

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**ANALISIS PELAYANAN KESEHATAN HEWAN
PADA DINAS PERTANIAN KOTA PANGKALPINANG**



TAPM Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Magister Sains Dalam Ilmu Administrasi
Bidang Mirat Administrasi Publik

Disusun Oleh :

GHOZALI EFENDI

NIM. 015584945

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA**

JAKARTA

2011

ABSTRACT

Analysis of Service Health of Animal at Agricultural Agency in Pangkalpinang

Ghozali Efendi
Open University
ghozali_efendi@yahoo.co.id

Keywords : Public service, service health of animals and service satisfaction

This research is conducted to describe satisfaction of service health of animals at Agriculture Agency in Pangkalpinang evaluated from tangibles dimension, reliability dimension, responsiveness dimension, assurance dimension and empathy dimension.

This research according to its explanation level of descriptive research with aim to describe or explain something as it is. Approach which is used in this research is evaluation study to service health of animals at Agricultural Agency in Pangkalpinang.

This research subjects are service receiver society and persons who give service health of animals at Agricultural Agency in Pangkalpinang. The amount samples are counted 67 service receiver people and 47 service giver people. Method of collecting data is done through survey using observation and questionnaire. Data analysis using descriptive statistic is to get responder distribution pursuant to dimension and indicator. Hereinafter to know perception to service health of animal calculated by harsh quality index and compared to interval class. To know difference of perception among service giver with service receiver to service health of animals is conducted by z test.

Based on analysis of service satisfaction, service receiver to service health of animals at Agricultural Agency, reliability dimension has value which makes an index to highest harsh quality (87,31%) at level of very satisfied, whereas tangibles dimension owns lowest value (76,87%) at satisfied level. Pursuant to service giver perception to satisfaction of service health of animals, assurance dimension has value which makes an index to highest harsh quality (80,68%) at satisfied level, whereas tangibles dimension owns lowest value (71,28%) at satisfied level. Result of research indicates that service receiver responders feel satisfied to tangibles dimension, responsiveness dimension, empathy dimension and feel very satisfied to realibility dimension and assurance dimension. Hereinafter service giver responders lick lips to entire service dimension health of animals that is tangibles dimension, responsiveness dimension, empathy dimension, reliability dimension and assurance dimension. Pursuant to perception z test among service givers with service receivers differ.

ABSTRAK

Analisis Pelayanan Kesehatan Hewan pada Dinas Pertanian Kota Pangkalpinang

Ghozali Efendi
Universitas Terbuka
ghozali_efendi@yahoo.Co.id

Kata Kunci : Pelayanan publik, pelayanan kesehatan hewan dan kepuasan.

Penelitian ini dilakukan untuk menjelaskan kepuasan pelayanan kesehatan hewan di Dinas Pertanian Kota Pangkalpinang ditinjau dari dimensi *tangibles* (bukti fisik), dimensi *reliability* (keterandalan), dimensi *responsiveness* (dayatanggap), dimensi *assurance* (jaminan) dan dimensi *empathy* (empati).

Penelitian ini menurut tingkat eksplanasinya adalah penelitian deskriptif yang bertujuan mendeskripsikan atau menjelaskan sesuatu hal seperti apa adanya. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi evaluasi (*evaluation study*) terhadap pelayanan kesehatan hewan di Dinas Pertanian Kota Pangkalpinang.

Subyek penelitian ini adalah masyarakat penerima layanan dan aparatur pemberi layanan kesehatan hewan Dinas Pertanian Kota Pangkalpinang. Besar sampel yang digunakan sebanyak 67 orang penerima layanan dan 47 orang pemberi layanan. Metode pengumpulan data dilakukan melalui survey dengan menggunakan kuesioner dan observasi. Analisis data menggunakan statistik deskriptif sehingga didapatkan distribusi responden berdasarkan indikator dan dimensi. Selanjutnya untuk mengetahui persepsi terhadap pelayanan kesehatan hewan dihitung indeks kualitas kasar dan dibandingkan dengan kelas interval. Untuk mengetahui perbedaan persepsi antara pemberi layanan dengan penerima layanan terhadap pelayanan kesehatan hewan dilakukan uji z.

Berdasarkan analisis kepuasan pelayanan, persepsi penerima layanan terhadap pelayanan kesehatan hewan pada Dinas Pertanian, dimensi *reliability* (keterandalan) memiliki nilai indeks kualitas kasar tertinggi (87,31%) pada tingkatan sangat puas, sementara dimensi *tangibles* (bukti fisik) memiliki nilai yang paling rendah (76,87%) pada tingkatan puas. Berdasarkan persepsi pemberi layanan terhadap kepuasan pelayanan kesehatan hewan, dimensi *assurance* (jaminan) memiliki nilai indeks kualitas kasar tertinggi (80,68%) pada tingkatan puas, sementara dimensi *tangibles* (bukti fisik) memiliki nilai yang paling rendah (71,28%) pada tingkatan puas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden penerima layanan merasa puas terhadap dimensi *tangibles* (bukti fisik), dimensi *responsiveness* (ketanggapan), dimensi *empathy* (empati) dan merasa sangat puas terhadap dimensi *reliability* (keterandalan) dan dimensi *assurance* (jaminan). Selanjutnya responden pemberi layanan merasa puas terhadap seluruh dimensi pelayanan kesehatan hewan yaitu dimensi *tangibles* (bukti fisik), dimensi *responsiveness* (ketanggapan), dimensi *empathy* (empati), dimensi *reliability* (keterandalan) dan dimensi *assurance* (jaminan). Berdasarkan uji z persepsi antara pemberi layanan dengan penerima layanan berbeda.

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

PERNYATAAN

Tugas Akhir Program Magister (TAPM) yang berjudul : Analisis Pelayanan Kesehatan Hewan pada Dinas Pertanian Kota Pangkalpinang, adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Jakarta, Maret 2011

Yang Menyatakan



Ghozali Efendi
Ghozali Efendi
NIM. 015584945

LEMBAR PERSETUJUAN TAPM

Judul TAPM : Analisis Pelayanan Kesehatan Hewan pada Dinas Pertanian Kota Pangkalpinang

Penyusun TAPM : Ghozali Efendi

NIM : 015584945

Program Studi : Administrasi Publik

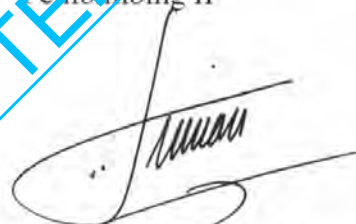
Menyetujui,

Pembimbing I



Prof. Dr. Aries Djaenuri, MA

Pembimbing II



Suciati, M.Sc. Ph.D
NIP. 19520213 198503 2 001

Mengetahui,

Ketua Bidang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik/Program Magister Administrasi Publik


Dra. Susanti, M. Si
NIP. 19671214 199303 2 002

Direktur Program Pascasarjana,



Suciati, M.Sc. Ph.D
NIP. 19520213 198503 2 001

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

PENGESAHAN

Nama : Ghozali Efendi
NIM : 015584945
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Judul TAPM : Analisis Pelayanan Kesehatan Hewan Pada Dinas Pertanian
Kota Pangkalpinang

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Tesis Program Pascasarjana,
Program Studi Administrasi Publik, Universitas Terbuka pada :

Hari/Tanggal : Senin/2 Mei 2014
Waktu : 08.00 – 10.00 WIB

Dan telah dinyatakan LULUS

PANITIA PENGGUJI TAPM

Ketua Komisi Penguji : Dr. Maman Rumanta, M.Si



Penguji Ahli : Prof. Dr. Bob Woworuntu, Ph.D



Pembimbing I : Prof. Dr. Aries Djaenuri, MA



Pembimbing II : Suciati, M.Sc. Ph.D



KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir Program Magister (TAPM) ini. Penulisan TAPM ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Sains dalam Ilmu Administrasi bidang minat Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Terbuka. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, mulai dari perkuliahan sampai pada penulisan penyusunan TAPM ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan TAPM. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada :

- 1) Rektor Universitas Terbuka Prof. Ir. Tian Belawati, M.Ed., Ph.D.
- 2) Direktur Program Pascasarjana Universitas Terbuka Suciati, M.Sc., Ph.D.
- 3) Kepala UPBJJ-UT Pangkalpinang Dr. Maman Rumanta, M.Si selaku penyelenggara Program Pasca Sarjana;
- 4) Pembimbing I Prof. Dr. Arie Djaenuri, MA dan Suciati, M.Sc., Ph.D sebagai pembimbing II
- 5) Ketua Bidang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Dra. Susanti, M.Si, selaku penanggung jawab program studi administrasi publik.
- 6) Keluarga saya, orang tua, istri dan anak-anakku yang telah memberikan bantuan dukungan materil dan moral.
- 7) Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan penulisan TAPM ini.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga TAPM ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
<i>Abstract</i>	ii
Pernyataan	iv
Lembar Persetujuan	v
Lembar Pengesahan	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	viii
Daftar Gambar	x
Daftar Tabel	xi
Daftar Lampiran	xii
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	10
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kajian Teoritik	12
1. Pelayanan	12
2. Pelayanan Publik	16
3. Kualitas Pelayanan	25
4. Kepuasan	28
5. Indikator Kualitas Pelayanan	35
6. Pelayanan Kesehatan Hewan	44

	Halaman
B. Kerangka Berpikir	49
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Desain Penelitian	51
B. Populasi dan Sampel	51
C. Instrumen Penelitian	52
D. Prosedur Pengumpulan Data	54
E. Metode Analisis Data	55
F. Definisi Konsep dan Operasional	58
BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Dinas Pertanian	60
B. Karakteristik Responden	65
C. Analisis Deskriptif	67
D. Uji z.....	78
E. Pembahasan	80
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan	98
B. Saran	99
DAFTAR PUSTAKA	100
DAFTAR LAMPIRAN	103

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	50
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Pertanian Kota Pangkalpinang	62
Gambar 4.2 Diagram Penilaian Responden terhadap Indikator Dimensi <i>Tangible</i> (Bukti Fisik) antara Persepsi Penerima Layanan dengan Pemberi Layanan.....	81
Gambar 4.3 Diagram Penilaian Responden terhadap Indikator Dimensi <i>Reliability</i> (Keterandalan) antara Persepsi Penerima Layanan dengan Pemberi Layanan.....	83
Gambar 4.4 Diagram Penilaian Responden terhadap Indikator Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan) antara Persepsi Penerima Layanan dengan Pemberi Layanan.....	84
Gambar 4.5 Diagram Penilaian Responden terhadap Indikator Dimensi <i>Responsivencss</i> (Ketanggapan) antara Persepsi Penerima Layanan dengan Pemberi Layanan.....	86
Gambar 4.6 Diagram Penilaian Responden terhadap Indikator Dimensi <i>Empathy</i> (Empati) antara Persepsi Penerima Layanan dengan Pemberi Layanan.....	89
Gambar 4.7 Diagram Penilaian Responden terhadap Pelayanan Kesehatan hewan antara Persepsi Penerima Layanan dengan Pemberi Layanan	90

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Perbedaan Karakteristik antara Pelayanan Barang dan Jasa.....	14
Tabel 2.2 Karakteristik Produk Barang dan Pelayanan.....	14
Tabel 3.1 Instrumen Penelitian	53
Tabel 4.1 Jumlah PNS, PHT, PHL dan Penyuluh Kontrak Dinas Pertanian berdasarkan Pendidikan	62
Tabel 4.2 Jumlah Pelayanan Kesehatan Hewan Tahun 2009	63
Tabel 4.3 Jumlah Penerbitan SKKH Tahun 2009	64
Tabel 4.4 Jumlah Pengambilan Spesimen <i>Surveilans</i> Tahun 2009	65
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	66
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	66
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	67
Tabel 4.8 Keadaan Dimensi <i>Tangible</i> (Bukti Fisik) Pelayanan Kesehatan Hewan	69
Tabel 4.9 Keadaan Dimensi <i>Reliability</i> (Keterandalan) Pelayanan Kesehatan Hewan	71
Tabel 4.10 Keadaan Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan) Pelayanan Kesehatan Hewan	74
Tabel 4.11 Keadaan Dimensi <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan) Pelayanan Kesehatan Hewan	75
Tabel 4.12 Keadaan Dimensi <i>Empathy</i> (Empati) Pelayanan Kesehatan Hewan	77
Tabel 4.13 Uji Z.....	79
Tabel 4.14 Keadaan Petugas Pelayanan Kesehatan Hewan berdasarkan Pendidikan.....	81

DAFTAR LAMPIRAN

		Halaman
Lampiran 1	Kuesioner Penelitian	103
Lampiran 2	Hasil Pengujian Validitas Instrumen Penelitian	104
Lampiran 3	Hasil Pengujian Validitas Instrumen Penelitian	105
Lampiran 4	Hasil Uji Z	105
Lampiran 5	Data Ordinal Responden Penelitian.....	106
Lampiran 6	Distribusi Frekuensi Skor Penerima Layanan.....	109
Lampiran 7	Distribusi Frekuensi Skor Pemberi Layanan.....	110
Lampiran 8	Perhitungan Indeks Kualitas Kasar (KK) Penerima Layanan.....	111
Lampiran 9	Perhitungan Indeks Kualitas Kasar (KK) Pemberi Layanan.....	112

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kota Pangkalpinang mempunyai luas wilayah 118,4 km² dengan jumlah penduduk 160.451 jiwa dengan tingkat kepadatan penduduk berada pada peringkat tertinggi dibandingkan daerah-daerah otonomi lainnya di Propinsi Kepulauan Bangka Belitung (Badan Pusat Statistik, 2010). Sebagai ibukota Propinsi Kepulauan Bangka Belitung, Pangkalpinang memposisikan diri sebagai pusat pemerintahan, layanan jasa, perdagangan dan pemukiman. Pangkalpinang mempunyai visi, terwujudnya Kota Pangkalpinang sebagai pusat layanan jasa dan perdagangan di Bangka Belitung 2013. Salah satu pelayanan yang diselenggarakan dan dilaksanakan Dinas Pertanian Kota Pangkalpinang untuk mendukung visi tersebut adalah pelayanan kesehatan hewan.

Dinas Pertanian Kota Pangkalpinang dibentuk dan ditetapkan berdasarkan Peraturan Daerah (Perda) Nomor 24 Tahun 2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kota Pangkalpinang. Berdasarkan Perda tersebut Dinas Pertanian Kota Pangkalpinang adalah unsur pelaksana teknis di bidang pertanian yang mempunyai tugas pokok dan fungsi melaksanakan kewenangan desentralisasi, dekonsentrasi dan tugas pembantuan di bidang pertanian. Dalam melaksanakan kewenangan tersebut Dinas Pertanian dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Walikota.

Undang-undang Nomor 18 Tahun 2009 tentang Peternakan dan Kesehatan Hewan mengartikan kesehatan hewan adalah segala urusan yang berkaitan dengan perawatan hewan, pengobatan hewan, pelayanan kesehatan hewan, pengendalian dan penanggulangan penyakit hewan, penolakan penyakit, medik reproduksi, medik konservasi, obat hewan dan peralatan kesehatan hewan serta keamanan pakan. Berdasarkan UU Nomor 18 Tahun 2009 tersebut yang dimaksud dengan pelayanan kesehatan hewan adalah :

“Serangkaian tindakan yang diperlukan, antara lain, untuk : a) melakukan prognosis dan diagnosis penyakit secara klinis, patologis, laboratoris, dan/atau epidemiologis; b) melakukan tindakan transaksi terapeutik berupa konsultasi dan/atau informasi awal kepada pemilik hewan yang dilanjutkan dengan beberapa kemungkinan tindakan preventif, kooperatif, kuratif, rehabilitative, dan promotif dengan menghindari tindakan mal-praktik; c) melakukan pemeriksaan dan pengujian keamanan, kesehatan, keutuhan, dan kehalalan produk hewan; d) melakukan konfirmasi kepada unit pelayanan kesehatan hewan rujukan jika diperlukan; e) menyampaikan data penyakit dan kegiatan pelayanan kepada otoritas veteriner; f) menindaklanjuti keputusan pemerintah dan/atau pemerintah daerah yang berkaitan dengan pengendalian dan penanggulangan penyakit hewan dan/atau kesehatan masyarakat veteriner; dan g) melakukan pendidikan klien dan/atau pendidikan masyarakat sehubungan dengan paradigma sehat dan penerapan kaidah kesehatan hewan”.

Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota menyatakan bahwa salah satu kewenangan yang dilaksanakan oleh pemerintah kabupaten dan kota adalah di bidang kesehatan hewan. Pelayanan kesehatan hewan yang dilaksanakan Dinas Pertanian merupakan salah satu bentuk pelayanan publik. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan 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 oleh penyelenggara pelayanan publik.

Ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah yaitu fungsi pelayanan masyarakat, fungsi pembangunan dan fungsi perlindungan. Pelaksanaan pelayanan kesehatan hewan yang dilaksanakan Dinas Pertanian merupakan implementasi pelaksanaan fungsi pelayanan masyarakat, fungsi pembangunan dan fungsi perlindungan. Pelaksanaan fungsi pelayanan masyarakat bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat akan kebutuhan pelayanan kesehatan hewan, pelaksanaan fungsi pembangunan bertujuan meningkatkan pembangunan ekonomi dalam bentuk peningkatan produktifitas ternak dan pelaksanaan fungsi perlindungan bertujuan untuk melindungi masyarakat dari *zoonosis* yang dapat menyebabkan kematian.

Urusan kesehatan hewan sekarang ini merupakan urusan yang strategis. Hal ini dikarenakan kesehatan hewan berpengaruh terhadap kehidupan manusia baik secara sosial dan ekonomi. Secara sosial kesehatan hewan berpengaruh terhadap kesehatan manusia seperti dengan timbulnya *zoonosis*, yaitu penyakit hewan yang dapat menular ke manusia. Selain itu sebagian masyarakat mempunyai kedekatan dengan hewan kesayangan, sehingga sebagian orang menganggap bahwa hewan kesayangan merupakan bagian dari keluarga mereka. Secara ekonomi terjadinya wabah penyakit hewan dapat menyebabkan kerugian ekonomi yang disebabkan oleh kematian manusia, kematian hewan dan penurunan produktifitas hewan.

Tidak dapat dipungkiri bahwa birokrasi pemerintah masih mendominasi hampir seluruh aspek kehidupan masyarakat (Purwanto, 2005:176). Peran yang dimainkan oleh birokrasi pemerintah yaitu peran mengatur kehidupan masyarakat (*regulative*), melindungi masyarakat (*protective*), mendistribusikan sumber daya yang terbatas dari kelompok yang mampu ke kelompok yang kurang mampu (*redistributive*), memberikan subsidi agar masyarakat mau melakukan kegiatan yang diinginkan pemerintah (*distributive*), sampai pemberian pelayanan publik (*public service*).

Kondisi masyarakat saat ini yang semakin kritis dan didukung oleh keterbukaan informasi, birokrasi publik dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran dalam memberikan pelayanan publik. Perubahan tersebut adalah dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani, dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan, berubah menjadi suka menolong ke arah yang fleksibel, kolaboratif dan dialogis. Berkaitan dengan pelayanan tersebut, hakekat pemerintah adalah pelayan kepada rakyat. Pemerintah tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani rakyat, dengan kata lain pemerintah adalah pelayan rakyat. Pelayanan publik oleh birokrasi merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur Negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi Negara (Kurniawan, 2005:4).

Kondisi penyelenggaraan pelayanan publik sekarang ini masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya

keluhan dan pengaduan dari masyarakat terhadap ketidakpuasan pelayanan baik secara langsung maupun tidak langsung maupun melalui media massa, seperti: prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang kurang responsif, sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap citra pemerintah. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Dwiyanto (2002, dalam Utomo 2008:17) yang menyatakan bahwa pelayanan publik belum menunjukkan perubahan yang baik disebabkan oleh manajemen pelayanan yang semata-mata berdasarkan pada pendekatan formalistik, bukannya mencoba untuk menerapkan pelayanan secara kontekstual berdasarkan perkembangan aspirasi masyarakat pengguna pelayanan. Padahal pada pendekatan desentralisasi, peluang masyarakat untuk berpartisipasi sangat dimungkinkan dengan semakin dekatnya jarak antara masyarakat dan pemerintah, sehingga kinerja pelayanan publik menjadi salah satu dimensi yang strategis dalam menilai keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah.

Di sisi lain kinerja organisasi Dinas Pertanian dalam bentuk penyelenggaraan pelayanan masih belum memuaskan. Kondisi ketidakpuasan terhadap penyelenggaraan pelayanan tersebut sering diungkapkan oleh anggota DPRD Kota Pangkalpinang yang menyatakan bahwa keberadaan Dinas Pertanian perlu dievaluasi dikarenakan pelayanan yang diselenggarakannya apakah masih dibutuhkan dan memuaskan masyarakat. Berdasarkan diskusi pendahuluan dengan beberapa orang penerima layanan dan petugas

penyelenggara pelayanan, beberapa kondisi ketidakpuasan pelayanan tersebut dapat digambarkan sebagai berikut:

1. Pelayanan yang lambat disebabkan oleh tuntutan masyarakat yang ingin dilayani diluar jam kerja kantor dan laporan dari masyarakat sering diterima di luar jam kerja, sedangkan petugas dalam melaksanakan tugasnya diatur oleh jam kerja dan jumlah petugas pelayanan terbatas.
2. Penerima layanan menginginkan pelayanan diberikan di rumah dengan alasan ada aktifitas di luar walaupun sarana dan prasarana pelayanan sudah disediakan.

Kinerja Dinas Pertanian dapat diukur dan dievaluasi dari pelayanan yang diberikan, yaitu apakah pelayanan yang diberikan tersebut berkualitas dan memberikan kepuasan bagi penerima pelayanan. Pelayanan publik berupa pelayanan kesehatan hewan yang diterima oleh masyarakat luas merupakan produk organisasi pemerintah dan memegang peran yang strategis dalam rangka mewujudkan *good governance*. Menurut Dwiyanto (2005:20-24) peran strategis tersebut disebabkan oleh beberapa hal sebagai berikut :

1. Pelayanan publik merupakan media interaksi antara pemerintah dengan masyarakat, sehingga keberhasilan dalam penyelenggaraan publik akan membangkitkan dukungan dan kepercayaan dari masyarakat.
2. Pelayanan publik adalah ranah dimana berbagai aspek *good governance* dapat diartikulasikan secara relatif lebih mudah.
3. Pelayanan publik melibatkan kepentingan semua unsur *governance* yaitu pemerintah, masyarakat sipil dan mekanisme pasar sehingga nasib sebuah

pemerintahan akan sangat dipengaruhi oleh keberhasilan mereka dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik.

Untuk mengetahui dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan hewan yang diberikan kepada masyarakat dibutuhkan indikator dan informasi tentang pelayanan tersebut dari persepsi penerima layanan maupun penyelenggara layanan. Zeithmal, Parasuraman & Berry (1990, dalam Subarsono 2005:148) mengemukakan lima dimensi sebagai indikator untuk mengukur kualitas suatu pelayanan. Kelima dimensi tersebut adalah sebagai berikut:

1. *Tangibles* yaitu fasilitas fisik, peralatan, pegawai dan fasilitas komunikasi yang dimiliki oleh penyedia layanan.
2. *Reliability* atau realibilitas adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.
3. *Responsiveness* atau responsivitas adalah kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.
4. *Assurance* atau kenastiar adalah pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan.
5. *Empathy* adalah kemampuan memberikan perhatian kepada pengguna layanan secara individual.

