
| 5. | 45-48 | 1 | 14,3 |
| Jumlah | | 7 | 100 |

Sumber: diolah dari data primer, September-Oktober 2024

Tabel tersebut di atas memperlihatkan distributor informan berdasarkan umur dimana menerangkan bahwa kebanyakan informan memiliki umur yang berkisar 29 – 32 tahun yang menunjukkan sebanyak 1 orang informan atau 14,3% dari jumlah informan, informan yang memiliki umur sekitar 33 – 36 tahun sebanyak 1 orang atau 14,3%, informan yang berumur 41-44 tahun sebanyak 4 orang atau 57.1%, informan yang berumur 45-48 sebanyak 1 orang 14,3% dari keseluruhan jumlah informan yang ada.

4.1.3. Karakteristik Informan Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Karakteristik informan yang menjadi subyek penelitian menurut tingkat pendidikannya dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

| No | Jenis Pendidikan | Jumlah | Persentase (%) |
|---------------|------------------|----------|----------------|
| 1. | SD | 1 | 14,2 |
| 5. | D4/S1 | 2 | 28,5 |
| 6. | S2 | 4 | 57,1 |
| Jumlah | | 7 | 100 |

Sumber: diolah dari data primer, September-Oktober 2024

Distribusi infoman berdasarkan tingkat pendidikannya menerangkan bahwa 1 orang berpendidikan SD atau sebanyak 14,2% dari jumlah informan, 2 orang berpendidikan D4/S1 atau sebanyak 28,5% dari jumlah informan, tingkat pendidikan S2 sebanyak 4 orang atau 57,1% dari jumlah informan.

4.1.4. Karakteristik Informan Berdasarkan Pekerjaan

Karakteristik informan yang menjadi subyek penelitian menurut pekerjaanya yang dapat ditunjukkan pada tabel dibawah ini:

| No | Jenis Pekerjaan | Jumlah (Orang) | Persentase (%) |
|---------------|-----------------|----------------|----------------|
| 1. | PNS | 4 | 57,2 |
| 4. | Wiraswasta | 3 | 42,8 |
| Jumlah | | 7 | 100 |

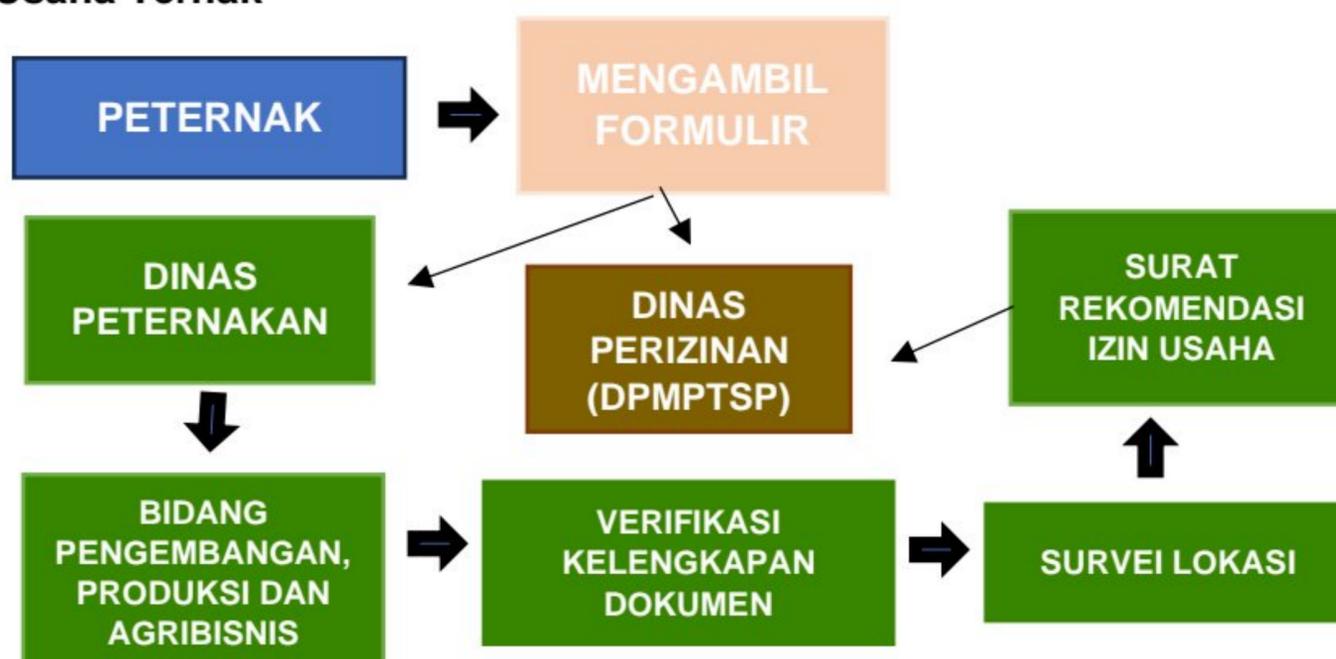
Sumber: diolah dari data primer, September-Oktober 2024

Distribusi informan tentang pekerjaannya berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa 4 orang memiliki pekerjaan sebagai pegawai negeri sipil atau 57,2% dari jumlah informan, 3 orang informan berprofesi sebagai wiraswasta atau 42,8% dari jumlah keseluruhan informan yang ada.

4.3. Deskripsi Hasil Penelitian

4.3.1 Alur Pengurusan Pembuatan Surat Rekomendasi Izin

Usaha Ternak



Gambar 3. Alur Pengurusan Pembuatan Surat Rekomendasi Izin Usaha Ternak

Pengurusan Pembuatan Surat Rekomendasi Izin Usaha Ternak dapat dilihat pada gambar alur di atas dimulai dari peternak mengambil formulir ke dinas perizinan (DPMPTSP), setelah peternak mengisi formulir tersebut kemudian peternak membawanya ke dinas peternakan, Selanjutnya peternak akan dikerahkan ke bidang Pengembangan, Produksi dan Agribisnis untuk diverifikasi kelengkapan dokumennya, Lalu dinas peternakan akan mengarahkan tim untuk mensurvei lokasi usaha peternak. Lalu setelah tim dari dinas peternakan mensurvei lokasi tersebut, dinas peternakan akan membuat surat rekomendasi izin usaha ternak. Kemudian surat rekomendasi itu akan dibawa dan diterbitkan oleh dinas perizinan (DPMPTSP) itu sendiri.

4.3.2. Kualitas Pelayanan Di Dinas Peternakan

Kualitas pelayanan di dinas peternakan yang baik sangatlah penting dalam mempertahankan kepuasan masyarakat, karena bentuk pelayanan yang berkualitas dapat menarik perhatian dari masyarakat. Pelayanan yang dikelola dengan baik akan dapat memenuhi harapan masyarakat. Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh beberapa faktor yang dianggap penting bagi masyarakat dalam menggunakan layanan jasa. Faktor tersebut diukur dari beberapa variabel pelayanan publik yang dikemukakan oleh Fitzsimmons, yaitu Reliability (kehandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), dan Emphaty (empati) (Riyadin, 2019).

1. **Reliability (kehandalan)**

Reliability (Kehandalan) yaitu kemampuan pemberi layanan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Dengan demikian, maka pelayanan perizinan yang di berikan kepada masyarakat sesuai dengan harapan masyarakat yang berarti ketetapan waktu dan pelayanan yang sama untuk semua masyarakat tanpa kesalahan. Prinsip kehandalan sangat mutlak dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat karena setiap masyarakat pada umumnya menginginkan pelayanan yang cepat dan tepat. Kehandalan dalam penelitian ini di tentukan oleh kemampuan aparat dalam memberikan perhatian yang baik bagi masyarakat dan juga memberikan persyaratan yang mudah dipahami oleh masyarakat serta pelayanan yang cepat untuk menyelesaikan permohonan perizinan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala bidang dinas peternakan mengenai perhatian, kecepatan, dan persyaratan mengungkapkan bahwa:

“Pelayanan disini terutama untuk kualitas itu, kita memberikan perhatian yang sungguh-sungguh dimana sebelum keluar surat rekomendasi dari dinas itu kita survei lokasi dulu setelah itu kita lihat berkasnya yang perlu lalu kita keluarkan surat rekomendasi izin usahanya, kita berusaha untuk melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat sehingga rekomendasi izin usaha peternak cepat selesai, mengenai persyaratan itu sudah ada SOPnya tentang apa yang perlu disiapkan, kami sampaikan pada pihak peternak supaya persyaratan itu bisa terpenuhi”. (Hasil wawancara dengan KH, 30 September 2024).

Berdasarkan wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa jika pegawai sudah memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat maka pegawai layanan sudah menjalankan tugas dengan baik sehingga pengguna layanan akan merasa senang. Hal ini sesuai dengan pendapat (Riyadin, 2019) yang menyatakan bahwa Kehandalan dalam pemberian pelayanan dapat terlihat dari kehandalan memberikan pelayanan sesuai dengan tingkat pengetahuan yang dimiliki, kehandalan dalam terampil menguasai bidang kerja yang diterapkan sesuai dengan skill yang mereka punya, kehandalan dalam penguasaan bidang kerja sesuai pengalaman kerja yang ditunjukkan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai dinas peternakan mengenai perhatian, kecepatan, dan persyaratan mengungkapkan bahwa:

“Kami pegawai disini memberikan persyaratan yang semestinya kepada peternak. pelayanan yang diberikan juga cukup cepat misalnya hari ini peternak bermohon, besok langsung diadakan survei lokasi. Persyaratan yang di berikan juga cukup mudah seperti membawa KTP, KK, dengan akte tanah yang bersangkutan”. (Hasil wawancara HW, 30 September 2024).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang cepat mampu memberikan kepuasan bagi masyarakat terlihat dari instansi yang langsung melakukan survei lokasi, begitupun dengan pemberian persyaratan yang mudah kepada masyarakat sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat agar dapat menunjang kualitas pelayanan. Hal ini sesuai

dengan pendapat (Riyadin, 2019) yang menyatakan bahwa Kualitas pelayanan menjadi salah satu ukuran atas keberhasilan dalam memberikan jaminan kepuasan bagi konsumen. Konsumen dapat memberikan penilaian terhadap suatu pelayanan secara obyektif dalam usaha menciptakan kepuasan. Adanya survei lokasi ini untuk mengetahui apakah kandang yang didirikan oleh peternak sudah mendapatkan izin dari warga sekitar agar tidak menimbulkan berbagai macam kerugian yang dapat merugikan masyarakat setempat. Hal ini sesuai dengan pendapat (Zaenal dkk, 2020) yang menyatakan bahwa Kandang yang baik yaitu jauh dari pemukiman penduduk agar limbah dan bau yang dihasilkan oleh feses ternak tidak tercemar dengan lingkungan sekitar dan mencegah timbulnya berbagai penyakit yang dapat merugikan masyarakat.

Berdasarkan wawancara selaku masyarakat layanan di Dinas Peternakan mengungkapkan bahwa:

“bagus pelayanannya, lalu pegawai juga melayani dengan cepat, itu hari kertas ji dia kasih ka berupa berkas-berkas yang harus di kumpul lalu di suruh ka menunggu beberapa hari untuk hasilnya keluar. mengenai persyaratan yang diberikan cukup mudah karna biasanya cuman disuruh minta TTD ke tetangga untuk persetujuan kandang ini”. (Hasil wawancara EW, 28 September 2024).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang baik akan sangat membuat masyarakat sangat puas terutama kecepatan dalam pemberian pelayanan serta persyaratan yang tidak berbelit-belit. Hal ini sesuai dengan pendapat (Riyadin, 2019) yang menyatakan bahwa Kualitas pelayanan yang baik

sangatlah penting dalam mempertahankan kepuasan masyarakat, karena bentuk pelayanan yang berkualitas dapat menarik perhatian dari masyarakat. Pelayanan yang dikelola dengan baik akan dapat memenuhi harapan masyarakat. Selanjutnya berdasarkan wawancara selaku informan yang membuat surat rekomendasi izin usaha ternak di Dinas Peternakan juga mengungkapkan bahwa:

“Sungguh-sungguh mereka memberikan perhatian ke saya, cara pelayanannya juga bagus. Mereka layani ka dengan cepat paling lambat tiga hari waktu pengajuannya lalu di proses. Persyaratan yang di berikan juga mudah seperti bawa KTP, KK, NPWP, dan TTD persetujuan tetangga. Jadi mereka na jelaskan ka secara rinci yang perlu ku bawa”. (Hasil wawancara HH, 28 September 2024).

Berdasarkan wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa selain cepat pelayanan juga dilakukan dengan tepat karena pegawai memberikan layanan sesuai dengan keperluan pengguna layanan. Hal ini sesuai dengan pendapat (Najmi, 2017) yang menyatakan bahwa pelayanan ialah rasa menyenangkan yang diberikan kepada orang lain disertai kemudahan-kemudahan dan memenuhi segala kebutuhan mereka. Hal yang sama juga dikatakan oleh informan peneliti bahwa:

“pegawai disana selalu ja na bantu pada saat pembuatan surat izin usaha ku, cepat ji juga cara kerjanya, dan mudah persyaratan yang na kasih ka”.(Hasil wawancara RK, 1 September 2024).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang baik dinilai dari kecepatan pegawai dalam menanggapi masyarakat agar dapat membantu masyarakat dalam

penyelesaian terhadap kepengurusannya. Hal ini sesuai dengan pendapat (Damyanti dkk, 2019) yang menyatakan bahwa Semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat. Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut.

Berdasarkan wawancara selaku kepala bidang DPMPTSP mengungkapkan bahwa:

“Kami memberikan perhatian yang sungguh-sungguh dalam pemberian izin usaha karna kepuasan pelayanan itu sangat kami perhatikan. Kami juga melayani masyarakat yang datang kesini dengan cepat karna memang ada standar pelayanan yang sudah tertera waktu yang dibutuhkan dalam kepengurusan. Kemudian persyaratan yang kami buat juga cukup mudah karna persyaratan itu sifatnya mempermudah”. (Hasil wawancara WS, 26 September 2024).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa adanya standar pelayanan sangat penting bagi pengguna layanan agar mendapatkan kejelasan mengenai kepengurusannya. Hal ini sesuai dengan pendapat (Najmi, 2017) yang menyatakan bahwa Standar pelayanan publik tersebut merupakan ukuran atau persyaratan baku yang harus dipenuhi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Prosedur pelayanan wajib dimiliki oleh institusi penyelenggara layanan publik untuk menjamin diberikannya pelayanan yang berkualitas oleh penyedia layanan publik sehingga masyarakat penerima layanan merasakan adanya nilai yang tinggi atas pelayanan tersebut.