Pentingnya penilaian kualitas pelayanan menurut persepsi masyarakat juga dikemukakan berdasarkan pemeriksaan Inspektorat Kota Pangkalpinang terhadap Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Dinas Pertanian dan Peternakan Tahun 2009 (Nomor 700.LHE/39.EV/INPT/2010

tanggal 5 April 2010) masih ditemui permasalahan-permasalahan, diantaranya adalah laporan yang dibuat belum menyajikan persepsi masyarakat terhadap pelayanan dan tidak membandingkan dengan data tahun sebelumnya. Pentingnya penilaian pelayanan berdasarkan persepsi masyarakat dikemukakan oleh Dwiyanto (2005:331) yang menyatakan bahwa beberapa alasan survai pengguna layanan diperlukan, yaitu :

1. Para pengguna layanan publik adalah warga negara yang memiliki hak-hak politik yang harus dihormati yang dapat digunakan untuk menentukan nasib birokrasi penyelenggara pelayanan dan para pejabatnya.
2. Warga bangsa memiliki *voice* yang dapat digunakan untuk menyampaikan aspirasi pelayanan, membentuk opini publik mengenai kinerja birokrasi dan pejabat publik, mempengaruhi keputusan publik serta memilih para pejabat publik yang dipercaya mampu mewujudkan aspirasinya.
3. Tuntutan warga negara untuk berperan serta dalam proses kebijakan dan penyelenggaraan pelayanan publik semakin besar dan tak terhindarkan.

Beberapa jenis informasi diperlukan dalam melaksanakan survai yang berkaitan dengan pelayanan. Menurut Dwiyanto (2005:335) jenis-jenis informasi tersebut adalah sebagai berikut:

1. Informasi mengenai profil pengguna.
2. Informasi mengenai persepsi warga terhadap kualitas pelayanan, termasuk penilaiannya mengenai sikap petugas, prosedur, waktu, fasilitas dan biaya pelayanan.
3. Informasi mengenai keluhan, saran-saran perbaikan dan aspirasi pengguna.

Berdasarkan alasan-alasan yang dikemukakan diatas dan mengingat kondisi faktual pelayanan yang diselenggarakan Dinas Pertanian belum memuaskan, maka survai yang berkaitan dengan kepuasan pelayanan sangat mendesak dilaksanakan. Bertitik tolak dari hal-hal tersebut, menarik untuk

diteliti mengenai kualitas pelayanan kesehatan hewan khususnya kepuasan pelayanan, maka penulis mencoba untuk memilih judul Tugas Akhir Program Magister (TAPM) ini, dengan judul “Analisis Pelayanan Kesehatan Hewan pada Dinas Pertanian Kota Pangkalpinang”.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka rumusan masalah yang akan diteliti adalah :

1. Bagaimana kepuasan pemberi layanan dan penerima layanan terhadap pelayanan kesehatan hewan di Dinas Pertanian berdasarkan dimensi *tangibles* (bukti fisik)?
2. Bagaimana kepuasan pemberi layanan dan penerima layanan terhadap pelayanan kesehatan hewan di Dinas Pertanian berdasarkan dimensi *reliability* (keterandalan)?
3. Bagaimana kepuasan pemberi layanan dan penerima layanan terhadap pelayanan kesehatan hewan di Dinas Pertanian berdasarkan dimensi *responsiveness* (ketanggapan)?
4. Bagaimana kepuasan pemberi layanan dan penerima layanan terhadap pelayanan kesehatan hewan di Dinas Pertanian berdasarkan dimensi *assurance* (jaminan)?
5. Bagaimana kepuasan pemberi layanan dan penerima layanan terhadap pelayanan kesehatan hewan di Dinas Pertanian berdasarkan dimensi *empathy* (empati)?

perbandingan hasil penelitian yang dilakukan pada kondisi, waktu dan lokasi yang berbeda.

2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran dan rekomendasi bagi pimpinan dan seluruh jajaran khususnya di lingkungan Dinas Pertanian Kota Pangkalpinang dalam menentukan kebijakan dan mengambil keputusan untuk meningkatkan pelayanan.
3. Hasil penelitian ini diharapkan sebagai upaya lebih mendalami masalah-masalah kinerja pelayanan publik antara teori dan praktek di lapangan.

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Pelayanan

Kata pelayanan dapat diartikan jasa atau servis memiliki pengertian dan definisi yang beragam. Berkaitan dengan pelayanan, ada dua istilah yang perlu diketahui, yaitu melayani dan peayanan. Pengertian melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang, sedangkan pengertian pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1995).

Definisi pelayanan secara sederhana diungkapkan oleh Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby (1997, dalam Ratminto dan Winarsih 2010:2) yaitu suatu produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Kotler (2001:602) mendefinisikan jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud fisik dan tidak meningkatkan kepemilikan apa pun. Selanjutnya Batinggi dan Ahmad (2008:1.18) menyatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain.

Pengertian yang lebih luas juga disampaikan oleh Daviddow dan Utal (1989, dalam Sutopo dan Suryanto 2009:9) bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan. Definisi lainnya yang lebih rinci yang berorientasi pada aspek proses atau aktivitas

dikemukakan oleh Gronroos (1990, *dalam* Ratminto dan Winarsih 2010:2)

sebagaimana dikutip berikut ini :

“Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan”.

Norman (1991, *dalam* Sutopo dan Suryanto 2009:8) mengemukakan mengenai karakteristik pelayanan, yakni sebagai berikut :

- a. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi;
- b. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial;
- c. Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadian bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.

Beberapa istilah, pengertian dan konsep pelayanan yang beragam tersebut diatas sebagian besar definisi pelayanan yang berkaitan dengan organisasi atau badan usaha yang bertujuan laba, sehingga dikenal istilah pelayanan pelanggan (*customer service*). Pelayanan yang dilaksanakan organisasi atau badan usaha tidak berwujud barang sehingga tidak nampak (*intangible*). Meskipun wujudnya tidak nampak, proses penyelenggaraanya bisa dialami dan dirasakan, misalnya suatu pelayanan dapat dinilai cepat, lambat, menyenangkan, menyulitkan, murah atau mahal.

Berbagai penelitian mengungkapkan bahwa pelayanan memiliki 4 karakteristik unik yang membedakannya dari barang dan berdampak pada strategi mengelola dan memasarkannya. Lovelock & Gummesson (2004, *dalam* Tjiptono dan Chandra 2007:22) menyatakan keempat karakteristik utama tersebut dinamakan paradigma IHIP yaitu *intangibility*,

heterogeneity, *inseparability* dan *perishability*. *Intangibility* mempunyai arti bahwa jasa tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, didengar atau diraba sebelum dibeli dan dikonsumsi. *Heterogeneity* mempunyai pengertian bahwa jasa bersifat sangat variabel karena terdapat banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis tergantung pada siapa, kapan dan dimana jasa tersebut diproduksi. *Inseparability* mempunyai pengertian bahwa dalam pemasaran jasa terjadi interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan. *Perishability* berarti jasa merupakan komoditas yang tidak tahan lama, tidak dapat disimpan untuk pemakaian ulang di waktu datang, dijual kembali atau dikembalikan.

Mengenai perbedaan antara pelayanan barang dan jasa, Gronroos yang dikutip Subarsono (2005:142) menyusun karakteristik pelayanan barang dan pelayanan jasa dapat dilihat dalam tabel tersebut ini.

Tabel 2.1 Perbedaan Karakteristik antara Pelayanan Barang dan Jasa

Pelayanan Barang	Pelayanan Jasa
Sesuatu yang berwujud	Sesuatu yang tidak berwujud
Homogen, satu jenis barang dapat berlaku untuk banyak orang	Heterogen, satu bentuk pelayanan kepada seseorang belum tentu sesuai atau sama dengan bentuk pelayanan kepada orang lain.
Proses produksi dan distribusinya terpisah dengan proses konsumsi.	Proses produksi dan distribusi pelayanan bersamaan pada saat konsumsi.
Berupa barang/benda.	Berupa proses atau kegiatan.
Nilai utamanya dihasilkan di perusahaan.	Nilai utamanya dihasilkan dalam proses interaksi antara penjual dan pembeli.
Pembeli pada umumnya tidak terlibat dalam proses produksi.	Pembeli terlibat dalam proses produksi.
Dapat disimpan sebagai persediaan.	Tidak dapat disimpan.
Dapat terjadi perpindahan kepemilikan.	Tidak ada perpindahan kepemilikan.

Sumber : Gronroos dalam Subarsono (2005:142).

Selanjutnya Zemke (1996) mengemukakan perbedaan karakteristik antara barang dan jasa pelayanan yang dikutip Ratminto dan Winarsih (2010:3) dapat dilihat dalam tabel tersebut ini:

Tabel 2.2 Karakteristik Produk (barang) dan Pelayanan

Produk (Barang)	Jasa Pelayanan
Konsumen memiliki objeknya	Konsumen memiliki kenangan. Pengalaman atau memori tersebut tidak bisa dijual atau diberikan kepada orang lain.
Tujuan pembuatan barang adalah keseragaman, semua barang adalah sama	Tujuan penyelenggaraan pelayanan adalah keunikan. Setiap konsumen dan setiap kontak adalah special.
Suatu produk atau barang dapat disimpan di gudang, sampelnya dapat dikirim ke konsumen.	Suatu pelayanan terjadi saat tertentu, ini tidak dapat disimpan di gudang atau dikirimkan, contohnya.
Konsumen adalah pengguna akhir yang tidak terlibat dalam proses produksi.	Konsumen adalah rekanan yang terlibat dalam proses produksi.
Kontrol kualitas dilakukan dengan cara membandingkan output dengan spesifikasinya.	Konsumen melakukan control kualitas dengan cara membandingkan harapannya dengan pengalamannya.
Jika terjadi kesalahan produksi, produk (barang) dapat ditarik kembali ke pasar.	Jika terjadi kesalahan, satu-satunya cara yang bisa dilakukan untuk memperbaiki adalah meminta maaf.
Moral karyawan sangat penting	Moral Karyawan berperan sangat menentukan.

Sumber : Zemke dalam Ratminto dan Winarsih (2010:3).

Jain (1999, dalam Tjiptono & Chandra, 2007:8) menegaskan bahwa terdapat perbedaan signifikan antara perspektif penyedia jasa dan perspektif penerima pelayanan terhadap konsep pelayanan. Berdasarkan perspektif penyedia jasa, proses jasa mencakup elemen-elemen penyampaian inti (*core delivery*) dan kinerja interpersonal. Berdasarkan perspektif penerima layanan, jasa dilihat sebagai pengalaman berupa transaksi inti dan pengalaman personal, yang proporsinya berbeda-beda antar output jasa dan

interaksi jasa, serta berkontribusi secara berbeda terhadap pengalaman masing-masing individu penerima pelayanan. Dengan kata lain penyedia jasa memandang jasa dari kacamata proses yang terkait dengan operasi jasa sedangkan pelanggan lebih mempresepsikan jasa sebagai fenomena atau bagian dari pengalaman hidup. Selanjutnya Lovelock, Petterson dan Walker (2004, dalam Tjiptono dan Chandra 2007:8) mengemukakan perspektif *service* sebagai sebuah sistem yang terdiri atas 2 komponen utama yaitu (1) operasi jasa (*service operations*) dimana *input* diproses dan elemen-elemen produk jasa diciptakan, dan (2) penyampaian jasa dimana elemen-elemen produk jasa dirakit, dirampungkan dan disampaikan kepada pelanggan.

Berdasarkan beberapa definisi yang dikemukakan di atas maka penulis menyimpulkan bahwa pada dasarnya pelayanan adalah sesuatu yang mempunyai ciri-ciri sebagai berikut:

- 1) Suatu yang tidak berwujud tetapi dapat memenuhi kebutuhan konsumen
- 2) Proses produksi jasa dapat menggunakan atau tidak menggunakan bantuan suatu produk fisik.
- 3) Jasa tidak mengakibatkan peralihan hak atau kepemilikan
- 4) Terdapat interaksi antara penyedia jasa dengan pengguna jasa.

2. Pelayanan Publik

Berbeda dengan pelayanan yang dilakukan oleh suatu organisasi atau badan usaha yang bertujuan laba, pelayanan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah atau badan usaha lain yang tidak termasuk badan usaha swasta, tidak berorientasi pada laba. Pada organisasi pemerintah istilah pelayanan dikenal dengan pelayanan umum atau pelayanan publik.

Konsepsi pelayanan publik atau pelayanan umum pada dasarnya merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang, kelompok atau birokrasi untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai suatu tujuan tertentu (Istianto, 2009:146). Pengertian pelayanan publik tersebut mempunyai kesamaan seperti yang dikemukakan oleh Subarsono (2005:141) yang menyatakan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna.

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 mengartikan pelayanan umum "Segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan". Selanjutnya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan pengertian "Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan 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 oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pengertian konsep mengenai pelayanan umum juga dikemukakan oleh Moenir (2002:16) yang menyatakan bahwa "pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu

dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya”.

Ndraha (1996 *dalam* Djaenuri 2001:14) menyatakan bahwa layanan pemerintah kepada masyarakat terkait dengan suatu hak dan lepas dari persoalan apakah pemegang hak itu dapat dibebani suatu kewajiban atau tidak. Dalam hubungan ini dikenal hak bawaan sebagai manusia dan hak pemberian. Hak bawaan ini selalu bersifat individual dan pribadi, sedangkan hak pemberian meliputi hak sosial politik dan hak individual. Kegiatan pemerintah untuk memenuhi hak bawaan dan hak pemberian itulah yang disebut pelayanan pemerintah kepada masyarakat termasuk pribadi-pribadi pemilik hak bawaan.

Wasistiono (2001:51) menyatakan pelayanan publik atau pelayanan umum adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Dengan demikian yang dapat memberikan pelayanan umum kepada masyarakat luas bukan hanya instansi pemerintah melainkan juga pihak swasta. Lebih lanjut Wasistiono menjelaskan bahwa tugas pokok pemerintah yang terpenting adalah memberikan pelayanan umum kepada publik atau masyarakat, dan ada enam alasan mengapa pemerintah harus memahami dan komitmen terhadap pentingnya pelayanan publik yaitu:

- a) Instansi pemerintah pada umumnya menyelenggarakan kegiatan yang bersifat monopoli sehingga tidak terdapat iklim kompetisi di dalamnya.

Padahal tanpa kompetisi tidak akan tercipta efisiensi dan peningkatan kualitas.

- b) Dalam menjalankan kegiatannya, aparatur pemerintah lebih mengandalkan kewenangan dari pada kekuatan pasar ataupun kebutuhan konsumen,
- c) Belum atau tidak diadakan akuntabilitas terhadap kegiatan suatu instansi pemerintah, baik akuntabilitas vertikal ke bawah, ke samping maupun ke atas. Hal ini disebabkan karena belum adanya tolak ukur kinerja setiap instansi pemerintah yang dibakukan secara nasional berdasarkan standar yang dapat diterima secara umum,
- d) Dalam aktivitasnya, aparat pemerintah sering mengutamakan pandangan dan keinginan mereka sendiri (birokrasi) dari pada pandangan mereka yang menerima jasa layanan pemerintah.
- e) Kesadaran anggota masyarakat akan hak dan kewajibannya sebagai warga Negara maupun sebagai konsumen masih relatif rendah, sehingga mereka cenderung menerima begitu saja layanan yang diberikan oleh instansi pemerintah.
- f) Penyerengaraan pemerintahan yang tidak demokratis dan cenderung represif seperti yang selama ini dipraktekkan selalu berupaya menekan adanya kontrol sosial dari masyarakat.

Dalam hal interaksi antara pihak pemberi pelayanan dan pihak yang menerima pelayanan, pihak pemberi pelayanan dapat berasal dari pemerintah, swasta atau lembaga swadaya masyarakat sedangkan penerima layanan adalah masyarakat secara individu atau kelompok. Dilihat dari

sasaran pelayanan terdapat dua kelompok sasaran yaitu sasaran internal dan sasaran eksternal. Sasaran internal adalah kelompok yang berada dalam satu organisasi pemberi layanan, sedangkan sasaran eksternal adalah pelanggan yang berada di luar organisasi pemberi layanan. Berkaitan dengan pelayanan kesehatan hewan yang dijadikan penelitian ini, Dinas Pertanian Kota Pangkalpinang sebagai pihak pemberi pelayanan sedangkan penerima layanan adalah masyarakat secara individu.

Sutopo dan Suryanto (2009:9) menyatakan bahwa fungsi pemerintah dalam melakukan pelayanan umum (publik) memiliki tiga jenis fungsi pelayanan, yaitu pemberdayaan (*environmental service*), pembangunan (*development service*) dan perlindungan (*protective service*). Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah juga dapat dibedakan berdasarkan siapa yang dapat menikmati atau memperoleh dampak dari suatu layanan, baik seseorang secara individu maupun kelompok atau kolektif.

Menurut Batinggi dan Ahmad (2008:6.12), pelayanan umum yang dilakukan oleh siapa pun, bentuknya tidak terlepas dari 3 macam yaitu: layanan secara lisan, layanan melalui tulisan dan layanan melalui perbuatan. Ketiga bentuk layanan ini memang tidak selamanya berdiri sendiri secara murni melainkan sering terkombinasi.

Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2004 membedakan jenis pelayanan menjadi tiga kelompok jenis pelayanan yaitu :

- a. Kelompok pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan publik.

- b. Kelompok pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk /jenis barang yang digunakan oleh publik .
- c. Kelompok pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik.

Berdasarkan jenis pelayanan tersebut pelayanan kesehatan hewan yang diselenggarakan oleh Dinas Pertanian dikelompokkan menjadi dua jenis pelayanan yaitu pelayanan administrasi dan pelayanan jasa. Pelayanan kesehatan hewan yang dikelompokkan sebagai pelayanan administrasi menghasilkan dokumen resmi seperti dalam bentuk surat keterangan kesehatan hewan yang dibutuhkan publik dalam lalu lintas hewan antar daerah. Pelayanan kesehatan hewan yang dikelompokkan sebagai pelayanan jasa menghasilkan bentuk jasa pelayanan kesehatan hewan seperti penyehatan hewan.

Laing (2003, dalam Purwanto 2005:182-184) menjelaskan karakteristik untuk mendefinisikan pelayanan publik atau umum sebagai berikut:

1. Pelayanan publik dicirikan oleh adanya pertimbangan untuk mencapai tujuan politik yang lebih besar dibanding dengan upaya untuk mewujudkan tujuan ekonomis.
2. Pelayanan publik juga dicirikan oleh adanya asumsi bahwa pengguna layanan lebih dilihat posisinya sebagai warga Negara dari pada hanya dilihat sebagai pengguna layanan (*customer*) semata.
3. Pelayanan publik dicirikan oleh karakter pengguna layanan (*customer*) yang kompleks dan multi dimensional dari level pemanfaat layanan yang bias bersifat individu, keluarga maupun komunitas.

Dari beberapa pengertian pelayanan umum yang telah dikemukakan tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan kesehatan hewan yang diselenggarakan oleh Dinas Pertanian adalah termasuk pelayanan umum, karena :

- a) Dilaksanakan oleh instansi pemerintah.
- b) Bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan undang-undang, dan
- c) Tidak berorientasi pada laba.

Sistem pelayanan umum sebenarnya merupakan satu kesatuan faktor yang dibutuhkan dalam terselenggaranya suatu pelayanan publik. Sistem pelayanan publik ini terdiri atas empat faktor (Lestianto 2009:149):

- a) Sistem, prosedur dan metode dibutuhkan dalam pelayanan publik yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan,
- b) Personil terutama ditekankan pada perilaku aparatur dalam pelayanan publik, sehingga aparatur pemerintah selaku personel pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat,
- c) Sarana dan prasarana dalam pelayanan publik dibutuhkan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan publik,
- d) Masyarakat sebagai pelanggan dalam pelayanan publik sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun perilakunya.

Dalam era desentralisasi atau otonomi daerah sekarang ini, pemerintah daerah diberikan kewenangan yang lebih luas dan bertanggungjawab untuk mengelola pemerintahan di daerah, sehingga dapat memberikan pelayanan

yang lebih baik. Perwujudan desentralisasi ini salah satunya dilaksanakan dalam bentuk produk suatu organisasi birokrasi yang berupa pelayanan dan produk fisik. Produk birokrasi publik, sebagai suatu organisasi publik, adalah pelayanan publik yang diterima oleh warga pengguna maupun masyarakat secara luas (Subarsono, 2005:141).

Menurut Dwiyanto (2005:390-391), dorongan dapat dilakukan kepada birokrasi pemerintah agar mau melakukan perbaikan kinerja pelayanannya, dengan melakukan dua cara, yaitu :

1. Pemerintah mampu memotivasi birokrasi pelayanan untuk melakukan *benchmarking* dengan organisasi sejenis yang dapat dijadikan model baik. Melalui cara ini, birokrasi pelayanan dapat mengidentifikasi perbedaan antara kinerja yang dimiliki dengan kinerja birokrasi pelayanan yang dijadikan model, menjelaskan penyebab terjadinya perbedaan kinerja serta merumuskan strategi agar dapat meniru kinerja birokrasi yang dijadikan model tersebut. Organisasi sejenis di kabupaten/kota lain yang menyelenggarakan pelayanan sejenis dapat dijadikan sebagai model untuk mengidentifikasi perbedaan antara kinerja yang dimiliki, menjelaskan penyebab terjadinya perbedaan kinerja dan merumuskan strategi agar dapat meniru kinerja organisasi tersebut. Dengan *benchmarking* organisasi dapat melakukan kerjasama dalam hal :
 - 1) Tukar menukar informasi keberhasilan peningkatan kinerja.
 - 2) Melakukan kunjungan dalam rangka magang dan studi banding.
 - 3) Menggunakan data/informasi dari proses formulasi peningkatan kinerja dari hasil studi banding.

2. Pemerintah meminta birokrasi pelayanan publik untuk berkompetisi dengan standar kinerja yang telah ditetapkan berupa standar pelayanan publik. Standar pelayanan publik adalah spesifikasi teknis pelayanan yang dibakukan sebagai patokan dalam melakukan pelayanan publik. Standar pelayanan publik tersebut merupakan ukuran dan persyaratan baku yang harus dipenuhi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan wajib ditaati oleh pemberi pelayanan (pemerintah) dan atau pengguna pelayanan (masyarakat). Standar kinerja yang bisa digunakan adalah standar pelayanan minimal (SPM) dan *Citizen's Charter* atau kontrak pelayanan (KP). SPM berisi ukuran-ukuran kinerja yang harus dipenuhi oleh suatu birokrasi pelayanan. Permasalahan penggunaan SPM adalah menyangkut ukuran kuantitas dan kualitas kinerja di dalam SPM dan kecenderungan SPM yang menjadi terlalu teknis, rinci dan sulit dipahami warga dan *stakeholders*. Untuk mengatasi permasalahan penggunaan SPM tersebut dapat diperbaiki dengan melibatkan secara bersama-sama penyelenggara, pengguna dan *stakeholders* dalam merumuskan ukuran kuantitas dan kualitas kinerja sehingga SPM dapat berfungsi sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan memberikan kesadaran hak-hak untuk para pengguna pelayanan yang harus dipenuhi oleh penyelenggara layanan. *Citizen's Charter* atau kontrak pelayanan (KP) memiliki kelebihan dibandingkan SPM yaitu ukuran kuantitas dan kualitas, cara, serta prosedur pelayanan disepakati bersama antara penyelenggara, pengguna dan representasi *stakeholders* yang lebih luas. KP memiliki beberapa kelebihan yaitu lebih partisipatif dan demokratis, sehingga

stakeholders menjadi lebih mudah menggunakan KP sebagai instrumen untuk memantau dan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik. Kekuatan KP dalam mendorong proses perubahan jauh lebih kuat dan efektif, karena keterlibatan *stakeholders* dalam proses perumusan KP membuat dorongan perubahan itu muncul dari dalam diri penyelenggara pelayanan bukan semata-mata tekanan dari luar.