Berdasarkan wawancara selaku pihak akademisi mengungkapkan bahwa:

“Jadi berbicara soal perizinan memang perlu pemahaman, apasih yang perlu dilakukan. Syarat utama yang perlu disiapkan sebagai pelaku usaha yaitu bagaimana usaha yang akan dilakukan ini bisa mendapatkan izin secara legal. Jadi masing-masing wilayah atau masing-masing instansi punya namanya sistem pelayanan. Secara memang pelayanan ini harus di kedepankan tetapi lagi-lagi kembali kepada pengelola instansi tersebut, apakah memang sudah dilakukan secara baik atau tidak. Seperti yang kita ketahui pelayanan yang ada itu sudah baik sehingga ini memudahkan bagi pelaku usaha. Cuma satu kekurangannya yaitu mungkin butuh sosialisasi karna kita tau pelaku usaha ini terbagi beberapa kluster dimana ada yang pendidikannya rendah dan ada juga menengah ke atas. Yang tingkat pendidikan rendah ini yang perlu disosialisasikan sehingga sistem pelayanan yang disajikan ini bisa maksimal. Menurut saya pemberian layanan itu harus dilakukan dengan cepat karna di satu sisikan misalnya kita sebagai pelaku usaha bagaimana caranya bisa mendapatkan perizinan sehingga bisa diproses secara cepat, lalu perizinan ini sedapat mungkin bisa lebih friendly atau lebih mudah untuk di akses. Kemudian syaratnya mudah untuk dipenuhi”. (Hasil wawancara FNY, 15 Oktober 2024).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pemberian layanan sangat ditentukan dari seberapa baik instansi memberikan pemahaman bagi pengguna layanan agar mereka memahami bahwa pentingnya pembuatan surat izin usaha. dan pelayanan yang cepat dan mudah juga sangat berpengaruh bagi kepuasan pengguna layanan. Hal ini sesuai dengan pendapat (Riyadin, 2019) yang menyatakan bahwa kehandalan berkaitan dengan kemampuan perusahaan memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara andal dan akurat. Atribut yang ada dalam

dimensi keandalan ini seperti memberikan pelayanan sesuai janji, pertanggungjawaban tentang penanganan pelanggan akan masalah pelayanan dan memberikan pelayanan tepat waktu.

Berdasarkan indikator di atas maka dapat disimpulkan bahwa *reliability* (kehandalan) merupakan salah satu indikator pelayanan publik yang sudah diartikan mengerjakan dengan benar sesuai dengan prosedur kerja dan standar pelayanan. Terlihat dari keahlian yang dimiliki oleh setiap pegawai layanan yang dapat mengerjakan tanggung jawab sebagai seorang pelayan agar tercipta pelayanan yang baik.

2. *Responsiveness* (daya tanggap)

Responsiveness yang dimaksud disini adalah kesediaan aparat Dinas Peternakan untuk menanggapi setiap masyarakat yang melakukan pembuatan surat rekomendasi izin usaha/permohonan perizinan. Selain itu juga berkaitan dengan daya tanggap aparat dalam melayani masyarakat dan bersedia membantu masyarakat untuk memecahkan masalah serta keluhan dari masyarakat dan memberikan solusi yang tepat. Dengan kata lain bahwa ada kemauan aparat untuk tanggap membantu para pemohon dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat dan disertai penyampain informasi yang jelas. Dalam penelitian ini daya tanggap yaitu kesiapan aparat

merespon permohonan yang disampaikan masyarakat dan kemampuan aparat dalam melayani masyarakat.

Berdasarkan wawancara selaku kepala bidang dinas peternakan mengungkapkan bahwa:

“Pegawai selalu berada ditempatnya, jadi setiap jam kerja itu, misalnya ada staff yang berhalangan pasti ada yang gantikan istilahnya itu piket. Untuk kesulitan itu kan berbeda-beda misalnya antara dokumen ada yang kurang kita sampaikan bahwa ini yang harus dipenuhi. Kami juga sangat siap untuk melakukan tindakan kalau ada kebutuhan, keperluan peternak baik itu bersifat gangguan secara pribadi di dalam usahanya kita bisa jelaskan secara baik-baik”. (Hasil wawancara KH, 30 September 2024).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa keberadaan pegawai pada saat jam kerja sangat dibutuhkan oleh masyarakat apalagi saat masyarakat tersebut mengalami kesulitan agar pegawai dapat siap meberikan solusi kepada mereka. Hal ini sesuai dengan pendapat (Agustia, 2019) yang menyatakan bahwa Setiap karyawan perusahaan dituntut untuk selalu cepat tanggap dalam melayani, menerima keluhan serta menanggapi masalah yang dialami oleh masyarakat.

Berdasarkan wawancara selaku pegawai Dinas Peternakan mengungkapkan bahwa:

“Kami selalu ada setiap peternak membutuhkan kami. Kami juga siap melayani peternak jika ada kesulitan, dan insyaallah kami siap menanggapi keluhan peternak kalau misalnya ada. kami juga akan datang langsung ke lokasi untuk menyelesaikannya”.(Hasil wawancara HW, 30 September 2024).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa kesiapan pegawai dalam melayani masyarakat saat mengalami kesulitan sangat penting agar masyarakat dapat menyelesaikan masalahnya. Hal ini sesuai dengan pendapat (Gunawan, 2019) yang menyatakan bahwa Setiap pegawai dituntut untuk responsif terhadap keluhan ataupun saat melayani masyarakat

Berdasarkan wawancara selaku masyarakat layanan di Dinas Peternakan mengungkapkan bahwa:

“pegawai disana selalu ada di tempat kerjanya kecuali jam istirahat. Setiap ada kesulitan ku ataupun keluhan ku langsung mereka bantu ka dan menjelaskan ke saya kalau pembuatan surat izin usaha ternak lumayan susah karna harus minta persetujuan dari tetangga untuk usaha ternak ku, Mereka juga na tanggapi ka dengan baik”.(Hasil wawancara EW, 28

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa kesiapan pegawai dalam menanggapi keluhan maupun kesulitan masyarakat sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan. Hal ini sesuai dengan pendapat (Taliupan, 2022) yang menyatakan bahwa Mengatasi keluhan yang diterima dari pelanggan adalah hal yang sangat penting untuk dapat meningkatkan pelayanan. Penanganan keluhan pelanggan adalah sesuatu yang tidak boleh dipisahkan dari pelayanan. Selanjutnya berdasarkan wawancara selaku informan yang membuat surat rekomendasi izin usaha ternak di Dinas Peternakan juga mengungkapkan bahwa:

“Pegawai disana selalu ada di tempat kerjanya, saya dibantu sama salah satu pegawai disana, orangnya juga baik sekali.

Kalau soal keluhan ditanggapi baik sama dinas peternakan".(Hasil wawancara HH, 28 September 2024).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa masyarakat yang mempunyai keluhan langsung disampaikan dan pegawai juga langsung menanggapi dengan baik. Hal ini sesuai dengan pendapat (Rusyan, 2013) yang menyatakan bahwa Ketika ada keluhan dan pihak perusahaan mempunyai strategi yang terencana, maka dalam menanggapi keluhan pelanggan yang berbeda-beda persoalannya, otomatis komunikasi yang terjalin dapat terbentuk sistematis tergantung dari persoalan yang ada. Jika keluhan dapat ditanggapi secara tepat dan tuntas, maka pelanggan akan semakin loyal terhadap perusahaan dan citra positif perusahaan akan terbentuk melalui *word of mouth*. Hal yang sama juga dikatakan oleh informan peneliti bahwa:

"Iya, mereka selalu ada di tempat. Mereka selalu membantu kesulitan ku selama mengurus surat rekomendasi izin usaha ini dan kalau ada keluhan ku mereka sigap menanggapi".(Hasil wawancara RK, 1 September 2024).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa masyarakat layanan senang jika pegawai di Dinas Peternakan merespon atau tanggap terhadap keperluan dalam pengguna layanan. Hal ini sesuai dengan pendapat (Taliupan, 2022) yang menyatakan bahwa Penanganan keluhan secara langsung dari perusahaan dapat memberikan tanggapan atas keluhan yang diberikan oleh pelanggan. Ketika perusahaan selalu memperhatikan pelanggannya, tentu pelanggan akan merasakan kepuasan dari

penanganan keluhan yang telah diberikan dari perusahaan sehingga pelanggan akan semakin setia terhadap perusahaan tersebut.