3. Kualitas Pelayanan

Definisi kualitas jasa berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan (Tjiptono, 2006:259). Gronroos (1990, dalam Tjiptono 2006:260) menyatakan bahwa kualitas suatu jasa yang dipersepsikan terdiri atas dua dimensi utama yaitu dimensi yang berkaitan dengan kualitas output jasa yang dipersepsikan pelanggan dan dimensi yang berkaitan dengan kualitas cara penyampaian jasa. Lebih lanjut Gronroos (1990) mengemukakan enam kriteria kualitas jasa yang dipersepsikan baik yakni sebagai berikut :

- a) Pelanggan mendapati bahwa penyedia jasa, karyawan, system operasional, dan sumber daya fisik, memiliki pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah mereka secara profesional.
- b) Pelanggan merasa bahwa karyawan jasa menaruh perhatian besar pada mereka dan berusaha membantu memecahkan masalah mereka secara spontan dan ramah.
- c) Pelanggan merasa bahwa penyedia jasa, lokasi, jam operasi, karyawan dan system operasionalnya, dirancang dan dioperasikan sedemikian rupa sehingga pelanggan dapat mengakses jasa tersebut dengan mudah dan dapat menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan secara luwes.
- d) Pelanggan memahami bahwa apapun yang terjadi atau telah disepakati, mereka bisa mengandalkan penyedia jasa beserta karyawan dan sistemnya dalam memenuhi janji dan melakukan segala sesuatu dengan mengutamakan kepentingan pelanggan.

- e) Pelanggan menyadari bahwa bila terjadi kesalahan atau sesuatu yang tidak diharapkan dan tidak dapat diprediksi, maka penyedia jasa akan segera mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan mencari solusi yang tepat.
- f) Pelanggan menyadari bahwa operasi dari penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai/tambah yang sepadan dengan biaya yang dikeluarkan .

Menurut Batinggi dan Ahmad (2008:2.23) untuk mencapai pelayanan umum yang berhasil guna, berdayaguna dan berkualitas, maka perlu diterapkan prinsip-prinsip pelayanan sebagai berikut :

- a. Proses dan prosedur harus ditetapkan lebih awal.
- b. Semua pihak harus mengetahui dan memahami proses dan prosedur.
- c. Disiplin bagi pelaksana untuk mentaati proses dan prosedur.
- d. Perlu peninjauan proses dan prosedur oleh pimpinan, sewaktu-waktu dapat dirubah apabila perlu.
- e. Perlu penciptaan iklim yang kondusif bagi pengembangan budaya organisasi untuk penciptaan kualitas layanan.
- f. Kualitas berarti memenuhi keinginan, kebutuhan dan selera konsumen.
- g. Setiap orang dalam organisasi merupakan partner dengan orang lainnya.

Dalam pandangan Albrecht dan Zemke (1990, dalam Subarsono 2005:145) kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu system pelayanan, sumber daya manusia pemberi pelayanan, strategi dan pelanggan (*customers*). Sistem pelayanan publik yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan publik yang baik pula. Suatu sistem yang baik akan memberikan prosedur pelayanan yang berstandar dan memberikan mekanisme kontrol di dalam dirinya sehingga segala bentuk penyimpangan yang terjadi akan mudah diketahui. Selain itu, sistem

pelayanan juga harus sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Ini berarti organisasi harus mampu merespon kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan menyediakan sistem pelayanan dan strategi yang tepat.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dibutuhkan suatu standar pelayanan. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur (UU Nomor 25 Tahun 2009). Pentingnya standar pelayanan ini diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mewajibkan penyelenggara pelayanan menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan. Komponen standar pelayanan menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Dasar hukum
- b. Persyaratan
- c. Sistem, mekanisme, dan prosedur
- d. Jangka waktu penyelesaian
- e. Biaya atau tarif
- f. Produk pelayanan
- g. Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas
- h. Kompetensi pelaksana
- i. Pengawasan internal
- j. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan
- k. Jumlah pelaksana
- l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan
- m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguraguan
- n. Evaluasi kinerja pelaksana

4.. Kepuasan

Dalam bukunya yang berjudul "Pemasaran Jasa" Fendy Tjiptono (2006:349) mengutip beberapa pengertian kepuasan antara lain:

- a) Howard & Sheth (1969) mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan adalah situasi kognitif pembeli berkenaan dengan kesepadanan atau ketidak sepadanan antara hasil yang didapatkan dibandingkan dengan pengorbanan yang dilakukan.
- b) Swan, *et al.* (1980) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai evaluasi secara sadar atau penilaian secara kognitif menyangkut apakah kinerja produk relatif bagus atau jelek atau apakah produk yang bersangkutan cocok atau tidak cocok dengan tujuan/pemakaiannya.
- c) Day (1984) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai penilaian evaluative purna beli menyangkut pilihan pembelian spesifik.
- d) Cadote, *et.al* (1987) mengkonseptualisasikan kepuasan pelanggan sebagai perasaan yang timbul sebagai hasil evaluasi terhadap pengalaman pemakaian produk atau jasa.
- e) Wilkie (1990) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa.

Gerson (2001:3) mendefinisikan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui. Engel *et. al* (1993) dalam Harun (2006:10) mendefinisikan kepuasan sebagai evaluasi pasca konsumsi bahwa suatu alternatif yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan.

Cronin & Taylor (1992, dalam Puspitasari 2006:16) memberikan penjelasan mengenai kepuasan sebagai berikut :

“Semua sikap berkenaan dengan barang atau jasa setelah diterima dan dipakai, dengan kata lain bahwa kepuasan (*satisfaction*) adalah pilihan setelah evaluasi penilaian dari sebuah transaksi yang spesifik. Cronin dan Taylor dalam penelitiannya berhasil membuktikan bahwa kepuasan pelanggan ditentukan oleh penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan”.

Penjelasan lebih lanjut tentang konsep kepuasan dikemukakan oleh Tjiptono (1997, dalam Suryadi 2009:149) “kepuasan pelanggan adalah titik pertemuan antara tujuan organisasi (pemberi layanan) dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan (penerima layanan). Tujuan organisasi menghasilkan produk sesuai dengan nilai produk bagi pelanggan, sedangkan kebutuhan dan keinginan pelanggan adalah harapan pelanggan terhadap produk”.

Beberapa definisi kepuasan yang telah dikemukakan tersebut sangat bervariasi, bahkan beberapa di antaranya saling tidak konsisten satu sama lain. Giese & Cote (2000, dalam Tjiptono & Chandra 2007:195) menemukan keragaman dalam hal tiga komponen utama yaitu: (1) kepuasan pelanggan merupakan respon emosional atau kognitif; (2) respon tersebut menyangkut fokus tertentu seperti ekspektasi, produk, pengalaman konsumsi; dan (3) respon terjadi pada waktu tertentu seperti setelah konsumsi, setelah pemilihan produk/jasa, berdasarkan pengalaman akumulatif. Secara singkat, kepuasan pelanggan terdiri atas tiga komponen yaitu respon menyangkut fokus tertentu yang ditentukan pada waktu tertentu.

Kepuasan pelayanan sangat berkaitan dengan pengalaman seseorang dengan pemberi pelayanan, sehingga kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan merupakan bagian dari pengalaman pelanggan terhadap suatu produk yang ditawarkan. Berdasarkan pengalaman yang diperolehnya pelanggan memiliki kecenderungan untuk membangun nilai-nilai ekspektasi tertentu. Dalam kaitan tersebut terdapat hubungan dalam bentuk interaksi antara pemberi pelayanan dengan penerima pelayanan. Heppy (2000, dalam Puspitasari 2006:16) mengemukakan bahwa inti kepuasan merupakan suatu tingkat perasaan pelanggan yang diperoleh setelah menikmati sesuatu.

Menurut Kotler, *et al.*, (2004, dalam Tjiptono dan Chandra 2007:217) harapan pelanggan dibentuk dan didasarkan pada sejumlah faktor, seperti pengalaman berbelanja di masa lalu, opini teman dan kerabat, serta informasi dan janji-janji perusahaan dan pesaingnya. Faktor-faktor tersebut berpotensi menyebabkan harapan penerima layanan menjadi kompleks dan sulit dipenuhi sehingga menyebabkan rasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan organisasi.

Zeithmal, *et al.* (1993, dalam Tjiptono dan Chandra 2007:126-129) mengemukakan sepuluh determinan utama harapan pelanggan yaitu sebagai berikut:

- 1) *Enduring services intensifiers* adalah faktor yang bersifat stabil dan mendorong pelanggan untuk meningkatkan sensitivitasnya terhadap jasa seperti harapan yang dipengaruhi orang lain dan filosofi pribadi seseorang tentang jasa.

- 2) *Personal needs* adalah kebutuhan yang dirasakan seseorang mendasar bagi kesejahteraannya juga sangat menentukan harapannya seperti kebutuhan fisik, sosial dan psikologis.
- 3) *Transitory service intensifiers* adalah faktor individual yang bersifat sementara (jangka pendek) yang meningkatkan sensitivitas pelanggan terhadap jasa seperti situasi darurat.
- 4) *Perceived service alternatives* adalah persepsi pelanggan terhadap tingkat layanan perusahaan lain sejenis sebagai alternatif sehingga menyebabkan harapannya terhadap jasa tertentu cenderung akan semakin besar.
- 5) *Self-perceived service roles* adalah persepsi pelanggan terhadap keterlibatannya dalam mempengaruhi jasa yang diterimanya.
- 6) *Situational factors* adalah faktor situasional berupa segala kemungkinan yang bisa mempengaruhi kinerja jasa.
- 7) *Explicit service promises* adalah pernyataan atau janji secara personal maupun non personal yang dilakukan organisasi tentang jasanya kepada para pelanggan.
- 8) *Implicit service promises* Petunjuk berkaitan dengan jasa yang memberikan kesimpulan atau gambaran bagi pelanggan tentang jasa seperti apa yang seharusnya dan yang akan diterimanya.
- 9) *Word of mouth* adalah pernyataan secara personal maupun non-personal yang disampaikan oleh orang lain selain organisasi penyedia jasa kepada pelanggan.

10) *Past experiences* adalah pengalaman masa lampau meliputi hal-hal yang telah dipelajari atau diketahui pelanggan dari yang pernah diterimanya di masa lalu.

Zeithaml, *et al.* (1990, dalam Ratminto & Winarsih 2010:83)

mengemukakan lima gap utama terjadi antara kinerja aktual dan harapan terhadap kualitas jasa adalah sebagai berikut:

- 1) Gap persepsi manajemen atau adanya perbedaan antara harapan-harapan konsumen dengan persepsi manajemen terhadap harapan-harapan konsumen, terjadi karena factor-faktor :
 - a. Kurangnya riset pemasaran dan tidak dimanfaatkannya riset pemasaran.
 - b. Kurang efektifnya komunikasi ke atas di dalam organisasi penyelenggara pelayanan.
 - c. Terlalu banyaknya tingkatan manajemen.
- 2) Gap persepsi kualitas atau perbedaan antara persepsi manajemen tentang harapan-harapan konsumen dengan spesifikasi kualitas pelayanan yang dirumuskan, disebabkan factor-faktor berikut ini :
 - a. Lemahnya komitmen manajemen terhadap kualitas pelayanan.
 - b. Tidak tepatnya persepsi tentang feasibility.
 - c. Tidak tepatnya standarisasi tugas.
 - d. Kurang tepatnya perumusan tugas.
- 3) Gap penyelenggaraan pelayanan yaitu perbedaan pelayanan yang diberikan dengan spesifikasi kualitas pelayanan yang telah dirumuskan, timbul karena :
 - a. Adanya ketidakjelasan peran
 - b. Adanya konflik peran
 - c. Tidak cocoknya karakteristik pekerja dengan pekerjaan.
 - d. Tidak cocoknya teknologi dengan karakteristik pekerjaan.
 - e. Tidak tepatnya system pengawasan.
 - f. Lemahnya kontrol.
 - g. Lemahnya kekompakan tim.
- 4) Gap komunikasi pasar atau adanya perbedaan antara pelayanan yang diberikan dengan komunikasi eksternal terhadap konsumen terjadi karena factor-faktor:
 - a. Kurangnya komunikasi horizontal
 - b. Adanya kecenderungan untuk mengobrol janji.
- 5) Gap kualitas pelayanan atau perbedaan pelayanan yang diharapkan oleh konsumen dengan pelayanan yang senyatanya diterima atau dirasakan oleh konsumen, terjadi sebagai akibat dari akumulasi empat macam gap tersebut.

Menurut Batinggi dan Ahmad (2008:4.21) pada umumnya ketidakpuasan orang-orang terhadap pelaksanaan pelayanan tertuju pada :

- 1) Ada dugaan terjadi penyimpangan dalam pelaksanaan.
- 2) Adanya sikap dan perilaku dalam melaksanakan tugas dirasa tidak sesuai dengan budaya bangsa.
- 3) Kurang adanya disiplin pada petugas terhadap jadwal atau waktu yang telah ditentukan.
- 4) Penyesuaian masalah yang berlarut-larut, tidak ada kepastian kapan akan selesai.
- 5) Ada kelalaian dalam penggunaan bahan, pengerjaan barang, tidak sesuai dengan permintaan atau standar.
- 6) Produk yang dihasilkan kurang/tidak memenuhi standar, atau yang telah disepakati bersama.
- 7) Aturan itu sendiri dianggap menyulitkan, memberatkan atau dirasa mengurangi/mengabaikan hak mereka.
- 8) Tidak ada tanggapan yang layak terhadap keluhan yang telah disampaikan.

Menurut Gerson (2001:24) pengukuran mutu dan kepuasan pelanggan mempunyai tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mempelajari persepsi pelanggan.
2. Untuk menentukan kebutuhan, keinginan, persyaratan dan harapan pelanggan
3. Untuk menutup kesenjangan
4. Untuk memeriksa apakah peningkatan mutu pelayanan dan kepuasan pelanggan sesuai harapan atau tidak
5. Karena peningkatan kinerja membawa peningkatan laba
6. Untuk mempelajari bagaimana anda melakukan dan apa yang harus dilakukan kemudian
7. Untuk menerapkan proses perbaikan berkesinambungan.

Dwijanto (2005:331) menyatakan beberapa alasan diperlukannya survei pengguna layanan dalam rangka pengukuran kepuasan, yaitu :

1. Para pengguna layanan publik adalah warga negara yang memiliki hak-hak politik yang harus dihormati yang dapat digunakan untuk menentukan nasib birokrasi penyelenggara pelayanan dan para pejabatnya.

2. Warga bangsa memiliki *voice* yang dapat digunakan untuk menyampaikan aspirasi pelayanan, membentuk opini publik mengenai kinerja birokrasi dan pejabat publik, mempengaruhi keputusan publik, serta memilih para pejabat publik yang dipercaya mampu mewujudkan aspirasinya.
3. Tuntutan warga negara untuk berperan serta dalam proses kebijakan dan penyelenggaraan pelayanan publik semakin besar dan tak terhindarkan.

Beberapa jenis informasi diperlukan dalam melaksanakan survei yang berkaitan dengan pelayanan. Menurut Dwiyanto (2005:335) jenis-jenis informasi tersebut adalah sebagai berikut:

1. Informasi mengenai profil pengguna.
2. Informasi mengenai persepsi warga terhadap kualitas pelayanan, termasuk penilaiannya mengenai sikap petugas, prosedur, waktu, fasilitas dan biaya pelayanan.
3. Informasi mengenai keluhan, saran-saran perbaikan dan aspirasi pengguna.

Osborne dan Gaebler (1996, dalam Dwiyanto 2005:154-156) mengidentifikasi beberapa keuntungan sistem administrasi dan manajemen yang menempatkan pelanggan pada posisi sentral, yaitu:

1. Sistem yang berorientasi pada pelanggan memaksa pemberi jasa untuk bertanggung jawab kepada pelanggannya.
2. Sistem yang berorientasi pada pelanggan mendepolitisasi keputusan pilihan pemberi jasa.

3. Sistem yang berorientasi pada pelanggan merangsang lebih banyak inovasi.
4. Sistem yang berorientasi pada pelanggan memberikan kesempatan kepada orang lain untuk memilih diantara berbagai macam pelayanan.
5. Sistem yang berorientasi pada pelanggan menghindari pemborosan karena pasokan disesuaikan dengan permintaan.
6. Sistem yang berorientasi pada pelanggan mendorong pelanggan untuk lebih memiliki komitmen.
7. Sistem yang berorientasi pada pelanggan menciptakan peluang yang lebih besar bagi keadilan.

5. Indikator Kualitas Pelayanan

Pengukuran kinerja organisasi yang menyelenggarakan pelayanan memerlukan indikator-indikator. Berdasarkan pendapat beberapa ahli diketemukan beberapa indikator penyusun kinerja organisasi. Indikator-indikator tersebut sangat bervariasi sesuai dengan fokus dan konteks penelitian yang dilakukan dalam proses penemuan dan penggunaan indikator tersebut.

Salah satu produk organisasi publik adalah pelayanan publik. Menurut pendapat Lenvine (1990, dalam Subarsono 2005:147), maka produk dari pelayanan publik di dalam negara demokrasi paling tidak harus memenuhi tiga indikator, yakni *responsiveness*, *responsibility* dan *accountability*.

- (1) *Responsiveness* atau responsivitas adalah daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan.
- (2) *Responsibility* atau tanggungjawab adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu

dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan.

- (3) *Accountability* atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan *stakeholders* dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

Gibson, Ivancevich & Donnelly (2008:33) memasukkan dimensi waktu, yaitu menggunakan ukuran jangka pendek, jangka menengah, dan jangka panjang dalam melihat kinerja organisasi publik. Berkaitan dengan dimensi waktu tersebut, kinerja pelayanan publik terdiri dari produksi, mutu, efisiensi, fleksibilitas dan kepuasan untuk ukuran jangka pendek; persaingan dan pengembangan untuk jangka menengah; serta kelangsungan hidup untuk jangka panjang (Subarsono, 2005:147).

- (1) Produksi adalah ukuran yang menunjukkan kemampuan organisasi untuk menghasilkan keluaran yang dibutuhkan oleh lingkungannya.
- (2) Mutu adalah kemampuan organisasi untuk memenuhi harapan pelanggan dan *clients*.
- (3) Efisiensi adalah perbandingan terbaik antara keluaran (*output*) dan masukan (*input*).
- (4) Fleksibilitas adalah ukuran yang menunjukkan daya tanggap organisasi terhadap tuntutan perubahan internal dan eksternal. Fleksibilitas berhubungan dengan kemampuan organisasi untuk mengalihkan sumberdaya dari aktivitas yang satu ke aktivitas yang lain guna menghasilkan produk dan pelayanan baru yang berbeda dalam rangka menanggapi permintaan pelanggan.
- (5) Kepuasan menunjukkan pada perasaan karyawan terhadap pekerjaan dan peran mereka di dalam organisasi.
- (6) Persaingan menggambarkan posisi organisasi di dalam berkompetisi dengan organisasi lain yang sejenis.
- (7) Pengembangan adalah ukuran yang mencerminkan kemampuan dan tanggungjawab organisasi dalam memperbesar kapasitas dan potensinya untuk berkembang melalui investasi sumberdaya.
- (8) Kelangsungan hidup adalah kemampuan organisasi untuk tetap eksis di dalam menghadapi segala perubahan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP /25/M.PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat telah diatur prinsip pelayanan yang dijadikan sebagai indikator untuk mengukur kepuasan masyarakat. Indikator-indikator tersebut adalah sebagai berikut :

- a) Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
- b) Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
- c) Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
- d) Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
- e) Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
- f) Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
- g) Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.

- h) Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/satus masyarakat yang dilayani.
- i) Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
- j) Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
- k) Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
- l) Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- m) Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
- n) Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Pelayanan yang berkualitas merupakan harapan dari masyarakat. Upaya penyediaan pelayanan yang berkualitas antara lain dapat dilakukan dengan memperhatikan ukuran-ukuran apa saja yang menjadi kriteria kualitas pelayanan. Menurut LAN (2003, dalam Sutopo dan Suryanto 2009:21), kriteria-kriteria pelayanan tersebut antara lain :

- a. Kesederhanaan, yaitu bahwa tata cara pelayanan dapat diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan oleh pelanggan.
- b. *Reliabilitas*, meliputi konsistensi dari kinerja yang tetap dipertahankan dan menjaga saling ketergantungan antara pelanggan dengan pihak penyedia pelayanan, seperti menjaga keakuratan perhitungan keuangan, teliti dalam pencatatan data dan tepat waktu.
- c. Tanggungjawab dari para petugas pelayanan, yang meliputi pelayanan sesuai dengan urutan waktunya, menghubungi pelanggan secepatnya apabila terjadi sesuatu yang perlu segera diberitahukan.
- d. Kecakapan para petugas pelayanan, yaitu bahwa para petugas pelayanan menguasai keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan.
- e. Pendekatan kepada pelanggan dan kemudahan kontak pelanggan dengan petugas, yaitu petugas pelayanan harus mudah dihubungi oleh pelanggan, tidak hanya dengan pertemuan secara langsung, tetapi juga melalui telepon atau internet. Oleh karena itu, lokasi dari fasilitas dan operasi pelayanan juga harus diperhatikan.
- f. Keramahan, meliputi kesabaran, perhatian dan persahabatan dalam kontak antara petugas pelayanan dan pelanggan. Keramahan hanya diperlukan jika pelanggan termasuk dalam konsumen konkret. Sebaliknya, pihak penyedia layanan tidak perlu menerapkan keramahan yang berlebihan jika layanan yang diberikan tidak dikonsumsi para pelanggan melalui kontak langsung.