Berdasarkan wawancara selaku kepala bidang DPMPTSP mengungkapkan bahwa:

“Mereka disini selalu ada karna itu bagian tanggung jawab dari pegawai unit pelayanan. Kami juga selalu siap dalam merespon setiap kepengurusan baik itu terkendala maupun tidak, kami selalu siap menanggapi keluhan masyarakat bahkan kami di unit pelayanan itu ada yang namanya unit pengaduan jadi khusus menangani ajuan terkait yang kami berikan”.(Hasil wawancara WS, 26 September 2024).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pegawai layanan wajib merespon pengguna layanan yang datang dan pengguna layanan merasa dihargai oleh pegawai layanan ketika pegawai dapat memberikan respon yang baik. Pegawai yang merespon pengguna layanan dapat menimbulkan efek positif bagi kualitas pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Hal ini sesuai dengan pendapat (Murom dkk, 2022) yang menyatakan bahwa setiap pegawai dituntut mampu menyampaikan dan menyelesaikan permasalahan yang terjadi dalam setiap keluhan pelanggan, tidak hanya memberikan tanggapan saja tetapi juga memberikan solusi atas setiap permasalahannya.

Berdasarkan wawancara pihak akademisi mengungkapkan bahwa:

“Jadi pelayanan ini sebegus apapun sistem yang dibangun tetapi sistem ini seperti operator/tim yang mau menjalankan sistem tidak on time, pasti tidak jalan. Sedapat mungkin

operator atau yang menjalankan instansi pelayanan ini tetap harus on time dan ada di tempat kerjanya. Kalau berbicara mengenai kesulitan pasti semua ada kesulitannya jadi sebagai instansi penyedia layanan mau tidak mau harus ada sebagai support sistem, jadi ketika si pengguna layanan ini ada kekurangan atau ketidak mampuan untuk mengikuti sistem yang ada sehingga pegawai ini berfungsi untuk memberikan edukasi atau fasilitas dan kemudahan karna kalau itu tidak berjalan masyarakat biasanya akan langsung berpindah ke instansi lain lalu ketika pengguna layanan ada keluhan lalu tidak ditanggapi atau lambat karna penanggapan ini yang akan menjadi penilaian juga, jadi pelaku usaha ini butuh jawaban yang cepat dan tepat dan mungkin pegawai bisa lebih friendly kepada pengguna layanan". (Hasil wawancara FNY, 15 Oktober. 2024).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pegawai harus sebisa mungkin bekerja dengan on time dalam memberikan pelayanan agar dapat membantu masyarakat dalam menyelesaikan masalahnya. Hal ini sesuai dengan pendapat (Syaifulloh dkk, 2022) yang menyatakan bahwa kepuasan masyarakat akan tercapai dengan baik apabila pelayanan yang telah diberikan sesuai dengan apa yang telah diharapkan seperti merespon setiap pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, pelayanan dengan cepat, pelayanan dengan tepat, pelayanan dengan cermat, pelayanan dengan waktu yang tepat, semua keluhan pemohon direspon oleh petugas

Berdasarkan indikator di atas maka dapat disimpulkan bahwa *responsiveness* (daya tanggap) seorang pegawai sudah melaksanakan dengan baik dimana cepat dan tepat pelayanan dapat memberikan tanggapan yang baik terhadap masyarakat pengguna layanan.

3. Assurance (Jaminan)

Assurance yaitu pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari resiko dan keragu-raguan. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat terhadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal. Jaminan ini sangat penting pada jasa pelayanan yang memerlukan tingkat kepercayaan cukup tinggi dimana masyarakat akan merasa nyaman dan terjamin. *Assurance* yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu pegawai mampu dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh instansi dan memberikan arahan yang akurat dalam pembuatan surat rekomendasi izin usaha/permohonan perizinan serta jaminan pelayanan pembuatan surat rekomendasi izin usaha yang terhindar dari kesalahan.

Berdasarkan wawancara selaku kepala bidang dinas peternakan mengungkapkan bahwa:

“Kita bekerja berdasarkan SOP terutama untuk pengeluaran surat rekomendasi izin usaha itu sudah tercantum di SOP, kita juga usahakan surat rekomendasi yang kita buat terhindar dari kesalahan karna setiap yang kita lakukan itu pasti ada kesalahannya walaupun sedikit, oleh karena itu kita hindari sekecil apapun kesalahannya itu. Kami juga memberikan arahan yang akurat kepada peternak, jadi sebelum peternak datang kesini kita berikan persyaratan karna kita tau jarak antara disnabun ini jauh dari perkotaan jadi kita sampaikan yang perlu dipenuhi sebelum datang

kesini atau ada peternak yang tidak tau mengenai persyaratan ini mereka bisa bertanya melalui via telfon". (Hasil wawancara KH, 30 September 2024).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa setiap pegawai bekerja sesuai dengan SOP yang ada maka dari itu pegawai mampu memberikan arahan yang akurat agar terhindar dari kesalahan apapun. Hal ini sesuai dengan pendapat (Nabila, 2022) yang menyatakan bahwa *standard operating procedure* (SOP) merupakan acuan bagi karyawan yang berisi mengenai standar prosedur yang digunakan untuk memastikan bahwa kegiatan yang dilakukan di dalam perusahaan berjalan sesuai dengan tujuan perusahaan serta dapat meminimalisasi kesalahan.

Berdasarkan wawancara selaku pegawai dinas peternakan mengungkapkan bahwa:

"Kami disini bekerja sesuai dengan SOP yang ada dan insyaallah kami menghindari kesalahan apapun dalam pembuatan surat rekomendasi izin usaha ini dan juga kami selalu memberikan arahan kepada peternak sekaligus menjelaskan bagaimana izin usaha itu dan menjelaskan mengenai persyaratan misalnya untuk mendirikan usaha". (Hasil wawancara HW, 30 September 2024).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pemberian jaminan terhadap proses pelayanan terhindar dari kesalahan sangat penting agar masyarakat tidak khawatir saat melakukan pembuatan surat izin usaha. Hal ini sesuai dengan pendapat (Kaengke dkk, 2022) yang menyatakan bahwa dengan adanya kepercayaan yang diberikan terhadap pelanggan dengan rasa aman, maka pelanggan akan merasa puas dengan pelayanan

perusahaan tersebut. Hubungan jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan pelanggan. Jadi, dengan kepercayaan yang diberikan terhadap pelanggan dengan rasa aman, maka pelanggan pun akan merasa puas dengan pelayanan tersebut.

Berdasarkan wawancara selaku masyarakat layanan di dinas peternakan mengungkapkan bahwa:

“Iya jadi disana na kasih ka arahan yang akurat seperti disuruh untuk lengkapi berkas ku, pada saat mengurus ka surat izin usaha ini mungkin sudah sesuai mi dengan standar pelayanannya karna mereka ramah dan cepat, surat izin ku juga ku lihat sudah bagus tidak ada kesalahan”.(Hasil wawancara EW, 28 September 2024).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pemberian arahan yang akurat dapat membuat masyarakat lebih mudah dalam memproses surat izin usahanya. Hal ini sesuai dengan pendapat (Najmi, 2017) yang menyatakan bahwa kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu tertentu. Selanjutnya berdasarkan wawancara selaku informan yang membuat surat rekomendasi izin usaha ternak di Dinas Peternakan juga mengungkapkan bahwa:

“Alhamdulillah tidak ada yang salah dalam pembuatan surat izin ku, semua layanan na kasih ka baik semua. Pegawai disana juga na kasih ka arahan yang baik misal harus ambil surat keterangan di kantor desa terus nanti dibuatkan suratnya oleh pegawai disana”.(Hasil wawancara HH, 28 September 2024).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa layanan yang memuaskan dilihat dari kinerja pegawai dalam

melayani dan memberikan arahan yang jelas agar mudah dipahami oleh masyarakat. Hal ini sesuai dengan pendapat (Najmi, 2017) yang menyatakan bahwa jaminan diukur dengan tindakan pelayanan yang akurat oleh pegawai, profesionalisme dalam menangani keluhan masyarakat oleh para pegawai, melayani dengan baik dan ramah saat memberikan pelayanan dengan tepat dan benar sesuai dengan prosedur yang ditetapkan dalam memberikan pelayanan selalu sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Hal yang sama juga dikatakan oleh informan peneliti bahwa:

“Menurut ku mereka buatka surat izin usaha dengan benar, mereka juga layanika dengan baik dan juga memberikan arahan yang akurat tidak ribet”.(Hasil wawancara RK. 1 September 2024).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah cukup baik dilihat dari hasil kerja pegawai dalam membantu masyarakat dengan menjelaskan secara baik dan tidak berbelit-belit. Hal ini sesuai dengan pendapat (Lorwena dkk, 2023) yang menyatakan bahwa pelayanan yang baik berpegang pada prinsip pelayanan salah satunya adalah menyelesaikan pekerjaan tepat waktu sesuai dengan standar yang telah dibakuka, selain hal tersebut pelayanan yang baik tidak berbelit-belit melainkan memberi kemudahan bagi penerima layanan sehingga pelayanan yang dibutuhkan oleh pelanggan atau publik dapat terealisasi sesuai yang diharapkan oleh seluruh warga masyarakat.

Berdasarkan wawancara selaku kepala dinas DPMPTSP mengungkapkan bahwa:

“Kami menjamin proses pelayanan terhindar dari kesalahan karna itu terkuat di maklumat layanan kami, sama halnya dengan standar pelayanan. Begitupun dengan kualitas pelayanan yang kami berikan bahwa semua tertuang pada maklumat pelayanan. Setiap pengguna layanan itu kami sebelumnya memperlihatkan persyaratannya seperti apa yang harus mereka lakukan”.(Hasil wawancara WS, 26 September 2024).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa faktor yang penting dalam sebuah pelayanan adalah pegawai yang dapat memberikan jaminan terhadap apa yang dilakukannya dan memberikan layanan sesuai standar pelayanan yang ditetapkan agar masyarakat dapat puas dengan hasil yang mereka terima. Hal ini sesuai dengan pendapat (Najmi, 2017) yang mengatakan bahwa setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang diberlakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Berdasarkan wawancara selaku akademisi mengungkapkan bahwa:

“Jadi kalau by sistem itukan paling tidak itu sudah memperkecil kesalahan apalagi *human error* mungkin dihindari makanya dibuatlah super sistem supaya tidak lagi *human error* oleh karna itu perlu agar lebih bijak. Berbicara mengenai pelayanan memang basicnya berdasarkan SOP sehingga siapapun yang menjadi pelayanan disini itu tidak ada lagi kata tidak tau karna ini sudah ada SOPnya, kapan tidak diikuti tahapannya berarti akan ada impact negatif

misalnya dari keluhan pengguna layanan yang kurang masif. Dan berbicara soal arahan kita ketahui pelayanan ini salah satu menjadi kendala juga. ketika berbicara soal perizinan ada beberapa secara administrasi butuh support misalnya instansi ketika ada arahan yang mungkin keliru inikan merugikan pengguna jasa apalagi misalnya harus membuang biaya atau waktu untuk hal tidak jelas itu". (Hasil wawancara FNY, 15 Oktober 2024).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pegawai harus bijak dalam melakukan sesuatu terlebih lagi dalam memberikan pelayanan oleh karena itu pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan SOP yang ada agar terhindar dari kesalahan. Hal ini sesuai dengan pendapat (Nabila, 2022) yang menyatakan bahwa SOP merupakan sebuah acuan yang dimiliki oleh suatu perusahaan yang dapat membantu perusahaan dalam melakukan pengendalian terhadap kegiatan operasional perusahaan. Untuk mencapai tujuan perusahaan, perusahaan memberikan suatu rancangan berupa SOP yang akan menjadi pedoman bagi karyawan dalam melakukan pekerjaannya dan diharapkan dapat meminimalisasi kesalahan yang mungkin dilakukan karyawan

Berdasarkan indikator di atas maka dapat disimpulkan bahwa *assurance* (jaminan) dalam kualitas pelayanan sudah terlaksana dengan efektif karena dalam pemberian jaminan pegawai dapat melihat atau memperhatikan perizinan yang dapat terhindar dari kesalahan dan memberikan arahan akurat serta pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan.

4. *Empathy* (empati)

Empathy (empati) meliputi dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pengguna layanan. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pengguna layanan dengan menempatkan dirinya pada situasi yang dilakukan oleh pengguna layanan. Untuk melaksanakan pelayanan perizinan maka diperlukan empati yang maksimal agar masyarakat dapat merasakan langsung pelayanan yang diberikan. *Empathy* yang dimaksud yaitu menjalin komunikasi yang baik dan memberikan perhatian yang tulus bagi pengguna layanan serta memberikan pelayanan secara sopan dan santun.

Berdasarkan wawancara selaku kepala bidang dinas peternakan mengungkapkan bahwa:

“Kami sangat menjalin komunikasi yang baik, kami juga selalu melakukan pelayanan yang terbaik untuk mengeluarkan rekomendasi izin usaha dan kami berusaha untuk melakukan pelayanan yang terbaik untuk siapapun baik itu peternak, kelompok/pengurus kelompok ternak itu sendiri”.(Hasil wawancara KH, 30 September 2024).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa keramahan dan sikap sopan santun memang sangat penting dimiliki oleh pegawai dalam proses pelayanan. Melayani masyarakat dengan layanan baik agar masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Hal ini sesuai dengan pendapat (Kosaman dkk, 2024) yang menyatakan bahwa Etika pelayanan

publik diperlukan sebagai bentuk adanya sikap tanggap dari pegawai terhadap kepentingan masyarakat. Melalui prinsip pelayanan tersebut, diharapkan tidak terjadi diskriminasi dan bersikap ramah dalam memberi pelayanan, sehingga pengguna jasa merasa memperoleh pelayanan yang sebaik-baiknya.

Berdasarkan wawancara selaku pegawai dinas peternakan mengungkapkan bahwa:

“Kami selalu melakukan komunikasi baik misal sebelum ke lokasi kami sering komunikasi, insyallah kami memberikan perhatian yang tulus karna kami pelayan masyarakat jadi kita harus sopan sama siapapun”.(Hasil wawancara EW, 30 September 2024).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan secara tulus dan sikap yang sopan dapat memberikan poin positif bagi masyarakat terhadap dinas terkait. Hal ini sesuai dengan pendapat (Hamid dkk, 2020) yang menyatakan bahwa *Empathy* yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen

Berdasarkan wawancara selaku masyarakat layanan di dinas peternakan mengungkapkan bahwa:

“Pas saya mengurus dulu komunikasi saya sempat bagus tapi pas kemarin tidak ada komunikasi karna surat izin saya itu langsung di kirimkan ke email saya. Pelayanan yang saya dapat itu alhamdulillah dapat pelayanan yang baik, intinya sikap kita ke orang bagus jadi orang ke kita bersikap yang sama”. (Hasil wawancara HW, 28 September 2024).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa sikap sopan dan keramahan wajib dimiliki oleh pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini sesuai dengan pendapat (Kosaman dkk, 2024) yang menyatakan bahwa Perilaku pegawai yang memiliki etika dapat tercermin pada sikap sopan dan keramahan dalam menghadapi masyarakat. Dalam pelayanan publik perilaku pegawai dituntut sopan, santun, ramah, dan empati hormat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, serta berorientasi kepada peningkatan kesejahteraan masyarakat dalam menjalankan tugas.