- g. Keterbukaan, yaitu bahwa pelanggan bisa mengetahui seluruh informasi yang mereka butuhkan secara mudah dan terbuka, meliputi informasi mengenai tata cara, persyaratan, waktu penyelesaian, biaya dan lain-lain.
- h. Komunikasi antara petugas dan pelanggan, yaitu komunikasi yang baik dengan pelanggan adalah bahwa pelanggan tetap memperoleh informasi yang berhak diperolehnya dari penyedia pelayanan dalam bahasa yang mereka mengerti.
- i. Kredibilitas, meliputi adanya saling percaya antara pelanggan dan penyedia pelayanan, adanya usaha yang membuat penyedia pelayanan tetap layak dipercayai, adanya kejujuran kepada pelanggan dan kemampuan penyedia pelayanan untuk menjaga pelanggan tetap setia.
- j. Kejelasan dan kepastian, yaitu mengenai tata cara, rincian biaya layanan dan tata cara pembayarannya, jadwal waktu penyelesaian layanan tersebut. Hal ini sangat penting karena pelanggan tidak boleh ragu-ragu terhadap pelayanan yang diberikan.
- k. Keamanan, yaitu usaha untuk memberikan rasa aman dan bebas pada pelanggan dari adanya bahaya, resiko dan keragu-raguan. Jaminan keamanan yang perlu kita berikan berupa keamanan fisik, finansial dan kepercayaan pada diri sendiri.
- l. Mengerti apa yang diharapkan pelanggan, hal ini dapat dilakukan dengan berusaha mengerti apa saja yang dibutuhkan pelanggan. Mengerti apa yang diinginkan pelanggan sebenarnya tidaklah sukar. Dapat dimulai

dengan mempelajari kebutuhan-kebutuhan khusus yang diinginkan pelanggan dan memberikan perhatian secara personal.

- m. Kenyataan, meliputi bukti-bukti atau wujud nyata dari pelayanan, berupa fasilitas fisik, adanya petugas yang melayani pelanggan, peralatan yang digunakan dalam memberikan pelayanan, kartu pengenalan dan fasilitas penunjang lainnya.
- n. Efisien, yaitu bahwa persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan.
- o. Ekonomis, yaitu agar pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang/jasa dan kemampuan pelanggan untuk membayar.

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat dua pendekatan dalam mengukur kinerja suatu organisasi yaitu pendekatan proses dan pendekatan hasil. Pada pengukuran kinerja dengan pendekatan hasil, indikator-indikator yang digunakan adalah sebagai berikut:

- 1) Efektivitas, adalah tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik dalam bentuk target, sasaran jangka panjang maupun misi organisasi.
- 2) Produktivitas, adalah ukuran yang menunjukkan kemampuan pemerintah organisasi untuk menghasilkan keluaran yang dibutuhkan lingkungan.
- 3) Efisiensi, adalah perbandingan terbaik antara keluaran dan masukan.

- 4) Kepuasan, adalah seberapa jauh organisasi dapat memenuhi kebutuhan karyawan dan masyarakat.
- 5) Keadilan, adalah pelayanan publik yang diselenggarakan dengan memperhatikan aspek-aspek pemerataan.

Pada pengukuran kinerja dengan pendekatan proses, indikator-indikator yang digunakan adalah sebagai berikut :

- 1) Responsivitas, adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.
- 2) Responsibilitas, adalah ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pemerintahan dengan hukum atau peraturan dan prosedur yang telah ditetapkan.
- 3) Akuntabilitas, adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada di masyarakat dan dimiliki oleh stake holders, seperti nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.
- 4) Keadaptasian, adalah ukuran yang menunjukkan daya tanggap organisasi terhadap tuntutan perubahan terjadi di lingkungannya.
- 5) Kelangsungan hidup, adalah seberapa jauh organisasi dapat menunjukkan kemampuan untuk terus berkembang dan bertahan hidup dalam berkompetensi dengan organisasi lain atau program lain.

- 6) *Transparansi*, adalah hal-hal yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat baik diminta maupun tidak diminta.
- 7) *Empati*, adalah perlakuan atau perhatian organisasi penyelenggara pelayanan terhadap isu-isu aktual yang sedang berkembang di masyarakat.

Beberapa indikator dengan pendekatan proses dan hasil yang dikemukakan di atas merupakan instrumen pengukuran kinerja pemerintahan secara umum. Zeithmal, Parasuraman & Berry (1990, dalam Dwiyanto 2005:148) mengemukakan lima dimensi sebagai indikator untuk mengukur kualitas suatu pelayanan. Kelima dimensi tersebut adalah sebagai berikut:

1. *Tangibles* yaitu fasilitas fisik, peralatan, pegawai dan fasilitas komunikasi yang dimiliki oleh penyedia layanan.
2. *Reliability* atau realibilitas adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.
3. *Responsiveness* atau responsivitas adalah kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.
4. *Assurance* atau kepastian adalah pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan.
5. *Empathy* adalah kemampuan memberikan perhatian kepada pengguna layanan secara individual.

Berdasarkan beberapa instrumen kinerja pelayanan yang dikemukakan di atas, maka penulis mengambil 5 dimensi pelayanan dari pendapat

Zeithaml *et. al* untuk mengukur kepuasan pelayanan kesehatan hewan pada Dinas Pertanian Kota Pangkalpinang. Lima dimensi pelayanan tersebut adalah sebagai berikut:

1. *Tangibles* yaitu fasilitas fisik, peralatan, pegawai dan fasilitas komunikasi yang dimiliki oleh penyedia layanan.
2. *Reliability* atau realibilitas adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.
3. *Responsiveness* atau responsivitas adalah kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.
4. *Assurance* atau kepastian adalah pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan.
5. *Empathy* adalah kemampuan memberikan perhatian kepada pengguna layanan secara individual.

6. Pelayanan Kesehatan Hewan

Undang-undang Nomor 18 Tahun 2009 tentang Peternakan dan Kesehatan Hewan mengartikan kesehatan hewan adalah segala urusan yang berkaitan dengan perawatan hewan, pengobatan hewan, pelayanan kesehatan hewan, pengendalian dan penanggulangan penyakit hewan, penolakan penyakit, medik reproduksi, medik konservasi, obat hewan dan peralatan kesehatan hewan serta keamanan pakan. Berdasarkan UU Nomor 18 Tahun 2009 tersebut yang dimaksud dengan pelayanan kesehatan hewan adalah :

“Serangkaian tindakan yang diperlukan, antara lain, untuk : a) melakukan prognosis dan diagnosis penyakit secara klinis, patologis,

laboratoris, dan/atau epidemiologis; b) melakukan tindakan transaksi terapeutik berupa konsultasi dan/atau informasi awal kepada pemilik hewan yang dilanjutkan dengan beberapa kemungkinan tindakan preventif, kooperatif, kuratif, rehabilitative, dan promotif dengan menghindari tindakan mal-praktik; c) melakukan pemeriksaan dan pengujian keamanan, kesehatan, keutuhan, dan kehalalan produk hewan; d) melakukan konfirmasi kepada unit pelayanan kesehatan hewan rujukan jika diperlukan; e) menyampaikan data penyakit dan kegiatan pelayanan kepada otoritas veteriner; f) menindaklanjuti keputusan pemerintah dan/atau pemerintah daerah yang berkaitan dengan pengendalian dan penanggulangan penyakit hewan dan/atau kesehatan masyarakat veteriner; dan g) melakukan pendidikan klien dan/atau pendidikan masyarakat sehubungan dengan paradigma sehat dan penerapan kaidah kesehatan hewan”.

Penyelenggaraan pelayanan kesehatan hewan urusan kesehatan hewan dalam bentuk pelayanan kesehatan hewan di Kota Pangkalpinang dilaksanakan oleh Dinas Pertanian. Bentuk tindakan pelayanan kesehatan hewan antara lain:

- a). melakukan prognosis dan diagnosis penyakit secara klinis, patologis, laboratories, dan atau epidemiologis;
- b). melakukan tindakan berupa konsultasi dan informasi awal kepada pemilik hewanyang dilanjutkan dengan beberapa kemungkinan tindakan reventif, kooperatif, kuratif, rehabilitative, dan promotif dengan menghindari tindakan mal praktik;
- c) melakukan pemeriksaan dan pengujian keamanan, kesehatan, keutuhan, dan kehalalan produk hewan;
- d). melakukan konfirmasi kepada unit pelayanan kesehatan hewan rujukan jika diperlukan;
- e). menyampaikan data penyakit dan kegiatan pelayanan kepada otoritas veteriner;

- f). menindak lanjuti keputusan pemerintah atau pemerintah daerah yang berkaitan pengendalian dan penanggulangan penyakit hewan dan atau kesehatan masyarakat veteriner;
- g). melakukan pendidikan masyarakat sehubungan dengan paradigma sehat dan penerapan kaidah kesehatan hewan.

Menurut Permentan Nomor 64/Permentan/OT.140/9/2007, dalam melakukan tugas dan fungsinya pusat kesehatan hewan mempunyai kegiatan-kegiatan sebagai berikut :

- a. Pelaksanaan penyehatan hewan, sebagai upaya medik yang kegiatannya meliputi :
 - 1. Promotif, upaya meningkatkan kesehatan hewan dari kondisi yang sudah ada, yaitu :
 - a) pemberian suplemen, vitamin dan bahan aditif lainnya yang aman dan menyehatkan;
 - b) pemberian gizi seimbang untuk peningkatan produksi dan produktivitas hewan.
 - 2. Preventif, upaya mencegah agar hewan tidak sakit, yaitu:
 - a) melakukan vaksinasi dan tindakan lain yang diperlukan dalam rangka pencegahan penyakit hewan menular;
 - b) melakukan tindakan yang diperlukan dalam rangka pencegahan, pengendalian dan pemberantasan penyakit hewan menular;
 - c) melakukan isolasi dan observasi hewan untuk membatasi penyebaran penyakit;

- d) pengawasan lalu lintas hewan dan produk hewan di wilayah kerjanya.
3. Kuratif, upaya melakukan penyembuhan terhadap penyakit baik secara medikamentosa/menggunakan obat-obatan maupun secara tindakan medik bedah dan tindakan lainnya, yaitu:
- a) melakukan pemeriksaan dan penegakan diagnosa;
 - b) melakukan tindakan memastikan diagnosa dengan pemeriksaan laboratorium setempat ataupun rujukan;
 - c) melakukan pengobatan terhadap hewan sakit;
 - d) melakukan tindakan bedah hewan dalam rangka penyembuhan penyakit.
4. Rehabilitatif, upaya pemulihan kesehatan pasca sakit, yaitu:
- a) melakukan istirahat kandang, rawat inap, berobat jalan dan kunjungan pasien;
 - b) melakukan pemberian alat-alat bantu kesembuhan seperti pembalutan, fiksasi dan lain sebagainya.
5. Pelayanan medik reproduksi yaitu:
- a) melakukan diagnosa kebuntingan;
 - b) menolong kelahiran;
 - c) melakukan diagnosa dan pengobatan kemajiran;
 - d) melakukan diagnosa dan pengobatan gangguan reproduksi;
- b. Pelaksanaan epidemiologik yang kegiatannya meliputi:

1. Melakukan surveilans dan pemetaan penyakit hewan di wilayah kerjanya;
 2. Pengumpulan dan analisa data yang secara terus menerus diperbaharui meliputi kejadian penyakit, kasus kematian, jumlah korban, wilayah yang tertular, dan lain-lain yang sangat berguna untuk menetapkan langkah-langkah penanganan selanjutnya;
 3. Melakukan pengambilan spesimen yang diperlukan dalam rangka peneguhan diagnosa PHM untuk dilakukan pemeriksaan di laboratorium rujukan atau laboratorium lain yang ditunjuk pemerintah;
 4. Melakukan pengamatan dan pemeriksaan terhadap penyakit hewan menular (PHM) secara klinik, epidemiologik dan laboratorik di wilayah kerjanya;
 5. Melaporkan wabah penyakit hewan di wilayah kerjanya ke Dinas Kabupaten/Kota sesuai prosedur dan format pelaporan yang telah ditetapkan.
- c. Pelaksanaan Informasi Veteriner dan kesiagaan darurat wabah yang kegiatannya meliputi:
1. Melakukan pengolahan data terpadu untuk kepentingan analisa dan pelaporan situasi kesehatan hewan di wilayah kerjanya;
 2. Melakukan langkah kesiagaan darurat wabah untuk melindungi kepentingan masyarakat umum;
 3. Mendukung perdagangan hewan dan produk hewan;

4. Memenuhi kewajiban pelaporan penyakit hewan secara berjenjang.
- d. Pemberian jasa veteriner Dokter Hewan, yang kegiatannya meliputi:
1. Melaksanakan tugas pelayanan kesehatan hewan dan pelayanan kesehatan masyarakat veteriner;
 2. Memberikan konsultasi veteriner dan penyuluhan di bidang kesehatan hewan;
 3. Menerbitkan surat keterangan Dokter Hewan (veterinary certificate) dalam rangka status kesehatan hewan dan keamanan pakan, produk hewan dan bahan pangan asal hewan;
 4. Memeriksa dokumen terhadap hewan/ternak, produk hewan yang masuk kewilayah kerjanya.

Berdasarkan konsep dan definisi tentang pelayanan kesehatan yang telah diuraikan, maka penulis menyimpulkan bahwa pelayanan kesehatan hewan yang dilaksanakan Dinas Pertanian dibedakan menjadi 4 jenis pelayanan yaitu:

1. Pelaksanaan penyehatan hewan.
2. Pelaksanaan Informasi Veteriner dan kesiagaan darurat wabah.
3. Pemberian jasa veteriner Dokter Hewan.
4. Pelaksanaan epidemiologik.

B. Kerangka Berpikir

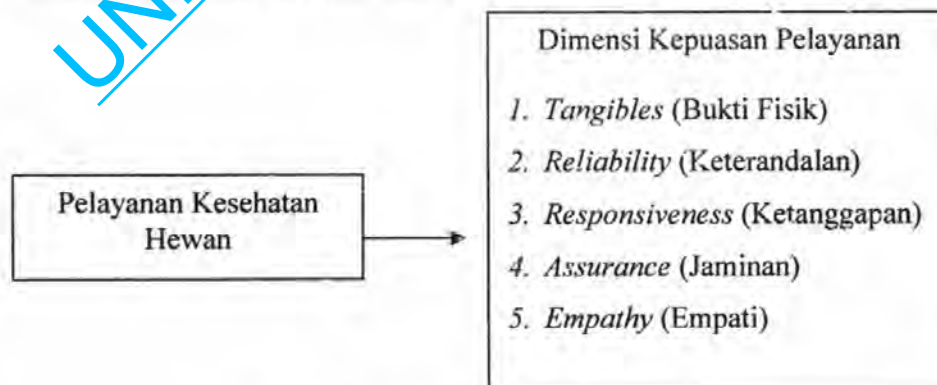
Salah satu tujuan berdirinya Dinas Pertanian Kota Pangkalpinang adalah pemberian pelayanan sebagai pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat. Sebagai suatu organisasi yang menyelenggarakan pelayanan, maka kinerja Dinas Pertanian dapat diketahui dari kinerja pelayanan. Aktifitas pelayanan

yang diberikan oleh Dinas Pertanian kepada masyarakat berbentuk jasa. Pada proses pelayanan jasa, pemberi layanan berinteraksi langsung dengan pelanggan. Sikap dan perilaku aparatur Dinas Pertanian selaku pemberi layanan akan mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat selaku penerima layanan.

Pengukuran kinerja pelayanan organisasi pemerintah dapat dilihat dari kinerjanya dalam menyelenggarakan pelayanan publik, maka pengukuran kinerja pelayanan dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan instrumen pengukuran kinerja yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1985, dalam Tjiptono dan Chandra 2007).

Dimensi-dimensi pelayanan yang meliputi *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) merupakan dimensi yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan, dalam hal ini masyarakat yang menerima pelayanan kesehatan hewan.

Berdasarkan kajian teoritis seperti yang telah diuraikan, maka berikut ini dikemukakan kerangka konseptual yang dituangkan dalam gambar berikut ini:



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir

BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini menurut tingkat eksplanasinya adalah penelitian deskriptif yang bertujuan mendeskripsikan atau menjelaskan sesuatu hal seperti apa adanya (Irawan, 2007:4.7). Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi evaluasi (*evaluation study*) terhadap pelayanan kesehatan hewan di Dinas Pertanian Kota Pangkalpinang.

B. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah aparatur Dinas Pertanian yang berjumlah 58 orang dan masyarakat penerima pelayanan kesehatan hewan Dinas Pertanian Kota Pangkalpinang tahun 2009 yang berjumlah 203 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2009:96). *Purposive sampling* digunakan karena peneliti mempunyai *judgment* pribadi dalam memilih individu-individu yang disampel (Sigit, 2003:109). Adapun syarat aparatur agar bisa dijadikan responden dalam penelitian ini adalah aparatur mempunyai pengalaman dengan pelayanan kesehatan hewan, sedangkan masyarakat penerima pelayanan kesehatan hewan agar bisa dijadikan responden dalam penelitian ini adalah : 1) pernah menerima pelayanan kesehatan hewan; 2) bersedia dijadikan responden penelitian.

Menurut pendapat Roscoe dalam Sugiyono (2009:103) menyatakan bahwa ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 s/d 500 dan sampel minimum yang diperlukan adalah 30 sampel. Selain itu, menurut

Gay dan Diehl (1992, dalam Sigit 2003:112) menyatakan bahwa untuk penelitian deskriptif sampel minimum adalah 10% dari populasi. Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 47 orang aparatur atau 81% dari populasi aparatur Dinas Pertanian dan sebanyak 67 orang penerima layanan atau 33% dari populasi masyarakat penerima layanan kesehatan hewan. Berdasarkan pendapat Roscoe dan Gay & Diehl tersebut jumlah sampel tersebut sudah memenuhi ukuran sampel yang layak dalam penelitian.

C. Instrumen Penelitian

Instrumen dalam penelitian ini adalah kuesioner untuk mengukur aspek-aspek pelayanan kesehatan hewan, dengan menggunakan skala Likert. Skala Likert ini digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2009:107).

Dalam penelitian ini Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi aparatur pemberi layanan dan masyarakat penerima layanan terhadap aspek-aspek pelayanan kesehatan hewan. Dengan Skala Likert, variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan yang kemudian dijawab oleh responden.

Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan Skala Likert mempunyai gradasi dari sangat negatif sampai sangat positif, yang dapat berupa kata-kata dan diberikan skor :

1. Sangat Tidak Setuju (STS), skor 1
2. Tidak Setuju (TS), skor 2

3. Kurang Setuju (KS), skor 3
4. Setuju (S), skor 4
5. Sangat Setuju (SS), skor 5

Instrumen penelitian yang menggunakan Skala Likert ini dibuat dalam bentuk *check list*, yang berisi pertanyaan tertutup dan pertanyaan terbuka. Panduan atau instrumen dalam melaksanakan penelitian ini ditampilkan dalam tabel berikut ini.

Tabel 3.1. Instrumen Penelitian

Dimensi	Definisi Operasional	Indikator
<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	Daya tarik tampilan fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan, organisasi dalam memberikan pelayanan serta penampilan pegawai.	1. Jumlah Petugas 2. Fasilitas sarana pelayanan
<i>Reliability</i> (Keterandalan)	Kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan yang baik, cepat, dan tepat kepada masyarakat serta sesuai dengan pelayanan yang dijanjikan. Dimensi <i>reliability</i> dapat dilihat dari ketepatan melaksanakan janji dan dapat dipercaya.	1. Pelayanan secara cermat dan teliti. 2. Pelayanan yang sopan.
<i>Assurance</i> (Jaminan)	Pengetahuan dan keramahan petugas yang harus dimiliki dan kemampuan mereka dalam menawarkan kepercayaan diri kepada masyarakat.	1. Pengetahuan dan keterampilan petugas pelayanan. 2. Pelaksanaan prosedur pelayanan. 3. Pelayanan yang ramah. 4. Waktu dan jadual pelayanan 5. Komitmen dan tanggung jawab

Dimensi	Definisi Operasional	Indikator
<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	Kemampuan pihak organisasi untuk berusaha memberikan bantuan kepada masyarakat dan memenuhi pelayanan yang tepat.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan secara cepat. 2. Ketersediaan informasi pelayanan yang mudah dan lengkap.
<i>Empathy</i> (Empati)	Kemampuan pihak organisasi untuk memberikan perhatian secara individu.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penanganan keluhan masyarakat. 2. Pemberian informasi pelayanan yang jelas. 3. Pelayanan secara adil.

D. Prosedur Pengumpulan Data

Data yang akan dikumpulkan berupa data primer dan data sekunder. Prosedur pengumpulan data primer dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Responden, dalam hal ini aparatur dan penerima layanan diminta untuk mengisi kuesioner yang telah disiapkan.

Kemudian dilakukan wawancara kepada penerima layanan untuk melengkapi data yang diperlukan. Selanjutnya peneliti juga melakukan observasi dan wawancara dengan petugas pelayanan kesehatan hewan.

Untuk data sekunder, merupakan data yang berhubungan dengan penelitian ini yang diperoleh penulis dari informasi-informasi yang telah disediakan oleh unit-unit atau lembaga-lembaga yang ada seperti laporan pelayanan kesehatan hewan, profil Dinas Pertanian dan laporan tahunan.

E. Metode Analisis Data

Metode analisis data menggunakan alat bantu kalkulator dan komputer dengan program SPSS. Tipe penelitian ini adalah deskriptif, maka analisis yang dilakukan adalah tabel frekwensi dan uji t.

Langkah-langkah yang dilakukan dalam analisis data tersebut adalah sebagai berikut :

1. Melakukan pengukuran nilai terhadap jawaban masing-masing pernyataan dengan mengatagorikannya yaitu sebagai berikut :

- | | |
|------------------------|----------|
| a. Sangat setuju | skor = 5 |
| b. Setuju | skor = 4 |
| c. Kurang setuju | skor = 3 |
| d. Tidak setuju | skor = 2 |
| e. Sangat tidak setuju | skor = 1 |

2. Selanjutnya berdasarkan pengukuran nilai terhadap jawaban masing-masing pernyataan dicari indeks kualitas kasar (KK) pada tingkat indikator, dimensi dan variabel. Adapun rumus yang dipakai adalah sebagai berikut (Irawan, 2007:10.22):

$$\text{Indeks KK} = \frac{\sum \text{Skor nyata}}{\sum \text{Skor maksimal}} \times 100\%$$

4. Kemudian setiap hasil dari indek Kualitas kasar setiap tingkat indikator dan dimensi dibandingkan dengan kriteria interval indeks kepuasan pelayanan. Menurut Sugiarto (2002:23) kepuasan akan dirasakan seseorang apabila suatu kinerja produk pelayanan yang ada telah sesuai dengan harapan. Berdasarkan pendapat tersebut tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan

kesehatan hewan dapat dilihat dari kriteria yang dihitung dengan cara sebagai berikut:

- a) Langkah pertama, menentukan presentase minimal dengan perhitungan sebagai berikut :

$$\text{Presentase minimal} = (1 : 5) \times 100\% = 20 \%$$

Keterangan :

1 = Skor terendah tingkat kinerja / kenyataan.

5 = Skor tertinggi tingkat harapan.

- b) Langkah kedua, menentukan persentase ideal (puas) dengan perhitungan sebagai berikut :

$$\text{Presentase ideal (puas)} = (5 : 5) \times 100\% = 100\%$$

Keterangan :

5 = Skor tertinggi tingkat kinerja / kenyataan.

5 = Skor tertinggi tingkat harapan.