Selanjutnya informan penilaian yang lain juga mengungkapkan bahwa:

“Biasanya kalau saya kesana langsung disapa, saya juga sering dihubungi jika urusan saya di dinas sudah selesai. Mereka kasih ka perhatian yang tulus serta pelayanannya juga sopan”.(Hasil wawancara HH, 28 September 2024).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa perhatian yang tulus serta menjalin komunikasi yang baik sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Hal ini sesuai dengan pendapat (Riyadin, 2019) yang menyatakan bahwa Empati meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan. Empati pada dasarnya merupakan kemudahan yang sengaja diciptakan oleh penyedia jasa dalam bentuk suatu

perhatian secara khusus kepada masyarakat. Hal yang sama juga diungkapkan oleh informan penelitian lainnya bahwa:

“Mereka menjalin komunikasi yang baik dengan saya dan juga pelayanannya baik serta pegawai disana sopan-sopan”.(Hasil wawancara RK, 1 September 2024).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa semua sikap ramah dan sopan sangat penting dalam pelayanan karena masyarakat dapat menilai perilaku pegawai pada saat pelayanan. Dalam proses pelayanan sikap sopan santun memberikan penilaian yang baik bagi pengguna layanan, karena pada dasarnya semua orang akan menyukai tempat pelayanan yang didalamnya banyak terdapat orang yang ramah dan sopan santun. Hal ini sesuai dengan pendapat (Kasenda dkk, 2022) yang menyatakan bahwa Keramahan pegawai pelayanan sangat diperlukan dalam proses pelayanan. Jika pegawai pelayanan ramah maka akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan, karena pada dasarnya semua orang akan menyukai tempat pelayanan yang didalamnya banyak terdapat orang yang ramah berarti orang yang tanggap dengan keperluan orang lain. Selain ramah, sikap sopan santun juga sangat di perlukan oleh pegawai layanan untuk melayani pengguna layanan.

Berdasarkan wawancara selaku kepala bidang DPMPTSP mengungkapkan bahwa:

“Sudah pasti kami menjalin komunikasi yang baik karna ada yang namanya tanya jawab antara unit pelayanan dan pengguna layanan. Sudah pasti kami meberikan perhatian

yang tulus karna itu salah satunya juga tertuang di standar pelayanan disitu salah satunya ada kewajiban/kompetensi pelayanan kami. Bersikap sopan juga sudah menjadi kewajiban kami di setiap unit pelayanan".(Hasil wawancara WS, 26 September 2024).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa komunikasi sangat penting bagi pemberi layanan dan juga pengguna layanan agar terhindar dari kesalahan pada saat pengurusan dan dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat. Hal ini sesuai dengan pendapat (Murom dkk, 2022) yang menyatakan bahwa Peran komunikasi dalam pelayanan yaitu untuk menumbuhkan hubungan yang baik antara pihak perusahaan dengan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan informasi. Pelaksanaan kegiatan komunikasi dalam pelayanan menjadi hal yang penting untuk diperhatikan, karena mampu menjadi penentu keberhasilan proses pelayanan.

Berdasarkan wawancara selaku akademisi mengungkapkan bahwa:

"Kalau menurut saya perlu adanya perhatian yang tulus karna pelayanan yang diberi atau apa yang mau kita dapatkan selain jasa itu kalau pelayan jasa saja mungkin yang dia siapkan tidak baik atau kurang ramah maka ini yang menjadi kekurangan dari sistem yang diberikan oleh penyedia jasa itu dan ketika pengguna jasa tidak dilayani ini akan menjadi keraguan dan mungkin akan tidak meneruskan atau akan berpindah ke instansi lain sehingga perlu memang instansi ini memfokuskan pelayanan secara maksimal dan operator harus paham. Sebaik apapun pegawai kemudian sepintar apapun pegawai kalau persoalan attitude itu nomor satu, kita lihat beberapa pelayanan bukan hanya soal kepintaran atau pegawai yang baik tetapi bagaimana attitude dan etika melayani dengan baik karna itu jauh lebih memberikan dampak positif dan

memberikan kenyamanan bagi kita sebagai pelaku usaha".
(Hasil wawancara FNY, 15 Oktober 2024).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang tulus dan attitude yang baik dapat memberikan dampak positif bagi pemberi layanan atau instansi terkait. Hal ini sesuai dengan pendapat (Hamzyah, 2019) yang menyatakan bahwa Semakin baik sikap dan perhatian yang diberikan oleh karyawan, maka kepuasan pelanggan semakin meningkat karena pelanggan merasa diperhatikan keinginan dan kebutuhannya

Berdasarkan indikator di atas maka dapat disimpulkan bahwa *emphaty* (empati) di dalam kualitas pelayanan sudah baik karena disetiap pegawai dan masyarakat layanan saling memberikan keramahan, sikap sopan dan santun serta menjalin komunikasi yang baik.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan pembuatan surat rekomendasi izin usaha ternak di dinas peternakan kabupaten pinrang dapat dinilai dari empat indikator yaitu, *Reliability* (Kehandalan) kecepatan, kemudahan dan perhatian. sudah diterapkan dan berjalan sesuai harapan masyarakat pengguna layanan, sedangkan *Responsiveness* (Ketanggapan) cermat, dan merespon keluhan pengguna layanan yang diterapkan sesuai keinginan masyarakat karena apabila ada keluhan dari masyarakat para pegawai langsung merespon dan menyelesaikan masalah tersebut, *Assurance* (Jaminan) memberikan arahan yang akurat dan memberikan jaminan sesuai dengan standar pelayanan sudah sesuai dengan keinginan masyarakat pengguna layanan, hal ini terbukti karena tidak ada keluhan dari pengguna layanan terkait indikator tersebut, *Emphaty* (Empati) keramahan, dan sopan santun sudah sesuai dengan keinginan masyarakat pengguna layanan.

5.2. Saran

Sebaiknya dinas peternakan membuat pelayanan berbasis online agar masyarakat tidak jauh-jauh lagi ke dinas peternakan

untuk melakukan permohonan perizinan usaha tetapi bisa lewat online dan bagi pemerintah sebaiknya memberikan sanksi terhadap masyarakat yang tidak memiliki surat izin usaha agar usahanya bisa terhindar dari sanksi sosial.