- c) Langkah ketiga, menentukan kelas interval. Berdasarkan perhitungan langkah pertama dan kedua diperoleh hasil presentase minimal 20%, presentase ideal 100% dan rentang sebesar 80%. Untuk pembagian 5 kategori maka didapatkan interval sebesar 16%. Selanjutnya dari indek kualitas kasar (KK) setiap tingkat indikator dan dimensi tersebut diberi penilaian dengan membandingkan indek kualitas kasar (KK) setiap tingkat indikator dan dimensi dengan kelas interval diperoleh dengan perhitungan sebagai berikut :

- | | | | | | |
|----|--------|---|--------|---|-------------------|
| a. | 20,00% | - | 36,00% | : | Sangat Tidak Puas |
| b. | 36.01% | - | 52.01% | : | Tidak Puas |
| c. | 52.02% | - | 68.02% | : | Kurang Puas |

- d. 68.03% - 84.03% : Puas
 e. 84.04% - 100.00% : Sangat Puas

5. Untuk mengetahui apakah ada perbedaan persepsi antara pemberi layanan dan penerima layanan terhadap kualitas pelayanan kesehatan hewan, maka dilakukan uji t (uji z). Di sini uji t dua sampel ditafsir sebagai uji z dua sampel dan dilakukan dua tahapan pengujian yaitu tahap pertama adalah menguji apakah varians dari dua populasi bisa dianggap sama, tahap kedua adalah pengujian untuk melihat ada tidaknya perbedaan rata-rata populasi. Uji t yang digunakan apabila jumlah sampel tidak sama ($n_1 \neq n_2$) dan varian homogen ($\sigma_1^2 = \sigma_2^2$) adalah rumus uji t dengan *pooled varian* dengan rumus sebagai berikut (Sugiono, 2009:229):

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{(n_1-1)s_1^2 + (n_2-1)s_2^2}{n_1+n_2-2} \left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right)}}$$

Uji t yang digunakan apabila jumlah sampel tidak sama ($n_1 \neq n_2$) dan varian tidak homogen ($\sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$) adalah rumus uji t dengan *separated varian* dengan rumus sebagai berikut:

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}}}$$

- \bar{X}_1 = Rata-rata sampel 1
 \bar{X}_2 = Rata-rata sampel 2
 n_1 = Jumlah sampel 1
 n_2 = Jumlah sampel 2
 s_1 = Simpangan baku sampel 1
 s_2 = Simpangan baku sampel 2

Uji t dilakukan terhadap pengujian hipotesis.

- H_0 , adalah kedua rata-rata populasi identik.
- H_1 , rata-rata populasi adalah tidak identik.

Nilai t tabel ditentukan dengan melihat tingkat signifikansi α sebesar 5% dan $df=(n_1 + n_2-2)$, sehingga:

- Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.
- Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak

F. Definisi Konsep dan Operasional

Definisi konsep dan operasional yang dipergunakan dalam penelitian ini berdasarkan kerangka teori adalah sebagai berikut :

1. Kepuasan Layanan

Kepuasan adalah merupakan evaluasi spesifik terhadap keseluruhan pelayanan yang diberikan, di mana pengukuran atau respon pelanggan dilakukan secara langsung atas pelayanan yang telah diberikan pemberi jasa. Kepuasan pelanggan hanya dapat dinilai berdasarkan pengalaman yang pernah dialami saat proses pemberian pelayanan (Zeithaml dan Bitner, 1996 dalam Sylvana 2006:63). Untuk mengukur kepuasan pelayanan kesehatan hewan pada Dinas Pertanian Kota Pangkalpinang digunakan indikator pada 5 dimensi pelayanan dari pendapat Zeithaml *et. al.*

al. Lima dimensi pelayanan tersebut adalah sebagai berikut:

1. *Tangible* (bukti fisik) adalah keberadaan fasilitas-fasilitas fisik, peralatan, petugas dan alat-alat pendukung yang berwujud dari

- organisasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan indikator jumlah petugas dan fasilitas pelayanan.
2. *Reliability* (keterandalan) adalah kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan yang baik, cepat, dan tepat kepada masyarakat serta sesuai dengan pelayanan yang dijanjikan. Dimensi *reliability* dapat dilihat dari ketepatan melaksanakan janji dan dapat dipercaya dengan indikator pelayanan secara cermat dan teliti dan indikator pelayanan yang sopan.
 3. *Assurance* (jaminan) adalah pengetahuan dan keramahan petugas yang harus dimiliki dan kemampuan mereka dalam menawarkan kepercayaan diri kepada masyarakat dengan indikator : pengetahuan dan keterampilan petugas pelayanan; indikator pelaksanaan prosedur pelayanan, indikator pelayanan yang ramah, indikator waktu dan jadwal pelayanan dan indikator komitmen dan tanggung jawab.
 4. *Responsiveness* (tanggap) adalah kemampuan pihak organisasi untuk berusaha memberikan bantuan kepada masyarakat dan memenuhi pelayanan yang tepat dengan indikator pelayanan secara cepat dan indikator ketersediaan informasi pelayanan yang mudah dan lengkap.
 5. *Empathy* (Empati) adalah kemampuan pihak organisasi untuk memberikan perhatian secara individu dengan indikator: penanganan keluhan masyarakat; pemberian informasi pelayanan yang jelas dan pelayanan secara adil.

BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Dinas Pertanian

Kota Pangkalpinang merupakan salah satu daerah otonomi yang letaknya di Pulau Bangka dan merupakan ibukota Propinsi Kepulauan Bangka Belitung. Daerah ini berada pada garis $106^{\circ} 4'$ sampai dengan lintang selatan $2.06^{\circ} 7'$ bujur timur dan garis $2^{\circ} 4'$ sampai dengan $2^{\circ} 10'$ dengan luas daerah seluruhnya 118,40 km² (BPS, 2010).

Dinas Pertanian Kota Pangkalpinang dibentuk dan ditetapkan berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 24 Tahun 2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kota Pangkalpinang. Berdasarkan Perda tersebut Dinas Pertanian Kota Pangkalpinang adalah unsur pelaksana teknis di bidang Pertanian yang mempunyai tugas pokok dan fungsi melaksanakan kewenangan desentralisasi, dekonsentrasi dan tugas pembantuan di bidang pertanian. Dalam melaksanakan kewenangan tersebut Dinas Pertanian dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Walikota. Salah satu kewenangan dibidang pertanian yang dilaksanakan adalah pelayanan kesehatan hewan.

Visi Dinas Pertanian Kota Pangkalpinang adalah terwujudnya pertanian tangguh, berdaya saing dan berwawasan lingkungan. Misi Dinas Pertanian Kota Pangkalpinang yang ingin dilaksanakan dalam rangka mewujudkan visi adalah:

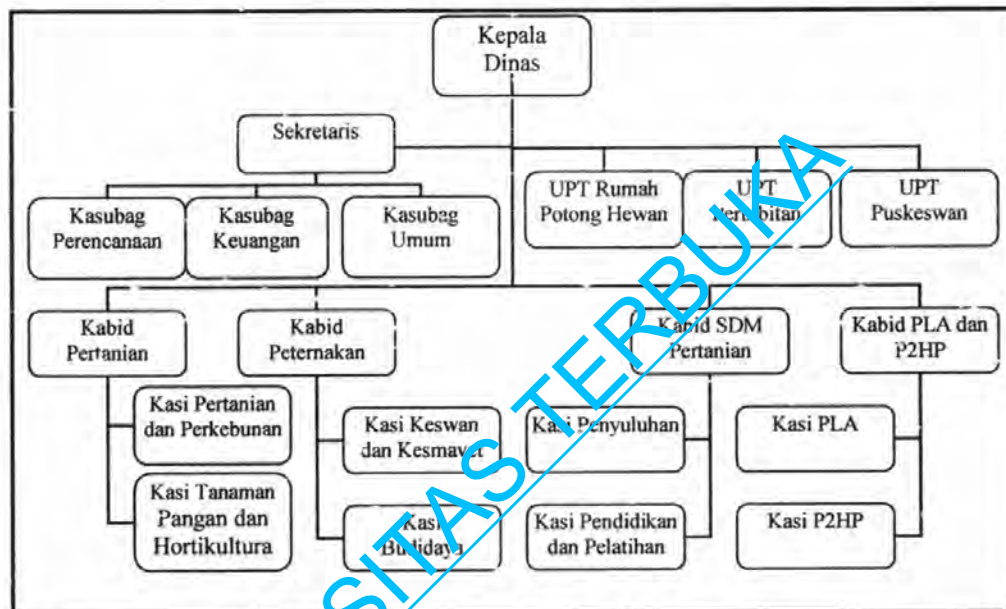
1. Mewujudkan birokrasi yang profesional dan memiliki integritas moral yang tinggi;
2. Mendorong berkembangnya usaha agribisnis untuk meningkatkan kesejahteraan petani;
3. Mengembangkan ketahanan pangan yang berbasis pada karakteristik wilayah;

Sebagai penjabaran dari visi dan misinya tersebut, maka tujuan yang ditetapkan adalah :

1. Meningkatkan kualitas manajemen pembangunan pertanian di Kota Pangkalpinang;
2. Meningkatkan kualitas SDM aparatur;
3. Menumbuhkembangkan usaha agribisnis produk yang sesuai dengan permintaan pasar;
4. Meningkatkan kegiatan pengolahan hasil pertanian guna meningkatkan daya saing dan nilai tambah produk pertanian;
5. Mengoptimalkan potensi wilayah dalam upaya peningkatan produksi dan produktivitas komoditas pertanian dan peternakan;
6. Meningkatkan kualitas dan pelestarian sumber daya alam serta pemanfaatan sumber daya hayati yang merupakan plasma nutfah daerah.

Dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya yang telah dibebankan, Dinas Pertanian Kota Pangkalpinang memiliki struktur sebagai berikut : pimpinan adalah kepala dinas yang membawahi 1 (satu) Sekretaris, 4 (empat) Kepala Bidang, 3 (tiga) UPT dan Kelompok Jabatan Fungsional. Empat

bidang pada Dinas Pertanian tersebut adalah bidang peternakan, bidang pertanian dan perkebunan, bidang perluasan lahan air dan pengolahan pemasaran produk pertanian dan bidang sumber daya manusia pertanian. Ketiga UPT pada Dinas Pertanian adalah UPT Rumah Potong Hewan, UPT Pusat Kesehatan Hewan dan UPT Perbibitan. Struktur organisasi Dinas Pertanian Kota Pangkalpinang disajikan pada gambar berikut ini.



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Pertanian Kota Pangkalpinang

Tabel 4.1 Jumlah Pegawai Negeri Sipil, PHT, PHL dan Penyuluh Kontrak Dinas Pertanian Kota Pangkalpinang

No.	Jabatan	Tingkat Pendidikan						Jumlah
		S2	S1	D3	SLTA	SLTP	SD	
1	PNS	2	15	4	11		1	33
2.	PHT			1	1		2	4
3.	PHL		1	-	7	-	-	8
3.	Tenaga Harian Lepas – Tenaga Bantu Penyuluh Pertanian		6	2	5	-	-	13
	Jumlah	2	22	7	24		3	58

Sumber : Data primer diolah

Jumlah personil Dinas Pertanian sebanyak 58 (lima puluh delapan) orang yang terdiri dari 33 orang PNS, 4 orang PHT, 8 orang PHL dan 13 orang Penyuluh Kontrak. Komposisi pegawai negeri sipil Dinas Pertanian Kota Pangkalpinang disajikan pada tabel 4.1.

Kegiatan pelayanan kesehatan hewan yang diselenggarakan oleh Dinas Pertanian kepada masyarakat terbagi dalam empat jenis pelayanan, yaitu :

1. Pelayanan penyehatan hewan.
2. Pelayanan informasi veteriner dan kesiagaan darurat wabah.
3. Pelayanan pemberian jasa veteriner dokter hewan.
4. Pelayanan epidemiologik.

Pelayanan penyehatan hewan dalam pelaksanaannya kegiatannya meliputi penyehatan hewan secara promotif, preventif, kuratif, rehabilitative dan pelayanan medik reproduksi. Selama Tahun 2009 pelayanan penyehatan hewan dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat baik terhadap hewan ternak maupun hewan kesayangan. Gambaran pelayanan penyehatan hewan selama Tahun 2009 digambarkan pada tabel berikut ini.

Tabel 4.2 Jumlah Pelayanan Penyehatan Hewan Tahun 2009

No	Jenis Hewan	Jumlah Pelayanan (kali)
1	Sapi	133
2	Kambing/ Domba	17
3	Ayam Buras	42
4	Kijang	1
5	Kera	1
6	Kuda	2
7	Kerbau	1
8	Kelinci	7
9	Babi	14

No	Jenis Hewan	Jumlah Pelayanan (kali)
10	Anjing	96
11	Kucing	49
	Jumlah	363

Sumber : Dinas Pertanian Kota Pangkalpinang.

Pelayanan informasi veteriner dan kesiagaan darurat wabah dalam pelaksanaannya kegiatannya dalam bentuk pemberian informasi tentang kesehatan hewan melalui media cetak maupun penyuluhan kepada masyarakat. Informasi veteriner ini penting dalam rangka bahan penyusunan program dan kebijakan.

Tabel 4.3 Jumlah Penerbitan SKKH Tahun 2009

No	Jenis Hewan/Produk	Jumlah (Ekor)	Jumlah SKKH (Buah)	Tujuan
1.	Burung	206	31	Jakarta
2.	Anjing	16	4	Jakarta
3.	Ayam Broiler	8	8	Belitung dan Palembang
4.	Ayam Buras	7	2	Jakarta dan KEPRI
5.	Day Old Chicken (DOD)	500	1	Cirebon
6.	Day Old Duck (DOD)	24.000	14	Jakarta, Palembang dan Cirebon
7.	Babi	41	1	Toboali
8.	Daging Ayam	18.350	32	Palembang dan Belitung
9.	Daging Ikan	60.000	5	Jakarta
	Jumlah	115.620	108	

Sumber : Dinas Pertanian Kota Pangkalpinang Tahun 2009

Pelayanan pemberian jasa veteriner dokter hewan yang dilaksanakan selama tahun 2009 adalah menerbitkan surat keterangan dokter hewan (*veterinary certificate*) dalam bentuk Surat Keterangan Kesehatan Hewan (SKKH) dalam rangka status kesehatan hewan dan keamanan pakan, produk hewan dan bahan pangan asal hewan. Penerbitan SKKH ini dibutuhkan dalam

rangka kelengkapan pengiriman hewan keluar daerah. Data penerbitan SKKH selama tahun 2009 disajikan pada Tabel 4.3.

Pelayanan epidemiologik dalam pelaksanaannya kegiatannya meliputi: surveilans dan pemetaan penyakit hewan; pengumpulan dan analisa data dan pengambilan spesimen yang diperlukan dalam rangka peneguhan diagnosa penyakit hewan menular. Selama tahun 2009, kegiatan surveilans dan pengambilan spesimen dilaksanakan untuk jenis penyakit *avian influenzae*, rabies dan brucellosis dengan jumlah spesimen sebanyak 257 spesimen disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 4.4 Jumlah Pengambilan Spesimen Kegiatan Surveilans Tahun 2009

No	Jenis Uji	Jenis Spesimen	Jumlah Spesimen
1	<i>Avian Influenzae</i>	Darah ayam	200
2	Rabies	Otak anjing	11
3	Brucellosis	Darah sapi	23
4	Rabies	Darah anjing	23
Jumlah			257

Sumber : Dinas Pertanian Kota Pangkalpinang Tahun 2009

B. Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini untuk mengetahui kepuasan pelayanan berdasarkan persepsi penerima layanan dan pemberi layanan telah dilakukan penelitian terhadap masyarakat penerima pelayanan kesehatan hewan dan aparatur Dinas Pertanian Kota Pangkalpinang. Sampel yang berasal dari penerima layanan berjumlah 67 orang, sedangkan sampel yang berasal dari pemberi layanan berjumlah 47 orang, sehingga jumlah seluruh sampel berjumlah 114 orang. Gambaran sampel yang berasal dari penerima layanan dapat dilihat tabel sebagai berikut :

1. Karakteristik responden berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh gambaran responden berdasarkan jenis kelamin seperti terlihat pada tersebut ini:

Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase (%)
1	Laki-laki	75	65,8
2	Perempuan	39	34,2
	Jumlah	114	100

Sumber : Data primer diolah

Berdasarkan data tersebut dapat diketahui bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki lebih banyak dibandingkan dengan responden yang berjenis kelamin perempuan, dengan rincian 65,8% berjenis kelamin laki-laki dan 34,2% berjenis kelamin perempuan.

2. Karakteristik Responden berdasarkan pendidikan.

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh gambaran responden berdasarkan pendidikan seperti terlihat pada tersebut ini:

Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Responden

No	Pendidikan	Jumlah	Prosentase (%)
1	SD	11	9,6
2	SLTP	8	7,0
3	SLTA	40	35,1
4	D2	1	0,9
5	D3	15	13,2
6	S1	36	31,6
7	S2	3	2,6
	Jumlah	114	100

Sumber : Data primer, diolah, 2010

Responden yang mempunyai pendidikan paling rendah adalah sekolah dasar, sedangkan pendidikan paling tinggi adalah S2. Berdasarkan data tersebut responden terbesar adalah yang berpendidikan SLTA, diikuti S1

dan D3, dengan rincian 35,1% berpendidikan SLTA, 31,6% berpendidikan S1 dan 13,2 persen berpendidikan D3.

3. Karakteristik Responden berdasarkan usia.

Responden yang paling muda usianya adalah 17 tahun, sedangkan yang paling tua usianya adalah 70 tahun. Berdasarkan keadaan tersebut dibuat pengelompokan usia yang harus dapat mencakup usia tertinggi dan terendah dari pegawai. Untuk pembagian 5 kelas maka didapatkan interval = 10. Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh karakteristik responden berdasarkan usia seperti terlihat pada tersebut ini:

Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia (Tahun)	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	17 – 27	16	14,03
2	28 – 38	44	38,59
3	39 -49	35	28,95
4	50 -60	20	17,54
5	61 – 70	1	0,87
	Jumlah	114	100

Sumber : Data primer diolah, 2010

Berdasarkan data tersebut dapat diketahui bahwa dilihat dari segi usia, responden yang berusia 28 – 38 tahun menempati jumlah terbesar, yaitu sebanyak 38,59 persen. Responden yang mempunyai usia pada golongan ini dapat dikatakan sedang pada tahap produktif. Diikuti oleh responden yang termasuk dalam kelompok usia 39 – 49 tahun, sebanyak 28,95 persen. Dalam hal ini jumlah responden yang paling sedikit adalah yang termasuk dalam kelompok usia 61 – 70 tahun, sebanyak 0,87 persen.

C. Analisis Deskriptif

Diskripsi data tentang pelayanan kesehatan hewan pada Dinas Pertanian Kota Pangkalpinang dilakukan untuk untuk mengetahui bagaimana kepuasan

layanan Dinas Pertanian Kota Pangkalpinang, apakah sudah tercapai dengan baik. Sesuai dengan yang telah ditentukan dalam definisi operasional, kepuasan pelayanan kesehatan hewan Dinas Pertanian Kota Pangkalpinang ini terdiri dari 5 Dimensi :

1. Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik)
2. Dimensi *Reliability* (Keterandalan)
3. Dimensi *Assurance* (Jaminan)
4. Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan)
5. Dimensi *Empathy* (Empati)

Berikut adalah akan dipaparkan data tentang masing-masing dimensi pelayanan kesehatan Kota Pangkalpinang Dinas Pertanian Kota Pangkalpinang.

1. Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik)

Diskripsi data tentang dimensi *tangible* (bukti fisik) di atas terdiri dari 2 (dua) indikator, yaitu indikator jumlah petugas dan indikator fasilitas pelayanan. Kedua indikator tersebut dijabar dengan 2 pernyataan. Berdasarkan hasil perhitungan, maka dilakukan tabulasi jawaban responden untuk mendapatkan distribusi frekuensi tunggal yang dapat dipakai untuk menjelaskan keadaan dimensi ini. Hasil tabulasi jawaban responden berupa distribusi frekuensi dan rata-rata masing-masing indikator dimensi keberwujudan disajikan pada Tabel 4.8.

Berdasarkan Tabel 4.8 di atas indikator jumlah petugas terdiri dari 1 item pernyataan yaitu jumlah petugas yang memberikan pelayanan mencukupi dan indikator fasilitas pelayanan terdiri dari 1 item pernyataan, yaitu fasilitas pelayanan berupa gedung, peralatan kedokteran hewan, peralatan kesehatan hewan dan obat-obatan sudah mencukupi dan sesuai kebutuhan. Dari kedua item pernyataan tersebut, tanggapan 47 orang

pemberi layanan terhadap indikator jumlah petugas rata-rata memiliki prosentasi sebesar 74,04%, sedangkan tanggapan 67 orang responden penerima layanan rata-rata memiliki prosentasi sebesar 79,40%. Untuk indikator fasilitas pelayanan tanggapan 47 orang pemberi layanan rata-rata memiliki prosentasi sebesar 68,51%, sedangkan tanggapan 67 orang responden penerima layanan rata-rata memiliki prosentasi sebesar 74,33%.

Tabel 4.8 Keadaan Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik) Pelayanan Kesehatan Hewan

Respon- den	Indikator	Frekuensi Jawaban					Jumlah Skor	Skor Maks	%	Kate- gori
		STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)				
Pemberi Layanan	Jumlah Petugas		2	15	25	5	174	235	74.04	Puas
	Fasilitas Pelayanan		8	15	20	4	161	335	68.51	Puas
Jumlah		0	10	30	45	9	335	470	71.28	Puas
Penerima Layanan	Jumlah Petugas		1	15	36	15	206	335	79.40	Puas
	Fasilitas Pelayanan	1	6	15	34	11	249	335	74.33	Puas
Jumlah		1	7	30	70	26	515	670	76.87	Puas

Sumber : Data primer diolah

Kemudian berdasarkan Tabel 4.8 di atas juga, diketahui tanggapan pemberi layanan dan penerima layanan tidak berbeda terhadap indikator jumlah petugas dan fasilitas pelayanan apabila dibandingkan dengan nilai indeks pelayanan yaitu masuk kategori puas. Berdasarkan uraian di atas dari dua indikator dimensi *tangible* (bukti fisik), yaitu indikator jumlah petugas dan fasilitas pelayanan yang diperoleh melalui 2 buah pernyataan diperoleh hasil yang menunjukkan semua keadaan indikator di atas mempunyai hasil yang sudah baik. Demikian pula secara keseluruhan persentase rata-rata yang diperoleh dimensi *tangible* (bukti fisik) ini untuk pemberi layanan adalah sebesar 71,28% dan penerima layanan adalah sebesar 76,87%, sehingga dapat dikatakan bahwa dengan baiknya semua

indikator *tangible* (bukti fisik) ini juga menjadikan keadaan dimensi *tangible* (bukti fisik) ini menjadi baik. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa responden pemberi layanan dan penerima layanan mempresepsikan puas terhadap jumlah petugas yang mencukupi dalam memberikan pelayanan dan fasilitas pelayanan berupa gedung, peralatan kedokteran hewan, peralatan kesehatan hewan dan obat-obatan juga sudah mencukupi sesuai kebutuhan.

2. Dimensi *Reliability* (Keterandalan)

Diskripsi data tentang dimensi *reliability* (keterandalan) di atas terdiri dari 2 (dua) indikator, yaitu indikator pelayanan secara cermat dan teliti dan indikator pelayanan yang sopan. Kedua indikator tersebut dijang dengan 2 pertanyaan. Berdasarkan hasil perhitungan, maka dilakukan tabulasi jawaban responden untuk mendapatkan distribusi frekuensi tunggal yang dapat dipakai untuk menjelaskan keadaan dimensi ini. Hasil tabulasi jawaban responden berupa distribusi frekuensi dan rata-rata masing-masing indikator dimensi keterandalan disajikan pada Tabel 4.9.

Berdasarkan Tabel 4.9 di atas indikator pelayanan secara cermat dan teliti terdiri dari 1 item pernyataan yaitu petugas memberikan pelayanan secara cermat dan teliti dan indikator pelayanan yang sopan terdiri dari 1 item pernyataan, yaitu petugas sopan dalam memberikan pelayanan. Dari kedua item pernyataan tersebut, tanggapan 47 orang pemberi layanan terhadap indikator pelayanan secara cermat dan teliti rata-rata memiliki prosentasi sebesar 76,60%, sedangkan tanggapan 67 orang responden penerima layanan rata-rata memiliki prosentasi sebesar 85,07%. Untuk

indikator pelayanan yang sopan tanggapan 47 orang pemberi layanan rata-rata memiliki prosentasi sebesar 81,28%, sedangkan tanggapan 67 orang responden penerima layanan rata-rata memiliki prosentasi sebesar 89,55%.

Tabel 4.9 Keadaan Dimensi *Reliability* (Keterandalan) Pelayanan Kesehatan Hewan

Respon- den	Indikator	Frekuensi Jawaban					Jumlah Skor	Skor Maks	%	Kate- gori
		STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)				
Pemberi Layanan	Pelayanan secara cermat dan teliti		2	12	25	8	180	235	76.60	Puas
	Pelayanan yang sopan		1	5	31	10	191	235	81.28	Puas
Jumlah		0	3	17	56	18	371	470	78.94	Puas
Penerima Layanan	Pelayanan secara cermat dan teliti		1	7	33	26	285	335	85.07	Sangat Puas
	Pelayanan yang sopan				35	32	209	335	89.55	Sangat Puas
Jumlah		0	1	7	68	58	585	670	87.31	Sangat Puas

Sumber : Data primer diolah

Kemudian berdasarkan Tabel 4.9 di atas juga, diketahui tanggapan pemberi layanan dan penerima layanan berbeda terhadap indikator pelayanan secara cermat dan teliti dan indikator pelayanan yang sopan. Pemberi layanan memberikan penilaian kategori puas terhadap indikator pelayanan secara cermat dan teliti dan indikator pelayanan yang sopan, sedangkan penerima layanan memberikan penilaian kategori sangat puas terhadap indikator pelayanan secara cermat dan teliti dan indikator pelayanan yang sopan. Berdasarkan uraian di atas secara keseluruhan persentase rata-rata yang diperoleh dimensi *reliability* (keterandalan) ini untuk pemberi layanan adalah sebesar 78,94% dan penerima layanan adalah sebesar 87,31%. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa

responden pemberi layanan penerima layanan mempresepsikan puas, sedangkan responden penerima layanan mempresepsikan sangat puas terhadap pelayanan secara cermat, teliti dan sopan pada Dinas Pertanian.

c. Dimensi Assurance (Jaminan)

Diskripsi data tentang dimensi *assurance* (jaminan) di atas terdiri dari 5 (lima) indikator, yaitu indikator pengetahuan dan keterampilan petugas pelayanan, indikator pelaksanaan prosedur pelayanan, indikator pelayanan yang ramah, indikator waktu dan jadwal pelayanan dan indikator komitmen dan tanggung jawab. Kelima indikator tersebut diiring dengan 5 pernyataan. Berdasarkan hasil perhitungan, maka dilakukan tabulasi jawaban responden untuk mendapatkan distribusi frekuensi tunggal yang dapat dipakai untuk menjelaskan keadaan dimensi ini. Hasil tabulasi jawaban responden berupa distribusi frekuensi dan rata-rata masing-masing indikator dimensi jaminan disajikan pada Tabel 4.10.

Berdasarkan Tabel 4.10 di atas indikator pengetahuan dan keterampilan terdiri dari 1 item pernyataan yaitu petugas dalam memberikan pelayanan mempunyai pengetahuan dan keterampilan, indikator pelaksanaan prosedur pelayanan terdiri dari 1 item pernyataan yaitu petugas dalam memberikan pelayanan melaksanakan prosedur pelayanan dan indikator pelayanan yang ramah terdiri dari 1 item pernyataan, yaitu petugas memberikan pelayanan dengan ramah. Untuk indikator waktu dan jadwal pelayanan terdiri dari 1 item pernyataan yaitu petugas dalam memberikan pelayanan mematuhi waktu dan jadwal dan indikator komitmen dan tanggung jawab dengan 1 item pernyataan yaitu petugas dalam memberikan pelayanan mempunyai

komitmen dan tanggung jawab. Tanggapan 47 orang pemberi layanan terhadap indikator indikator pengetahuan dan keterampilan, indikator pelaksanaan prosedur pelayanan, indikator pelayanan yang ramah, indikator waktu dan jadwal pelayanan dan indikator komitmen dan tanggung jawab pelayanan secara berurutan, rata-rata memiliki prosentasi sebesar 77,45%, 77,02%, 79,15%, 84,26% dan 85,53%. Tanggapan 67 orang responden penerima layanan terhadap indikator indikator pengetahuan dan keterampilan, indikator pelaksanaan prosedur pelayanan, indikator pelayanan yang ramah, indikator waktu dan jadwal pelayanan dan indikator komitmen dan tanggung jawab pelayanan secara berurutan, rata-rata memiliki prosentasi sebesar 85,07%, 82,69%, 88,56%, 82,39% dan 85,67%.

Kemudian berdasarkan Tabel 4.10 di atas juga, diketahui tanggapan pemberi layanan dan penerima layanan berbeda terhadap dimensi *assurance* (jaminan). Pemberi layanan memberikan penilaian rata-rata prosentase terhadap dimensi *assurance* (jaminan), sebesar 80,68% masuk kategori puas, sedangkan penerima layanan memberikan penilaian rata-rata prosentase sebesar 84,78% masuk kategori sangat puas. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa responden pemberi layanan penerima layanan mempresepsikan puas, sedangkan responden penerima layanan mempresepsikan sangat puas terhadap pengetahuan petugas, keterampilan petugas, pelaksanaan prosedur pelayanan, pelayanan yang ramah, waktu dan jadwal pelayanan dan komitmen dan tanggung jawab pada pelayanan kesehatan hewan Dinas Pertanian.

Tabel 4.10 Keadaan Dimensi *Assurance* (Jaminan) Pelayanan Kesehatan Hewan

Respon- den	Indikator	Frekuensi Jawaban					Jumlah Skor	Skor Maks	%	Kategori
		STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)				
Pemberi Layanan	Pengetahuan dan keterampilan			11	31	5	182	235	77.45	Puas
	Pelaksanaan prosedur pelayanan		2	9	30	6	181	235	77.02	Puas
	Pelayanan yang ramah			8	33	6	186	235	79.15	Puas
	Waktu dan jadual pelayanan.			4	29	14	198	235	84.26	Sangat puas
	Komitmen dan tanggung jawab.			2	30	15	201	235	85.53	Sangat puas
Jumlah		0	2	34	153	46	948	1125	80.68	Puas
Penerima Layanan	Pengetahuan dan keterampilan		1	4	39	23	285	335	85.07	Sangat puas
	Pelaksanaan prosedur pelayanan		3	5	39	20	277	335	82.69	Puas
	Pelayanan yang ramah			3	34	30	295	335	88.06	Sangat puas
	Waktu dan jadual pelayanan.			1	45	15	276	335	82.39	Puas
	Komitmen dan tanggung jawab.			2	44	21	287	335	85.67	Sangat puas
Jumlah			4	21	201	109	1420	1675	84.78	Sangat puas

Sumber : Data primer diolah

d. Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan)

Deskripsi data tentang dimensi *responsiveness* (ketanggapan) di atas terdiri dari 2 (dua) indikator, yaitu indikator pelayanan secara cepat dan indikator ketersediaan informasi pelayanan. Kedua indikator tersebut dijabring dengan 2 pernyataan. Berdasarkan hasil perhitungan, maka dilakukan tabulasi jawaban responden untuk mendapatkan distribusi frekuensi tunggal yang dapat dipakai untuk menjelaskan keadaan dimensi

ini. Hasil tabulasi jawaban responden berupa distribusi frekuensi dan rata-rata masing-masing indikator dimensi *responsiveness* (ketanggapan) disajikan pada Tabel 4.11.

Tabel 4.11 Keadaan Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan) Pelayanan Kesehatan Hewan

Respon- den	Indikator	Frekuensi Jawaban					Jumlah Skor	Skor Maks	%	Kate- gori
		STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)				
Pemberi Layanan	Pelayanan secara cepat		3	23	19	2	161	235	68.51	Puas
	Ketersediaan informasi pelayanan			5	32	10	193	235	82.13	Puas
Jumlah		0	3	28	51	12	354	470	75.32	Puas
Penerima Layanan	Pelayanan secara cepat		3	12	35	17	267	335	79.70	Puas
	Ketersediaan informasi pelayanan			5	38	24	287	335	85.67	Sangat puas
Jumlah		0	3	17	73	41	554	670	82.69	Puas

Sumber : Data primer diolah

Berdasarkan Tabel 4.11. di atas indikator pelayanan secara cepat terdiri dari 1 item pernyataan yaitu petugas memberikan pelayanan secara cepat dan indikator ketersediaan informasi pelayanan terdiri dari 1 item pernyataan, yaitu informasi pelayanan disediakan secara mudah dan lengkap. Dari kedua item pernyataan tersebut, tanggapan 47 orang pemberi layanan terhadap indikator pelayanan secara cepat rata-rata memiliki prosentasi sebesar 68,51%, sedangkan tanggapan 67 orang responden penerima layanan rata-rata memiliki prosentasi sebesar 79,70%. Untuk indikator ketersediaan informasi pelayanan tanggapan 47 orang pemberi layanan rata-rata memiliki prosentasi sebesar 82,13%, sedangkan tanggapan 67 orang responden penerima layanan rata-rata memiliki prosentasi sebesar 85,67%.

Kemudian berdasarkan Tabel 4.11 di atas juga, diketahui tanggapan pemberi layanan dan penerima layanan tidak berbeda terhadap dimensi *responsiveness* (ketanggapan). Pemberi layanan memberikan penilaian rata-rata prosentase terhadap dimensi *responsiveness* (ketanggapan), sebesar 75,32% masuk kategori puas dan penerima layanan memberikan penilaian rata-rata prosentase sebesar 82,69% masuk kategori puas. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa responden pemberi layanan dan penerima layanan mempresepsikan puas terhadap pelayanan yang cepat dan ketersediaan informasi pelayanan secara mudah dan lengkap pada pelayanan kesehatan hewan Dinas Pertanian.

e. Dimensi *Empathy* (Empati)

Diskripsi data tentang dimensi *empathy* (empati) di atas terdiri dari 3 (tiga) indikator, yaitu indikator penanganan keluhan masyarakat, indikator pemberian informasi pelayanan yang jelas dan pelayanan secara adil. Ketiga indikator tersebut diiring dengan 3 pernyataan. Berdasarkan hasil perhitungan, maka dilakukan tabulasi jawaban responden untuk mendapatkan distribusi frekuensi tunggal yang dapat dipakai untuk menjelaskan keadaan dimensi ini. Hasil tabulasi jawaban responden berupa distribusi frekuensi dan rata-rata masing-masing indikator dimensi empati disajikan pada Tabel 4.12.

Berdasarkan Tabel 4.12 di atas indikator penanganan keluhan masyarakat terdiri dari 1 item pernyataan yaitu petugas menyediakan waktu dan tempat dalam menangani keluhan masyarakat, indikator pemberian informasi pelayanan yang jelas terdiri dari 1 item pertanyaan yaitu petugas memberikan informasi tentang pelayanan yang diberikan dengan jelas dan

indikator pelayanan secara adil terdiri dari 1 item pernyataan, yaitu pelayanan yang diberikan dilakukan dengan tidak membedakan suku, agama, ras dan status sosial. Dari ketiga item pernyataan tersebut, tanggapan 47 orang pemberi layanan terhadap indikator penanganan keluhan masyarakat rata-rata memiliki prosentasi sebesar 74,47%, indikator pemberian informasi pelayanan yang jelas rata-rata memiliki prosentasi sebesar 75,74% dan indikator pelayanan secara adil rata-rata memiliki prosentasi sebesar 73,19%. Tanggapan 67 orang responden terhadap indikator penanganan keluhan masyarakat rata-rata memiliki prosentasi sebesar 84,78%, indikator pemberian informasi pelayanan yang jelas rata-rata memiliki prosentasi sebesar 85,37% dan indikator pelayanan secara adil rata-rata memiliki prosentasi sebesar 79,10%.

Tabel 4.12 Keadaan Dimensi *Empathy* (Empati) Pelayanan Kesehatan Hewan

Respon- den	Indikator	Frekuensi Jawaban					Jumlah Skor	Skor Maks	%	Kategori
		STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)				
Pemberi Layanan	Penanganan keluhan masyarakat.		2	14	26	5	175	235	74.47	Puas
	Pemberian informasi pelayanan yang jelas.		1	13	28	5	178	235	75.74	Puas
	Pelayanan secara adil		3	15	24	5	172	235	73.19	Puas
Jumlah		0	6	42	78	15	525	705	74.47	Puas
Penerima Layanan	Penanganan keluhan masyarakat.			7	37	23	284	335	84.78	Sangat puas
	Pemberian informasi pelayanan yang jelas.			7	35	25	286	335	85.37	Sangat puas
	Pelayanan secara adil		3	14	33	17	265	335	79.10	Puas
Jumlah		0	3	28	105	65	835	1005	83.08	Puas

Sumber : Data primer diolah

Kemudian berdasarkan Tabel 4.12 di atas juga, diketahui tanggapan pemberi layanan dan penerima layanan tidak berbeda terhadap dimensi *empathy* (empati). Pemberi layanan memberikan penilaian rata-rata prosentase terhadap dimensi *empathy* (empati), sebesar 74,47% masuk kategori puas dan penerima layanan memberikan penilaian rata-rata prosentase sebesar 83,08% masuk kategori puas. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa responden pemberi layanan dan penerima layanan mempresepsikan puas terhadap penanganan keluhan masyarakat, pemberian informasi pelayanan yang jelas dan pelayanan secara adil pada pelayanan kesehatan hewan Dinas Pertanian.

D. Uji Z

Untuk mengetahui apakah ada perbedaan persepsi antara pemberi layanan dan penerima layanan terhadap pelayanan kesehatan hewan, maka dilakukan uji t (uji z). Di sini uji t dua sampel ditafsir sebagai uji z dua sampel dan dilakukan dua tahapan pengujian yaitu tahap pertama adalah menguji apakah varians dari dua populasi bisa dianggap sama, tahap kedua adalah pengujian untuk melihat ada tidaknya perbedaan rata-rata populasi. Dari uji Z yang dilakukan, diperoleh hasil sebagaimana disajikan pada Tabel 4.13.

Berdasarkan Tabel 4.13 dapat diketahui bahwa nilai F hitung untuk kepuasan pelayanan dengan *Equal variances assumed* adalah 0,076 dengan probabilitas 0,784. Untuk menginterpretasikan pengujian varians dapat dilakukan dengan membandingkan nilai probabilitas (*Sig*) dengan 0,05. Jika nilai probabilitas (*Sig*) > 0,05, maka H_0 diterima, dan jika nilai probabilitas (*Sig*) < 0,05, maka H_0 ditolak (Santoso, 2006:209). H_0 adalah kedua varians populasi

identik, sedangkan H_1 adalah kedua populasi adalah tidak identik. Oleh karena nilai probabilitas $> 0,05$ maka H_0 ditolak atau kedua varians benar-benar sama.

Tabel 4.13 Uji Z

		Kepuasan Pelayanan		
		<i>Equal variances assumed</i>	<i>Equal variances not assumed</i>	
<i>Levene's Test for Equality of Variances</i>	<i>F</i>	.076		
	<i>Sig.</i>	.784		
<i>t-test for Equality of Means</i>	<i>t</i>	3.894	3.856	
	<i>df</i>	112	95.599	
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.000	.000	
	<i>Mean Difference</i>	.3177	.3177	
	<i>Std. Error Difference</i>	.08159	.08240	
	<i>95% Confidence Interval of the Difference</i>	<i>Lower</i>	.15606	.15415
		<i>Upper</i>	.47937	.48129

Sumber : SPSS versi 11,5

Setelah uji asumsi kesamaan varians selesai, selanjutnya dilakukan analisis dengan memakai *t test* (*z test*) untuk mengetahui apakah persepsi penerima layanan dan pemberi layanan terhadap kepuasan pelayanan adalah berbeda secara signifikan. Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai *t* hitung untuk kepuasan pelayanan dengan *Equal variances not assumed* adalah 3.856 dengan probabilitas 0,000. Untuk menginterpretasikan pengujian rata-rata dapat dilakukan dengan membandingkan nilai probabilitas (*Sig*) dengan α (0,05). Jika nilai probabilitas (*Sig*) $> 0,05$, maka H_0 diterima, dan jika nilai probabilitas (*Sig*) $< 0,05$, maka H_0 ditolak (Santoso, 2006:209). H_0 adalah kedua rata-rata populasi identik, sedangkan H_1 adalah kedua rata-rata populasi adalah tidak identik. Oleh karena karena probabilitas untuk uji dua sisi ($0,000/2 = 0,000$) $< 0,025$ maka H_0 ditolak atau kedua rata-rata benar-benar

berbeda secara signifikan, dalam artian penerima layanan mempunyai nilai rata-rata yang lebih tinggi dibandingkan nilai rata-rata pemberi layanan.

E. Pembahasan

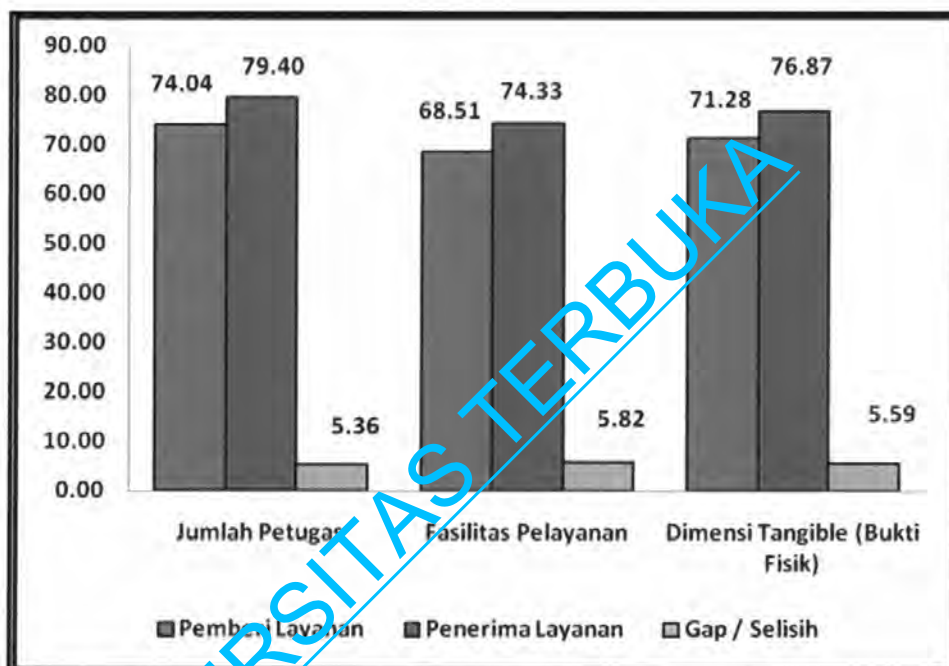
Secara keseluruhan penilaian responden penerima layanan terhadap seluruh indikator dimensi *tangible* (bukti fisik) mempunyai nilai skor prosentase lebih tinggi dibandingkan penilaian responden pemberi layanan atau dengan kata lain terjadi *gap* antara pemberi layanan dengan penerima layanan. Nilai *gap* positif dari seluruh indikator dimensi *tangible* (bukti fisik) berarti penerima layanan mempresepsikan kinerja aktual layanan yang diterimanya dari seluruh indikator dimensi keberwujudan lebih baik atau lebih mendekati dengan harapan dibandingkan dengan persepsi pemberi layanan. Gambaran *gap* penilaian responden terhadap indikator dimensi *tangible* (bukti fisik) antara persepsi penerima layanan dengan pemberi layanan ditampilkan pada Gambar 4.3.

Dimensi *tangible* (bukti fisik) adalah keberadaan fasilitas-fasilitas fisik, peralatan, petugas dan alat-alat pendukung yang berwujud dari organisasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pada pelayanan kesehatan hewan dimensi *tangible* (bukti fisik) di wakili oleh indikator jumlah petugas dan fasilitas pelayanan berupa gedung, peralatan kedokteran hewan, peralatan kesehatan hewan dan obat-obatan. Jumlah petugas yang memberikan pelayanan kesehatan hewan pada Dinas Pertanian Pangkalpinang berjumlah sepuluh orang atau sebesar 17,24% dari seluruh pegawai dan menurut penilaian pemberi dan penerima layanan sudah mencukupi. Perincian jumlah petugas berdasarkan tingkat pendidikan disajikan pada Tabel 4.14.