DAFTAR PUSTAKA

- Almauly, G., Al Yakin, A., Lidda, A., & Abid, M. 2022. Efektifitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (Siup) Di Dinas Koperasi, UMKM, Perindustrian Dan Perdagangan Kabupaten Mamasa Tahun 2020. *Journal Pegguruang*, 4(1), 205-214.
- Arrahman, M. I. 2022. Peranan Dinas Ketahanan Pangan Dan Peternakan Dalam Rangka Meningkatkan Kesejahteraan Peternak. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 3(6), 1193-1198.
- Assegaf, M. I. F., Juliani, H., Dan Sa'adah, N. 2019. Pelaksanaan Online Single Submission (OSS) Dalam Rangka Percepatan Perizinan Berusaha Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Jawa Tengah. *Diponegoro Law Journal*, 8(2), 1328-1342.
- Cahyadi, R. 2016. Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. *Fiat Justicia Jurnal Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Lampung*, 10(3), 569-586.
- Damayanti, L. D., Suwena, K. R., & Haris, I. A. 2019. Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 11(1), 21-32.
- Dayantri, D. 2022. Implementasi Kebijakan Online Single Submission (Oss) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (Dpmpptsp) Provinsi Sumatera Utara. *Sibatik Journal: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan*, 1(5), 617-626.
- Debiriansyah, R. 2023. Peran Dinas Peternakan Dan Kesehatan Hewan Propinsi Riau Dalam Melakukan Pendataan Kepemilikan Kartu Identitas Ternak Di Kota Pekanbaru Berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 1 Tahun 2017 Tentang Pengendalian Ternak Sapi Dan Kerbau Betina Produktif (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).

- Fakih, F., Dan Lawati, S. 2019. Keterjangkauan Informasi Dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Studi Kebijakan (JIASK)*, 2(1), 1-7.
- Gunawan, I. 2019. Pengaruh Daya Tanggap Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Kecamatan Metro Kibang Kabupaten Lampung Timur. *Jurnal Simplex*, 2(1).
- Hamid, R., Radji, D. L., & Ismail, Y. L. 2020. Pengaruh Empathy Dan Responsiveness Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pelanggan. *Oikos Nomos: Jurnal Kajian Ekonomi Dan Bisnis*, 13(1), 27-38.
- Hamzyah, H. 2019. Pengaruh Responsiveness, Tangible, Dan Emphaty Terhadap Kepuasan Pelayanan Pelanggan Pada Pt. Pln (Persero) Di Kabupaten Enrekang. *Jurnal Ilmu Manajemen Profitability*, 3(1), 129-141.
- Kaengke, B. L., Tumbel, T. M., & Walangitan, O. F. 2022. Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Dan Empati Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Tateli. *Productivity*, 3(3), 271-278.
- Kasenda, T., Tulusan, F., & Laloma, A. 2022. Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Situasi Pandemi Covid-19 Di Puskesmas Teling Atas Kecamatan Wanea Kota Manado. *JURNAL ADMINISTRASI PUBLIK*, 8(123).
- Lorwena, L., & Kaja, K. 2023. Standar Pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat. *Fokus: Publikasi Ilmiah Untuk Mahasiswa, Staf Pengajar Dan Alumni Universitas Kapuas Sintang*, 21(1).
- Mudiparwanto, W. A. 2022. Pengenalan Pengurusan Izin Usaha Perusahaan Perorangan Dan Usaha Kecil Menengah Melalui Online Single Submission. *Amaliah: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 6(2), 348-352.
- Murom, S., & Sutira, S. 2022. Komunikasi Persuasif Pegawai Dalam Menangani Keluhan Pelanggan. *Dialektika*, 9(2), 206-221.
- Mustika, P., & Chandra, G. 2016. Syarat Izin Peternakan Dan Kewajiban Pemegang Izin Usaha Peternakan (Studi Terhadap Undang Undang Republik Indonesia No 18 Tahun 2009 Tentang Peternakan Dan Kesehatan Hewan Di Dinas Peternakan Kabupat (Doctoral Dissertation, Universitas Brawijaya).

- Nabilla, D. R. (2022). Analisis Efektivitas Penerapan Standard Operating Procedure (SOP) Pada Departemen Community & Academy RUN System (PT Global Sukses Solusi Tbk).
- Najmi, F. 2017. Pengaruh Keandalan Dan Prosedur Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Urusan Agama Liang Anggang Kota Banjarbaru. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 3(2).
- Oktaviani, N. N. N., & Yasa, P. G. A. S. 2022. Urgensi Legalitas Usaha Bagi Industri Kecil Dan Menengah (IKM). *Jurnal Pendidikan Kewarganegaraan Undiksha*, 10(2), 504-511.
- Purwaningsih, D. L. 2016. Peternakan Ayam Ras Petelur Di Kota Singkawang. *JMARS: Jurnal Mosaik Arsitektur*, 2(2).
- Riyadin, R. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Keluarga Berencana Di Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung Timur (Studi Kasus Pada Desa Pekalongan). *Jurnal Simplex*, 2(1).
- Rusyan, S. A. 2013. *Strategi Komunikasi Dalam Penanganan Keluhan Pelanggan Di PT Nasmoco Bahtera Motor* (Doctoral Dissertation, UAJY).
- Sumarjono, S., Subarkah, S., & Suparnyo, S. 2018. Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Usaha Perdagangan Secara Online Oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Upaya Meningkatkan Investasi Di Kabupaten Kudus. *Jurnal Suara Keadilan*, 19(1).
- Simbolon, A. P. G. 2021. Analisis Kualitas Pelayanan Penerbitan Rekomendasi Izin Usaha Mikro Pada Kantor Camat Lae Parira Kabupaten Dairi.
- Soetarto, H., & Anwar, S. 2019. Pengelolaan Pelayanan Surat Ijin Usaha Perdagangan (Siup) Pada Usaha Kecil Oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumenep. *Public Corner*, 14(1), 55-78.
- Sriana, 2018. Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan Surat Izin Gangguan Usaha (Sigu) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone
- Syaifulloh, M., & Sucipto, H. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Kewirausahaan*, 1(3), 387-399.

- Taliupan, R. 2022. Pengaruh Penanganan Keluhan (Complain Handling) Terhadap Kepercayaan Pelangan Pada Minimarket Indomaret Di Kota Bitung (Studi Kasus Indomaret Winenet). *Journal On Education*, 4(4), 1940-1949.
- Zaenal, H. M., & Khairil, M. 2020. Sistem Manajemen Kandang Pada Peternakan Sapi Bali Di CV Enhal Farm. *Jurnal Peternakan Lokal*, 2(1), 15-19.
- Zulfikar, W. 2019. Penyelenggaraan Perizinan Dan Non Perizinan Di Kabupaten Bekasi. *Caraka Prabu: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 3(1), 1-21.

PEDOMAN WAWANCARA (PETERNAK)

A. *Reliability* (Kehandalan)

1. Apakah pegawai memberikan perhatian yang sungguh-sungguh dalam proses pelayanan pengurusan izin usaha bapak/ibu?
2. Apakah pelayanan yang di berikan dilakukan dengan cepat?
3. Apakah dinas membuat persyaratan yang mudah dipenuhi oleh bapak/ibu?

B. *Responsiveness* (Ketanggapan)

1. Apakah pegawai selalu berada di tempat kerja untuk memproses pengurusan izin usaha bapak/ibu ?
2. Apakah pegawai selalu siap membantu kesulitan yang anda alami?
3. Apakah pegawai selalu siap menanggapi setiap keluhan bapak/ibu?

C. *Assurance* (Jaminan)

1. Apakah pegawai dapat menjamin bapak/ibu dalam proses pelayanan pembuatan surat rekomendasi terhindar dari kesalahan?
2. Apakah ada upaya yang dilakukan dinas untuk menjamin kualitas pelayanan yang diberikan kepada bapak/ibu sesuai dengan standar yang ditetapkan?
3. Apakah pegawai memberikan arahan yang akurat kepada bapak/ibu dalam membuat surat rekomendasi izin usaha?

D. *Emphaty* (Empati)

1. Apakah pegawai menjalin komunikasi yang baik dengan bapak/ibu?
2. Apakah pegawai memberikan perhatian yang tulus kepada bapak/ibu?
3. Apakah pegawai menunjukkan sikap yang sopan dan ramah kepada bapak/ibu?