Tabel 4.14 Keadaan Petugas Pelayanan Kesehatan Hewan berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah (orang)
1	Dokter Hewan	2
2	Sarjana Peternakan	5
3	Diploma IV Peternakan	1
4	Diploma III Kesehatan Hewan	1
5	Diploma III Peternakan	1
	Jumlah Total	10

Sumber : Dinas Pertanian 2009



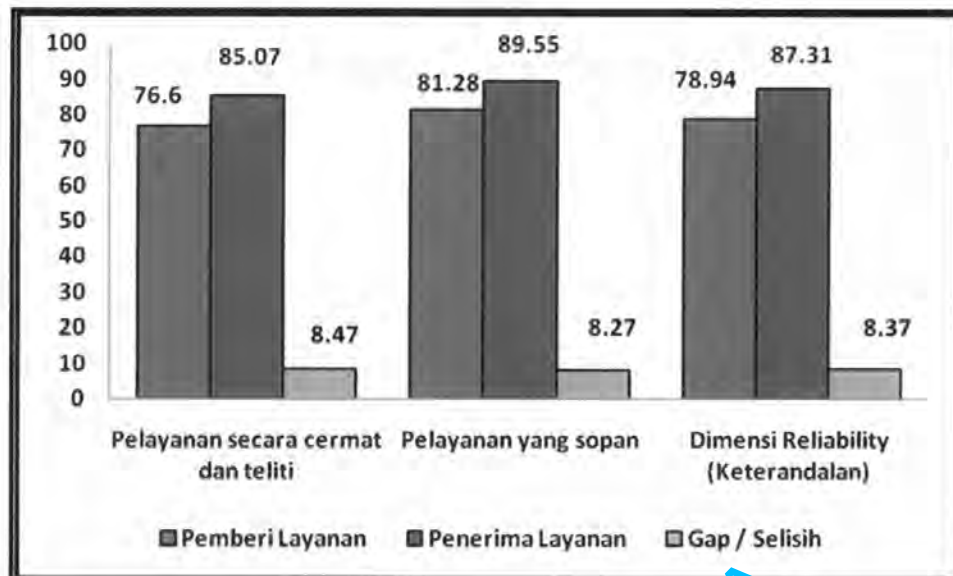
Gambar 4.2. Diagram Penilaian Responden terhadap Indikator Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik) antara Persepsi Penerima Layanan dengan Pemberi Layanan

Fasilitas pelayanan kesehatan hewan yang dimiliki Dinas pertanian terdiri dari gedung, alat kesehatan hewan, obat hewan dan kendaraan operasional. Berdasarkan Permentan Nomor: 64/Permentan/OT.140/9/2007, persyaratan minimal yang harus dimiliki dalam memberikan pelayanan kesehatan hewan adalah sebagai berikut:

- 1) Sarana fisik berupa bangunan dengan luas minimal 100 m² yang mencakup : ruang registasi; ruang tunggu; ruang tindakan medik;

- ruang laboratorium; ruang kepala; ruang pertemuan dan staf; gudang bahan dan peralatan; kamar mandi/WC dan tempat tinggal dokter hewan.
- 2) Sarana penunjang berupa kandang isolasi/observasi; kandang jepit; tempat dipping; tandu; peralatan restrain untuk mengendalikan hewan dan kandang *portable*.
 - 3) Peralatan kantor berupa meja dan kursi; lemari kaca untuk obat dan peralatan, komputer, kamera dan papan tulis.
 - 4) Sarana transportasi dan komunikasi berupa satu unit kendaraan roda empat, dua unit kendaraan roda dua, satu unit telepon dan satu unit GPS (*Geographic Position System*).
 - 5) Obat-obatan dan vaksin yang disesuaikan dengan jenis-jenis pelayanan dan situasi penyakit berupa antibiotika; antipiretika; analgetika; adrenalin; antihistamin; atropin sulfat; corticosteroid; sedativa, anestetikum, antidota dan antitoksin; cairan infus; alkohol; antiseptik; vaksin; hormon; pestisida; insektisida; vitamin dan mineral.
 - 6) Pakaian kerja terdiri dari pakaian lapangan; jas laboratorium; kelengkapan perlindungan diri; sepatu boot, topi; jas hujan; masker; sarung tangan dan handuk kecil.
 - 7) Peralatan medis veteriner terdiri dari peralatan klinik/diagnostik; peralatan bedah; peralatan laboratorium; peralatan pengumpul spesimen; peralatan reproduksi dan kelahiran; peralatan produksi dan peralatan peternakan.
 - 8) Bahan yang terdiri dari bahan medis dan bahan laboratorium.

Secara keseluruhan penilaian responden penerima layanan terhadap seluruh dimensi *reliability* (keterandalan) mempunyai nilai skor prosentase lebih tinggi dibandingkan penilaian responden pemberi layanan atau dengan kata lain terjadi *gap* antara pemberi layanan dengan penerima layanan. Nilai *gap* positif dari seluruh indikator dimensi *reliability* (keterandalan) berarti penerima layanan mempersepsikan kinerja aktual layanan yang diterimanya dari seluruh indikator dimensi *reliability* (keterandalan) lebih baik atau lebih mendekati dengan harapan dibandingkan dengan persepsi pemberi layanan. Gambaran *gap* penilaian responden terhadap indikator dimensi *reliability* (keterandalan) antara persepsi penerima layanan dengan pemberi layanan ditampilkan pada Gambar 4.3.

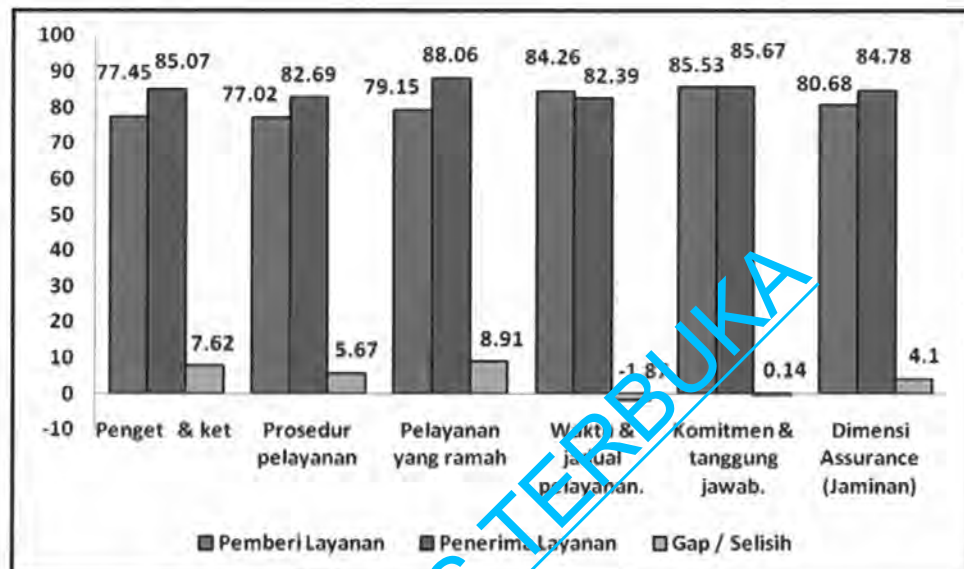


Gambar 4.3. Diagram Penilaian Responden terhadap Indikator Dimensi *Reliability* (Keterandalan) antara Persepsi Penerima Layanan dengan Pemberi Layanan

Dimensi *Reliability* (keterandalan) adalah kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan yang baik, cepat, dan tepat kepada masyarakat serta sesuai dengan pelayanan yang dijanjikan. Dimensi keterandalan pada pelayanan kesehatan hewan diwakili oleh indikator pelayanan secara cermat dan teliti dan indikator pelayanan yang sopan.

Sebagian besar penilaian responden penerima layanan terhadap seluruh dimensi *assurance* (jaminan) mempunyai nilai skor prosentase lebih tinggi dibandingkan penilaian responden pemberi layanan kecuali pada indikator waktu dan jadual pelayanan. Nilai *gap* positif dari sebagian besar indikator dimensi *assurance* (jaminan) berarti penerima layanan mempersepsikan kinerja aktual layanan yang diterimanya dari seluruh indikator dimensi *assurance* (jaminan) lebih baik atau lebih mendekati dengan harapan dibandingkan dengan persepsi pemberi layanan. Untuk nilai *gap* indikator waktu dan jadual pelayanan penerima layanan mempersepsikan kinerja aktual layanan yang

diterimanya lebih rendah dibandingkan dengan persepsi pemberi layanan. Gambaran *gap* penilaian responden terhadap indikator dimensi *assurance* (jaminan) antara persepsi penerima layanan dengan pemberi layanan ditampilkan pada Gambar 4.4.



Gambar 4.4. Diagram Penilaian Responden terhadap Indikator Dimensi *Assurance* (Jaminan) antara Persepsi Penerima Layanan dengan Pemberi Layanan

Dimensi *assurance* (jaminan) adalah pengetahuan dan keramahan petugas yang harus dimiliki dan kemampuan mereka dalam menawarkan kepercayaan diri kepada masyarakat. Pada pelayanan kesehatan hewan dimensi *assurance* (jaminan) diwakili oleh indikator pengetahuan dan keterampilan petugas, prosedur pelayanan, pelayanan yang ramah, waktu dan jadwal pelayanan, komitmen dan tanggung jawab.

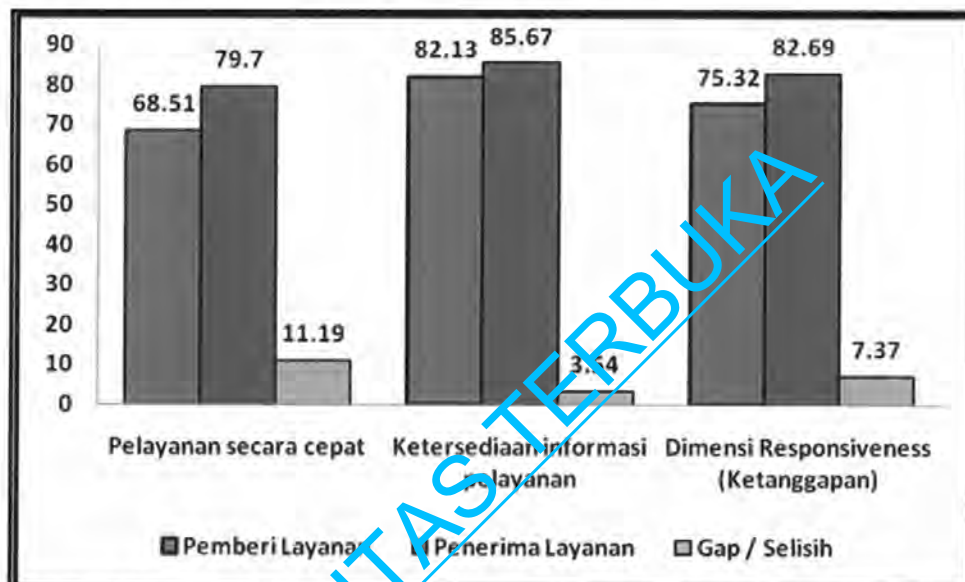
Pengetahuan dan keterampilan petugas berpengaruh terhadap kualitas pelayanan kesehatan hewan. Faktor lain yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan kesehatan hewan adalah tingkat kompetensi aparat, kualitas

peralatan yang digunakan untuk memproses pelayanan, budaya organisasi, dan sebagainya. Kompetensi petugas pelayanan dipengaruhi oleh tingkat pendidikan, jumlah tahun pengalaman kerja dan variasi pelatihan yang telah diterima. Kualitas dan kuantitas peralatan yang digunakan akan mempengaruhi prosedur, kecepatan proses dan kualitas keluaran yang akan dihasilkan. Pengetahuan dan keterampilan petugas pelayanan kesehatan hewan pada Dinas Pertanian diperoleh dari pendidikan yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan hewan, jumlah tahun pengalaman kerja dan beberapa pelatihan yang diikuti yang berkaitan dengan kesehatan hewan.

Menurut Kumoroto (2005:99) prosedur yang lambat dan lamban pada birokrasi pemerintahan diakibatkan oleh rutinitas tugas-tugas pelayanan dan penekanan yang berlebihan kepada pertanggungjawaban formal sehingga pegawai tidak lagi merasa terpacu untuk meningkatkan efisiensi dan memperbaiki prosedur kerja dengan alasan penolakan adanya perubahan. Sikap pandang organisasi pemerintah yang terlalu berorientasi kepada kegiatan dan pertanggungjawaban formal tersebut menyebabkan penekanan kepada hasil dan kualitas pelayanan sangatlah kurang sehingga lambat laun pekerjaan-pekerjaan dalam organisasi kurang menantang dan kurang mengairahkan.

Secara keseluruhan penilaian responden penerima layanan terhadap seluruh indikator dimensi *responsiveness* (ketanggapan) mempunyai nilai skor prosentase lebih tinggi dibandingkan penilaian responden pemberi layanan atau dengan kata lain terjadi *gap* antara pemberi layanan dengan penerima layanan. Nilai *gap* positif dari seluruh indikator dimensi *responsiveness* (ketanggapan)

berarti penerima layanan mempresepsikan kinerja aktual layanan yang diterimanya dari seluruh indikator dimensi *responsiveness* (ketanggapan) lebih baik atau lebih mendekati dengan harapan dibandingkan dengan persepsi pemberi layanan. Gambaran gap penilaian responden terhadap indikator dimensi *responsiveness* (ketanggapan) antara persepsi penerima layanan dengan pemberi layanan ditampilkan pada Gambar 4.5.



Gambar 4.5. Diagram Penilaian Responden terhadap Indikator Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan) antara Persepsi Penerima Layanan dengan Pemberi Layanan

Dimensi ketanggapan adalah kemampuan pihak organisasi untuk berusaha memberikan bantuan kepada masyarakat dan memenuhi pelayanan yang tepat. Pelayanan kesehatan hewan dari dimensi ketanggapan berarti pelayanan tersebut harus responsif terhadap berbagai kepentingan dan nilai-nilai publik yang ada. Ini mengandung makna bahwa Dinas Pertanian harus mampu untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menyusun prioritas kebutuhan, dan mengembangkannya ke dalam berbagai program pelayanan kesehatan hewan,

sehingga pelayanan yang diberikan bersifat dinamis dan mengikuti perkembangan masyarakat.

Untuk meningkatkan responsivitas terhadap kebutuhan penerima layanan, terdapat dua strategi yang dapat digunakan, yaitu mendekati diri dengan pelanggan melalui strategi KYC (*know your customers*) dan menerapkan model *citizen's charter* (Subarsono, 2005:152). Konsep KYC (*know your customers*) adalah sebuah prinsip kehati-hatian sebelum melakukan transaksi dan konsep ini dapat digunakan oleh birokrasi publik untuk mengenali kebutuhan dan kepentingan pelanggan sebelum memutuskan jenis pelayanan yang akan diberikan. Menurut Osborne dan Plastrik (1997) dalam Subarsono (2005:155), ide *Citizen's Charter* (kontrak pelayanan), yaitu adanya standar pelayanan publik yang ditetapkan berdasarkan masukan pelanggan, dan birokrasi berjanji untuk memenuhinya. *Citizen's Charter* adalah suatu pendekatan dalam memberikan pelayanan publik yang menempatkan pengguna layanan atau pelanggan sebagai pusat perhatian, sehingga kebutuhan dan kepentingan pengguna layanan harus menjadi pertimbangan utama dalam proses pelayanan.

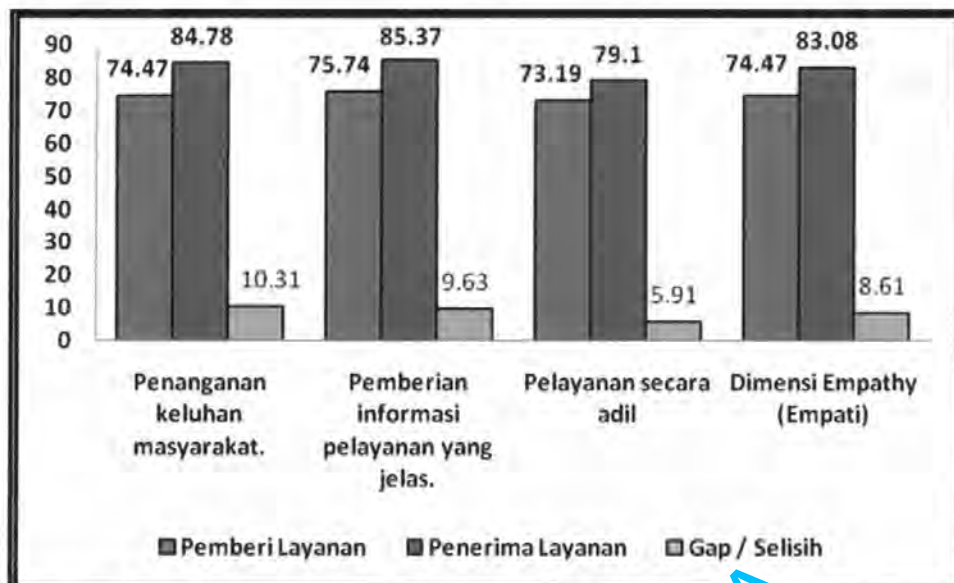
Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Pentingnya standar pelayanan ini diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mewajibkan penyelenggara pelayanan menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan dengan

memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan. Komponen standar pelayanan menurut UU Nomor 25

Tahun 2009 sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Dasar hukum
- b. Persyaratan
- c. Sistem, mekanisme, dan prosedur
- d. Jangka waktu penyelesaian
- e. Biaya atau tarif
- f. Produk pelayanan
- g. Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas
- h. Kompetensi pelaksana
- i. Pengawasan internal
- j. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan
- k. Jumlah pelaksana
- l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan
- m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguraguan
- n. Evaluasi kinerja pelaksana

Secara keseluruhan penilaian responden penerima layanan terhadap seluruh indikator dimensi *empathy* (empati) mempunyai nilai skor prosentase lebih tinggi dibandingkan penilaian responden pemberi layanan atau dengan kata lain terjadi *gap* antara pemberi layanan dengan penerima layanan. Nilai *gap* positif dari seluruh indikator dimensi *empathy* (empati) berarti penerima layanan mempersepsikan kinerja aktual layanan yang diterimanya dari seluruh indikator dimensi *empathy* (empati) lebih baik atau lebih mendekati dengan harapan dibandingkan dengan persepsi pemberi layanan. Gambaran *gap* penilaian responden terhadap indikator dimensi *responsiveness* (ketanggapan) antara persepsi penerima layanan dengan pemberi layanan ditampilkan pada Gambar 4.6.

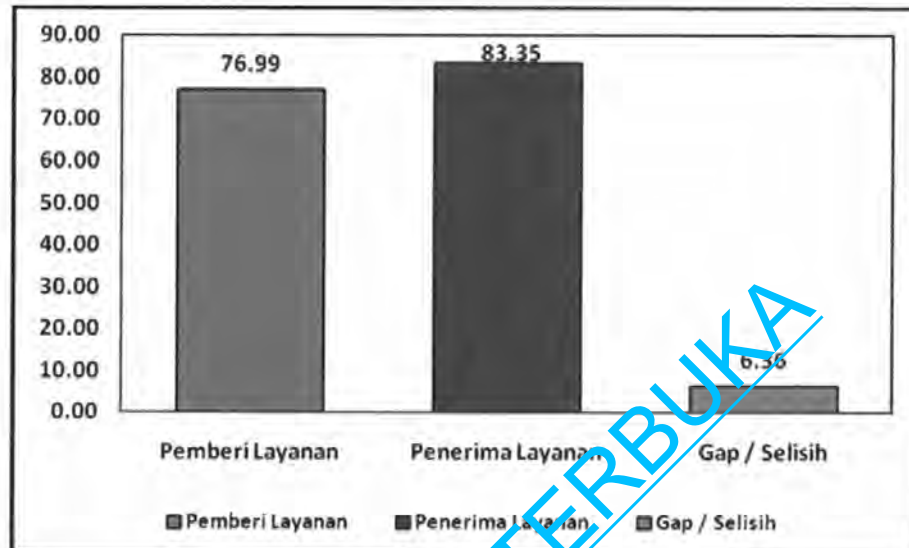


Gambar 4.6. Diagram Penilaian Responden terhadap Indikator Dimensi *Empathy* (Ketanggapan) antara Persepsi Penerima Layanan dengan Pemberi Layanan

Dimensi *empathy* (empati) adalah kemampuan pihak organisasi untuk memberikan perhatian secara individu. Pelayanan kesehatan hewan dari dimensi *empathy* (empati) berarti dalam memberikan pelayanan kesehatan hewan harus memperhatikan pelanggan secara individu. Perhatian individu tersebut dapat dilakukan dalam hal penanganan keluhan masyarakat dengan menyediakan tempat dan waktu; memberikan informasi pelayanan secara jelas dan pelayanan dilaksanakan secara adil dengan tidak membedakan masyarakat berdasarkan agama, suku, jenis kelamin dan status sosial.

Berdasarkan data hasil penelitian di lapangan rata-rata kepuasan pemberi layanan terhadap kualitas pelayanan kesehatan hewan mencapai 76,99% masuk dalam kategori puas, sedangkan kepuasan penerima layanan terhadap kualitas pelayanan kesehatan hewan mencapai 83,35% masuk dalam kategori puas. Uji Z membuktikan bahwa rata-rata kualitas pelayanan kesehatan hewan

berbeda secara signifikan, dalam artian penerima layanan mempunyai nilai rata-rata yang lebih tinggi dibandingkan nilai rata-rata pemberi layanan. Gambaran rata-rata kepuasan pemberi layanan dan penerima layanan terhadap kualitas pelayanan kesehatan hewan digambarkan pada Gambar 4.7.



Gambar 4.7. Diagram Penilaian Responden Persepsi Penerima Layanan dengan Pemberi Layanan terhadap Pelayanan Kesehatan Hewan pada Dinas Pertanian

Berdasarkan hasil penelitian dengan kondisi pelayanan yang apa adanya, penerima layanan sudah merasa puas, akan tetapi penyelenggara pelayanan harus menyadari bahwa pelayanan yang diberikan selama ini merupakan pelayanan yang diberikan karena penerima pelayanan tidak punya alternatif untuk memilih pelayanan yang diberikan organisasi lain. Kondisi tersebut perlu disadari oleh penyelenggara pelayanan bahwa pengguna layanan mempunyai peranan yang penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Beberapa alasan tentang pentingnya peranan pengguna layanan dalam rangka pengukuran kepuasan dikemukakan oleh Dwiyanto (2005:331).

1. Para pengguna layanan publik adalah warga negara yang memiliki hak-hak politik yang harus dihormati yang dapat digunakan untuk menentukan nasib birokrasi penyelenggara pelayanan dan para pejabatnya.
2. Warga bangsa memiliki *voice* yang dapat digunakan untuk menyampaikan aspirasi pelayanan, membentuk opini publik mengenai kinerja birokrasi dan pejabat publik, mempengaruhi keputusan publik, serta memilih para pejabat publik yang dipercaya mampu mewujudkan aspirasinya.
3. Tuntutan warga negara untuk berperan serta dalam proses kebijakan dan penyelenggaraan pelayanan publik semakin besar dan tak terhindarkan.

Pendapat senada tentang pentingnya peranan pengguna layanan juga dikemukakan oleh Osborne dan Gaebler. Osborne dan Gaebler (1996) mengidentifikasi beberapa keuntungan sistem administrasi dan manajemen yang menempatkan pelanggan pada posisi sentral, yaitu:

1. Sistem yang berorientasi pada pelanggan memaksa pemberi jasa untuk bertanggung jawab kepada pelanggannya.
2. Sistem yang berorientasi pada pelanggan mendepolitisasi keputusan pilihan pemberi jasa.
3. Sistem yang berorientasi pada pelanggan merangsang lebih banyak inovasi.
4. Sistem yang berorientasi pada pelanggan memberikan kesempatan kepada orang lain untuk memilih diantara berbagai macam pelayanan.
5. Sistem yang berorientasi pada pelanggan menghindari pemborosan karena pasokan disesuaikan dengan permintaan.
6. Sistem yang berorientasi pada pelanggan mendorong pelanggan untuk lebih memiliki komitmen.

7. Sistem yang berorientasi pada pelanggan menciptakan peluang yang lebih besar bagi keadilan.

Penilaian penerima layanan terhadap seluruh dimensi pelayanan kesehatan hewan diperoleh lebih tinggi dibandingkan penilaian pemberi layanan disebabkan oleh beberapa faktor seperti pengalaman pelayanan kesehatan hewan di masa lalu, opini teman dan kerabat, serta informasi dan janji-janji organisasi, sedangkan pemberi layanan harapannya didasarkan pada standar yang telah ditetapkan. Menurut Kotler, *et al.*, (2004, dalam Tjiptono dan Chandra 2007:217) harapan pelanggan dibentuk dan didasarkan pada sejumlah faktor, seperti pengalaman berbelanja di masa lalu, opini teman dan kerabat, serta informasi dan janji-janji perusahaan dan pesaingnya. Faktor-faktor tersebut berpotensi menyebabkan harapan penerima layanan menjadi kompleks dan sulit dipenuhi sehingga menyebabkan rasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan Dinas Pertanian.