**PEDOMAN WAWANCARA
(PIHAK DINAS PETERNAKAN)**

A. *Reliability* (Kehandalan)

1. Apakah pegawai memberikan perhatian yang sungguh-sungguh dalam proses pelayanan pengurusan izin usaha ternak kepada peternak?
2. Apakah pelayanan yang di berikan oleh dinas peternakan dilakukan dengan cepat?
3. Apakah dinas membuat persyaratan yang mudah dipenuhi oleh peternak?

B. *Responsiveness* (Ketanggapan)

1. Apakah pegawai selalu berada di tempat kerja untuk memproses pengurusan izin usaha bagi peternak?
2. Apakah pegawai selalu siap membantu kesulitan yang dialami oleh peternak dalam pengurusan surat rekomendasi izin usaha ternak ternak?
3. Apakah pegawai selalu siap menanggapi setiap keluhan dari peternak?

C. *Assurance* (Jaminan)

1. Apakah pegawai dapat menjamin proses pelayanan pembuatan surat rekomendasi terhindar dari kesalahan?
2. Apakah upaya yang dilakukan dinas untuk menjamin kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar yang ditetapkan?
3. Apakah pegawai memberikan arahan yang akurat kepada peternak dalam membuat surat rekomendasi izin usaha ternak?

D. *Emphaty* (Empati)

1. . Apakah pegawai menjalin komunikasi yang baik dengan peternak?
2. Apakah pegawai memberikan perhatian yang tulus kepada peternak?
3. Apakah pegawai menunjukkan sikap yang sopan ramah kepada peternak?

**PEDOMAN WAWANCARA
(DINAS PERIZINAN)**

A. *Reliability* (Kehandalan)

1. Apakah dalam pengurusan penerbitan surat izin usaha bapak/ibu memberikan perhatian yang sungguh-sungguh kepada pengguna layanan?
2. Apakah pelayanan yang di berikan oleh bapak/ibu dalam penerbitan surat izin usaha dilakukan dengan cepat?
3. Apakah dinas perizinan membuat persyaratan yang mudah di penuhi oleh pihak pengguna layanan/peternak dalam penerbitan izin usaha?

B. *Responsiveness* (Ketanggapan)

1. Apakah pegawai dinas perizinan selalu berada di tempat kerja untuk memproses pengurusan penerbitan surat izin usaha?
2. Apakah dinas perizinan selalu siap membantu kesulitan yang dialami oleh peternak/pengguna layanan dalam pengurusan penerbitan surat izin usaha?
3. Apakah dinas perizinan selalu siap menanggapi setiap keluhan dari pengguna layanan/peternak?

C. *Assurance* (Jaminan)

1. Apakah dinas perizinan dapat menjamin proses pelayanan penerbitan surat izin usaha terhindar dari kesalahan?
2. Apakah ada upaya yang dilakukan dinas perizinan untuk menjamin kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar yang ditetapkan?

3. Apakah dinas perizinan memberikan arahan yang akurat kepada pengguna layanan/peternak dalam penerbitan surat izin usaha?

D. *Emphaty* (Empati)

1. . Apakah pegawai dinas perizinan menjalin komunikasi yang baik dengan pengguna layanan/peternak dalam peroses penerbitan surat izin usaha?
2. Apakah pegawai dinas perizinan memberikan perhatian yang tulus dalam proses penerbitan surat izin usaha kepada pengguna layanan/peternak?
3. Apakah pegawai dinas perizinan menunjukkan sikap yang sopan ramah dalam proses penerbitan surat izin usaha kepada pengguna layanan/peternak?

PEDOMAN WAWANCARA (PIHAK AKADEMISI)

A. *Reliability* (Kehandalan)

1. Secara akademis dalam pembuatan surat perizinan apakah pemberian pelayanan dilihat dari seberapa baik pegawai dalam memberikan perhatian yang sungguh-sungguh kepada pengguna layanan?
2. Secara akademis dalam pembuatan surat perizinan apakah dalam pemberian pelayanan bagi pengguna layanan harus dilakukan dengan cepat dan tepat?
3. Secara akademis apakah persyaratan dalam pembuatan surat perizinan harus dibuat dengan mudah?

B. *Responsiveness* (Ketanggapan)

1. Secara akademis dalam pembuatan surat perizinan apakah pemberi layanan jasa/pegawai harus selalu berada di tempat kerja untuk memproses pengurusan yang di ajukan oleh pengguna layanan?
2. Secara akademis dalam pembuatan surat perizinan apakah pemberi layanan jasa/pegawai harus siap membantu kesulitan yang dialami oleh pengguna layanan?
3. Secara akademis dalam pembuatan surat perizinan apakah pegawai harus siap menanggapi setiap keluhan dari pengguna layanan?

C. *Assurance* (Jaminan)

1. Secara akademis dalam pembuatan surat perizinan apakah pegawai harus dapat menjamin proses

pelayanan pembuatan surat rekomendasi izin usaha terhindar dari kesalahan?

2. Secara akademis dalam pembuatan surat perizinan apakah penting bagi instansi memberikan upaya untuk menjamin kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar yang ditetapkan?
3. Secara akademis dalam pembuatan surat perizinan apakah setiap pegawai harus memberikan arahan yang akurat kepada pengguna layanan?

D. *Emphaty* (Empati)

1. . Secara akademis dalam pembuatan surat perizinan apakah menjalin komunikasi yang baik dengan pengguna jasa adalah hal yang perlu di berikan oleh setiap pegawai?
2. Secara akademis dalam pembuatan surat perizinan apakah memberikan perhatian yang tulus kepada pengguna jasa adalah hal yang perlu di berikan oleh setiap pegawai?
3. Secara akademis dalam pembuatan surat perizinan apakah menunjukkan sikap yang sopan ramah kepada pengguna jasa adalah hal yang perlu di berikan oleh setiap pegawai?

LAMPIRAN



1/10/2024. Wawancara dengan peternak



15/10/2024. Wawancara dengan pihak Akademisi



26/09/2024. Wawancara dengan kepala bidang DPMPTSP



30/09/2024. Wawancara dengan pegawai dinas peternakan



30/09/2024. Wawancara dengan kepala bidang dinas peternakan



28/09/2024. Wawancara dengan peternak



28/09/2024. Wawancara dengan peternak

BIODATA



Nur Azizah Azzahra Golman (I011201055) yang biasa dipanggil Tasya. Lahir di Langnga Kecamatan Mattiro Sompe Kabupaten Pinrang pada tanggal 20 Juni 2002 sebagai anak ke-3 dari 3 orang bersaudara dari pasangan Golman Hafid dan Emmy Vaosa Leo Von Ranke. Penulis berasal dari daerah Pinrang. Tepatnya di Langnga, Kecamatan Mattiro Sompe. Jenjang pendidikan penulis dimulai pada sekolah dasar di SDN 192 Langnga di Kabupaten Pinrang. Setelah selesai penulis melanjutkan sekolah ke jenjang sekolah menengah pertama di SMP Negeri 1 Mattiro Sompe. Setelah selesai penulis kembali melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi yaitu sekolah menengah atas di SMA Negeri 3 Pinrang. Sekarang penulis duduk di bangku perkuliahan, di Universitas Hasanuddin, jurusan Peternakan angkatan 2020. Penulis masuk dengan jalur tes yaitu SBMPTN. Penulis sangat suka dengan makanan. Hobby penulis sendiri adalah menyanyi.

Impian penulis adalah untuk membahagiakan dan membanggakan kedua orang tua dan memiliki usaha keluarga.