Zeithmal, *et al.* (1993, dalam Tjiptono dan Chandra 2007:126) mengemukakan sepuluh determinan utama harapan pelanggan yaitu sebagai berikut:

- 1) *Enabling services intensifiers* adalah faktor yang bersifat stabil dan mendorong pelanggan untuk meningkatkan sensitivitasnya terhadap jasa seperti harapan yang dipengaruhi orang lain dan filosofi pribadi seseorang tentang jasa.

- 2) *Personal needs* adalah kebutuhan yang dirasakan seseorang mendasar bagi kesejahteraannya juga sangat menentukan harapannya seperti kebutuhan fisik, sosial dan psikologis.
- 3) *Transitory service intensifiers* adalah faktor individual yang bersifat sementara (jangka pendek) yang meningkatkan sensitivitas pelanggan terhadap jasa seperti situasi darurat.
- 4) *Perceived service alternatives* adalah persepsi pelanggan terhadap tingkat layanan perusahaan lain sejenis sebagai alternatif sehingga menyebabkan harapannya terhadap jasa tertentu cenderung akan semakin besar.
- 5) *Self-perceived service roles* adalah persepsi pelanggan terhadap keterlibatannya dalam mempengaruhi jasa yang diterimanya.
- 6) *Situational factors* adalah faktor situasional berupa segala kemungkinan yang bisa mempengaruhi kinerja jasa.
- 7) *Explicit service promises* adalah pernyataan atau janji secara personal maupun non personal yang dilakukan organisasi tentang jasanya kepada para pelanggan.
- 8) *Implicit service promises* Petunjuk berkaitan dengan jasa yang memberikan kesimpulan atau gambaran bagi pelanggan tentang jasa seperti apa yang seharusnya dan yang akan diterimanya.
- 9) *Word of mouth* adalah pernyataan secara personal maupun non-personal yang disampaikan oleh orang lain selain organisasi penyedia jasa kepada pelanggan.

10) *Past experiences* adalah pengalaman masa lampau meliputi hal-hal yang telah dipelajari atau diketahui pelanggan dari yang pernah diterimanya di masa lalu.

Perbedaan persepsi kinerja aktual dimensi pelayanan kesehatan hewan antara penerima layanan dan pemberi layanan terjadi disebabkan oleh faktor sebagai berikut:

- a) Pelayanan kesehatan hewan yang diselenggarakan Dinas Pertanian bersifat monopoli sehingga tidak terdapat iklim kompetisi di dalamnya. Padahal tanpa kompetisi tidak akan tercipta efisiensi dan peningkatan kualitas.
- b) Dalam menjalankan kegiatannya, aparatur Dinas Pemerintah lebih mengandalkan kewenangan yang dari pada kekuatan pasar ataupun kebutuhan konsumen.
- c) Akuntabilitas terhadap kegiatan pelayanan kesehatan hewan belum atau tidak dilaksanakan, disebabkan karena belum adanya tolak ukur kinerja yang dibakukan berdasarkan standar yang dapat diterima secara umum.
- d) Dalam aktivitasnya aparat pemerintah sering mengutamakan pandangan dan keinginan mereka sendiri (birokrasi) dari pada pandangan mereka yang menerima jasa layanan pemerintah.
- e) Kesadaran anggota masyarakat akan hak dan kewajibannya sebagai warga negara maupun sebagai konsumen masih relatif rendah, sehingga mereka cenderung menerima begitu saja layanan yang diberikan oleh Dinas Pertanian.

f) Penyelenggaraan pelayanan kesehatan hewan tidak demokratis, dikarenakan tidak melibatkan pengguna layanan dan stakeholders dalam menyusun standar kinerja.

Dwiyanto (2005:388) pelayanan publik yang dikelola organisasi pemerintah secara umum dibagi menjadi dua, yaitu pelayanan yang bersifat monopolis dan tidak monopolis. Pelayanan kesehatan hewan yang diselenggarakan oleh Dinas Pertanian bersifat monopolis, karena tidak ada organisasi lain yang menyelenggarakan pelayanan sejenis. Untuk pelayanan kesehatan hewan yang sekarang ini diselenggarakan secara monopolistik oleh Dinas Pertanian, pemerintah daerah perlu menetapkan standar kinerja yang jelas. Selama ini birokrasi pelayanan yang monopolistik sebagian besar dibiarkan menjalankan peran dan fungsinya tanpa standar kinerja yang jelas dan hanya bersifat formalistik. Akibatnya pengguna pelayanan dirugikan karena memperoleh pelayanan yang buruk tanpa memiliki alternatif penyedia layanan, sehingga masyarakat tidak mempunyai pilihan lain kecuali memanfaatkan pelayanan tersebut. Hal ini membuat birokrasi tidak memiliki tekanan dan dorongan untuk memperbaiki kualitas pelayanan tersebut. Dwiyanto (2005:390-391) tekanan dan dorongan dapat dilakukan kepada birokrasi pemerintah agar mau melakukan perbaikan kinerja pelayanannya, dengan melakukan dua cara, yaitu :

1. Pemerintah mampu memotivasi birokrasi pelayanan untuk melakukan *benchmarking* dengan organisasi sejenis yang dapat dijadikan model baik.

Melalui cara ini, birokrasi pelayanan dapat mengidentifikasi perbedaan antara kinerja yang dimiliki dengan kinerja birokrasi pelayanan yang dijadikan model, menjelaskan penyebab terjadinya perbedaan kinerja serta merumuskan strategi agar dapat meniru kinerja birokrasi yang dijadikan model tersebut. Organisasi sejenis di kabupaten/kota lain yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan hewan dapat dijadikan sebagai model untuk mengidentifikasi perbedaan antara kinerja yang dimiliki, menjelaskan penyebab terjadinya perbedaan kinerja dan merumuskan strategi agar dapat meniru kinerja organisasi tersebut. Dengan *benchmarking* Dinas Pertanian dapat melakukan kegiatan dalam hal :

- a) Tukar menukar informasi keberhasilan peningkatan kinerja.
- b) Melakukan kunjungan dalam rangka magang dan studi banding.
- c) Menggunakan data/informasi dari proses formulasi peningkatan kinerja dari hasil studi banding.

2. Pemerintah meminta birokrasi pelayanan publik untuk berkompetisi dengan standar kinerja yang telah ditetapkan.

Standar pelayanan publik adalah spesifikasi teknis pelayanan yang dibakukan sebagai patokan dalam melakukan pelayanan publik. Standar pelayanan publik tersebut merupakan ukuran dan persyaratan baku yang harus dipenuhi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan wajib ditaati oleh pemberi pelayanan (pemerintah) dan atau pengguna pelayanan (masyarakat). Standar kinerja yang bisa digunakan oleh Dinas Pertanian adalah standar pelayanan minimal (SPM) dan *Citizen's Charter* atau kontrak

pelayanan (KP). SPM berisi ukuran-ukuran kinerja yang harus dipenuhi oleh suatu birokrasi pelayanan. Permasalahan penggunaan SPM adalah menyangkut ukuran kuantitas dan kualitas kinerja di dalam SPM dan kecenderungan SPM yang menjadi terlalu teknis, rinci dan sulit dipahami warga dan *stakeholders*. Untuk mengatasi permasalahan penggunaan SPM tersebut dapat diperbaiki dengan melibatkan secara bersama-sama penyelenggara, pengguna dan *stakeholders* dalam merumuskan ukuran kuantitas dan kualitas kinerja sehingga SPM dapat berfungsi sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan memberikan keadilan hak-hak untuk para pengguna pelayanan yang harus dipenuhi oleh penyelenggara layanan. *Citizen's Charter* atau kontrak pelayanan (KP) memiliki kelebihan dibandingkan SPM yaitu ukuran kuantitas dan kualitas, cara, serta prosedur pelayanan disepakati bersama antara penyelenggara, pengguna dan representasi *stakeholders* yang lebih luas. KP memiliki beberapa kelebihan yaitu lebih partisipatif dan demokratis, sehingga *stakeholders* menjadi lebih mudah menggunakan KP sebagai instrumen untuk memantau dan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik. Kekuatan KP dalam mendorong proses perubahan jauh lebih kuat dan efektif, karena keterlibatan *stakeholders* dalam proses perumusan KP membuat dorongan perubahan itu muncul dari dalam diri penyelenggara pelayanan bukan semata-mata tekanan dari luar.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dan hasil analisis penelitian yang dikemukakan pada bab-bab terdahulu, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Responden pemberi layanan dan penerima layanan merasa puas terhadap dimensi *tangibles* (bukti fisik) pelayanan kesehatan hewan di Dinas Pertanian Kota Pangkalpinang. Dimensi ini terkait dengan jumlah petugas pelayanan yang mencukupi dan fasilitas pelayanan berupa gedung, alat kesehatan hewan dan obat-obatan.
2. Responden pemberi layanan merasa puas dan penerima layanan merasa sangat puas terhadap dimensi *Reliability* (Keterandalan) pelayanan kesehatan hewan di Dinas Pertanian Kota Pangkalpinang. Dimensi keterandalan ini terkait dengan Pelayanan secara sopan, cermat dan teliti.
3. Responden penerima layanan merasa sangat puas sedangkan pemberi layanan merasa puas terhadap dimensi jaminan pelayanan kesehatan hewan pada Dinas Pertanian. Dimensi jaminan ini terkait dengan pengetahuan, keterampilan keramahan, dan pelaksanaan prosedur pelayanan.
4. Responden penerima layanan dan pemberi layanan merasa puas terhadap dimensi ketanggapan pelayanan kesehatan hewan pada Dinas Pertanian. Dimensi ketanggapan ini terkait dengan pelayanan secara cepat dan ketersediaan informasi pelayanan yang mudah dan lengkap.

5. Responden penerima layanan dan pemberi layanan merasa puas terhadap dimensi empati pelayanan kesehatan hewan pada Dinas Pertanian. Dimensi empati ini terkait dengan penanganan keluhan masyarakat, pemberian informasi pelayanan yang jelas dan pelayanan secara adil.

B. Saran-Saran

Saran-saran yang dapat dikemukakan dalam rangka memperbaiki kualitas dan meningkatkan kepuasan terhadap pelayanan kesehatan hewan, sebagai suatu bagian dari pelayanan publik adalah :

1. Dinas Pertanian dalam memberikan pelayanan kesehatan hewan menempatkan pengguna layanan atau pelanggan sebagai tujuan, sehingga kebutuhan dan kepentingan pengguna layanan harus menjadi pertimbangan utama dalam proses pelayanan.
2. Dinas Pertanian perlu menetapkan standar kinerja yang jelas dengan melibatkan pengguna layanan dan *stakeholders* dalam penyusunan standar kinerja.
3. Ada penelitian lebih lanjut dengan desain, pendekatan dan variabel yang berbeda, sehingga akan lebih memperkaya pembahasan mengenai kepuasan terhadap pelayanan pelayanan hewan.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, S. (2003). *Reabilitas dan Validitas*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Arikunto, S. (1998). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Badan Pusat Statistik Kota Pangkalpinang. (2010). *Pangkalpinang dalam Angka*. Pangkalpinang: Badan Pusat Statistik Kota Pangkalpinang.
- Batinggi, A & Ahmad, B. (2008). *Manajemen Pelayanan Umum*. Penerbit Jakarta: Universitas Terbuka.
- Baedhowi. (2007). Revitalisasi Sumber Daya Aparatur dalam Rangka Meningkatkan kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Bisnis dan Birokrasi*. V (15), 904-909.
- Djaenuri, A. (2001). *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Institut Ilmu Pemerintahan Press.
- Dwiyanto, A. (2005). Mengapa Pelayanan Publik. Dalam A. Dwiyanto (Ed), *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*, hal 17-83. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- _____. (2005). Transparansi Pelayanan Publik. Dalam A. Dwiyanto (Ed), *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*, hal 229-277. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- _____. (2005). Survei Warga Pengguna Layanan. Dalam A. Dwiyanto (Ed), *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*, hal 327-369. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Gaspersz, V. (2006). *ISO 9001:2000 and Continual Quality Improvement*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Gaspersz, V. (2009). *Total Quality Management untuk Praktisi Bisnis dan Industri*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Gerson, R.F. (2001). *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Penerbit PPM.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J.M, Donnely, J.H.Jr. (2008). *Organisasi, Perilaku, Struktur, Proses*, Jakarta : Erlangga.
- Harun, H. (2006). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan loyalitas pelanggan produk Telkom flexi. *Thesis Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro*. Semarang.

- Irawan, P. (2007). *Metodologi Penelitian Administrasi*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Istianto, B. (2009). *Manajemen Pemerintahan dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Kirom, B. (2009). *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*. Bandung: Pustaka Reka Cipta
- Kotler, P. (2001). *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kumoroto, W. (2005). Pelayanan yang Akuntabel dan Bebas dari Praktik KKN. Dalam A. Dwiyanto (Ed), *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*, hal 98-139. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Kurniawan, A. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik Yogyakarta : Pembaharuan*.
- Lerbin R. & Aritonang R. 2005. *Kepuasan Pelanggan. Pengukuran dan Penganalisisan dengan SPSS*. Jakarta. PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Moenir, H.A.S. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Nawawi, H. (2005). *Manajemen Strategik Organisasi Non Profit Bidang Pemerintahan*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press
- Nurmantu, S. (2007). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Perpajakan. *Jurnal Bisnis dan Birokrasi*, 15 (15), 812-824.
- Purwanto, E.A. (2005). Pelayanan Publik Partisipasif. Dalam A. Dwiyanto (Ed), *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*, hal 176-228. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Puspitasari, N. (2006). Analisis pengaruh persepsi kualitas dan kepuasan pelanggan terhadap minat beli uang. *Thesis Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro*. Semarang.
- Ratminto & Winarsih. (2010). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Santoso, S. (2007). *Menguasai Statistik di Era Informasi dengan SPSS 15*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Saranga, E. (2000). Analisis Efisiensi Proses Lyananan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit: Penerapan Data Envelopment Analysis (DEA) dan Model Servqual (GAP5). *Tesis Program Pasca Sarjana Universitas Gadjah Mada*. Yogyakarta.

- Sigit, S. (2003). *Pengantar Metodologi Penelitian Sosial Bisnis Manajemen*. Yogyakarta: Bagian Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa.
- Singarimbun, M & Effendi, S. (1989). *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: LP3S
- Subarsono, AG (2005). Pelayanan Publik yang Efisien, Responsif, dan Non Partisan. Dalam A. Dwiyanto (Ed), *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*, hal 140-175. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Sugiarto, E. (2002). *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Suryadi. (2009). *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung : Refika Aditama.
- Sylvana, A. (2006). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa terhadap intensi mendaftarkan ulang mahasiswa. *Jurnal Organisasi dan Manajemen*, V (2), 60 – 78.
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sultan. (2007). Manajemen Sumber Daya Aparatur Dalam Penyelenggaraan Good Governance. *Jurnal Bisnis dan Birokrasi*. V (15), 898-903.
- Sutopo & Suryanto, A. (2009). *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Tjiptono, F. & Chandra, G. (2007). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Tjiptono, F. (2006). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia
- Utomo, S. (2008). Penanganan pengaduan masyarakat mengenai pelayanan publik (Studi pada pusat penanganan pengaduan pelayanan publik Kota Semarang). *Jurnal Bisnis dan Birokrasi*. V (15), 17-23.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2009 tentang Peternakan dan Kesehatan Hewan
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Wasistiono, S. (2001). *Kapita Selekta Manajemen Pemerintahan Daerah*. Bandung: Alqaprint

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

A. Biodata Responden

No Kuesioner :
 Nama :
 Usia :
 Pekerjaan :
 Jenis Kelamin : L / P
 Pendidikan Terakhir : SD / SLTP / SLTA / D3 / DIV / S1 / S2

B. Petunjuk Pengisian

1. Kuesioner ini menjangkau data informasi mengenai pelayanan kesehatan hewan yang diselenggarakan oleh Dinas Pertanian ditinjau dari dimensi *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keterandalan), *assurance* (jaminan) *responsiveness* (ketanggapan) dan *empathy* (empati) kami mohon kesediaannya untuk menjadi responden dalam penelitian ini, dengan menjawab setiap pertanyaan sesuai dengan yang ada yang anda rasakan, alami dan kenyataan sesungguhnya.
2. Setiap pernyataan diberi 5 (lima) alternatif jawaban yaitu : Sangat Setuju (SS); Setuju (S); Kurang Setuju (KS); Tidak Setuju (TS); dan Sangat Tidak Setuju (STS) dengan memberikan tanda silang (X) pada alternatif jawaban yang sesuai dengan pilihan saudara.
3. Data dan informasi dalam kuesioner ini sepenuhnya hanya untuk tujuan ilmiah dalam rangka penyusunan tesis, dan kami mengucapkan banyak terimakasih atas kesediaan saudara menjadi responden dalam penelitian ini.

DIMENSI *TANGIBLE* (BUKTI FISIK)

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1	Jumlah petugas yang memberikan pelayanan mencukupi					
2	Fasilitas pelayanan (gedung, peralatan kedokteran hewan, peralatan kesehatan hewan, obat-obatan) sudah mencukupi dan sesuai kebutuhan.					

DIMENSI *RELIABILITY* (KETERANDALAN)

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
3	Petugas memberikan pelayanan secara cermat dan teliti.					
4	Petugas sopan dalam memberikan pelayanan.					

DIMENSI *ASSURANCE* (JAMINAN)

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
5	Petugas dalam memberikan pelayanan mempunyai pengetahuan dan keterampilan					

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
6	Petugas dalam memberikan pelayanan melaksanakan prosedur pelayanan .					
7	Petugas memberikan pelayanan dengan ramah.					
8	Petugas dalam memberikan pelayanan mematuhi waktu dan jadual yang ada.					
9	Petugas dalam memberikan pelayanan mempunyai komitmen dan tanggung jawab.					

DIMENSI *RESPONSIVENESS* (DAYA TANGGAP)

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
10	Petugas memberikan pelayanan secara cepat.					
11	Informasi pelayanan disediakan secara mudah dan lengkap.					

DIMENSI *EMPATHY* (EMPATI)

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
12	Petugas menyediakan waktu dan tempat dalam menangani keluhan masyarakat .					
13	Petugas memberikan informasi tentang pelayanan yang diberikan dengan jelas.					
14	Pelayanan yang diberikan dilakukan dengan tidak membedakan suku, agama, ras dan status sosial.					

Lampiran 2 Hasil Pengujian Validitas Instrumen Penelitian

No	Instrumen Penelitian	r hitung	r tabel	Keterangan
1	Jumlah petugas yang memberikan pelayanan mencukupi	0,4438	0,1832	Valid
2	Fasilitas pelayanan (gedung, peralatan kedokteran hewan, peralatan kesehatan hewan, obat-obatan) sudah mencukupi dan sesuai kebutuhan.	0,6144		Valid
3	Petugas memberikan pelayanan secara cermat dan teliti.	0,7660		Valid
4	Petugas sopan dalam memberikan pelayanan.	0,6986		Valid
5	Petugas dalam memberikan pelayanan mempunyai pengetahuan dan keterampilan	0,5961		Valid
6	Petugas dalam memberikan pelayanan melaksanakan prosedur pelayanan .	0,5718		Valid
7	Petugas memberikan pelayanan dengan ramah.	0,7405		Valid
8	Petugas dalam memberikan pelayanan	0,2887		Valid

No	Instrumen Penelitian	r hitung	r tabel	Keterangan
	mematuhi waktu dan jadwal yang ada.			
9	Petugas dalam memberikan pelayanan mempunyai komitmen dan tanggung jawab.	0,3047		Valid
10	Petugas memberikan pelayanan secara cepat.	0,5361		Valid
11	Informasi pelayanan disediakan secara mudah dan lengkap.	0,5600		Valid
12	Petugas menyediakan waktu dan tempat dalam menangani keluhan masyarakat .	0,7437		Valid
13	Petugas memberikan informasi tentang pelayanan yang diberikan dengan jelas.	0,6907		Valid
14	Pelayanan yang diberikan dilakukan dengan tidak membedakan suku, agama, ras dan status sosial.	0,6764		Valid

Lampiran 3 Hasil Pengujian Realibilitas Instrumen Penelitian

Variabel	Alpha Cronbach's	Keterangan
Pelayanan	0,8977	Reliabel

Lampiran 4 Hasil uji Z

Group Statistics

	Responden	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Kepuasan Pelayanan	Penerima Layanan	67	4.1669	.41877	.05116
	Pemberi Layanan	47	3.8491	.44282	.06459

		Kepuasan Pelayanan	
		Equal variances assumed	Equal variances not assumed
Levene's Test for Equality of Variances	F	.076	
	Sig.	.784	
t-test for Equality of Means	t	3.894	3.856
	df	112	95.599
	Sig. (2-tailed)	.000	.000
	Mean Difference	.3177	.3177
	Std. Error Difference	.08159	.08240
	95% Confidence Interval of the Difference		
	Lower	.15606	.15415
	Upper	.47937	.48129

Lampiran 5 Data Ordinal Responden Penelitian

Responden	Butir/Item Pertanyaan													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
2	4	4	4	5	3	3	4	4	4	5	4	5	4	5
3	5	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4
4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	3	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
6	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4
7	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4
8	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4
9	5	4	5	5	2	2	5	4	4	4	4	4	5	4
10	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4
11	3	4	5	4	5	2	4	4	5	5	5	5	5	3
12	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5
13	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
14	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5
15	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
16	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4
17	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	5	4	5	4	5	4	4	3	3	4	4	3	3	2
20	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5
21	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
25	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
26	4	2	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4
27	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3
28	4	4	5	5	4	4	5	4	4	2	5	4	4	5
29	3	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5
30	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4
31	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	3	2	4	5	5	5	5	4	5	3	4	4	3	2
33	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	3	2	5	5	5	5	5	4	5	3	4	4	4	2
35	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
36	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
40	4	3	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4
41	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3

Responden	Butir/Item Pertanyaan													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	3	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
44	4	3	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
46	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
48	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	3	3	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4
51	3	4	4	5	4	5	4	5	3	2	5	4	5	4
52	3	3	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5
53	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3
56	3	1	2	4	3	2	4	3	4	3	4	3	3	3
57	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4
58	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
59	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3
60	4	2	4	4	3	3	4	5	5	4	5	4	4	3
61	4	4	4	4	5	5	4	5	5	3	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5
63	3	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4
64	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3
65	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	3	3
66	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4
67	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3
68	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3
69	4	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2
70	3	3	2	4	3	3	3	5	5	3	4	3	3	3
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3
73	3	2	2	4	3	2	4	3	4	3	4	3	3	3
74	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2	2
75	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4
78	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
79	3	3	3	3	3	2	3	4	5	3	4	3	3	2
80	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
81	4	3	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4
82	2	3	3	2	3	3	3	5	4	3	3	2	3	3
83	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	5	4	3	3
84	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3

Responden	Butir/Item Pertanyaan													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
85	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
86	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
87	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
89	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4
90	5	5	5	5	5	5	5	4	4	2	4	4	5	4
91	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4
92	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	3
93	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5
94	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
95	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
96	4	4	5	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3
97	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
98	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
100	3	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4
101	4	3	3	3	3	3	3	5	4	3	3	4	3	4
102	3	4	4	5	4	5	4	5	5	2	5	4	5	4
103	3	3	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5
104	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
105	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
107	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
108	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3
109	4	2	4	4	3	3	4	5	5	4	5	4	4	3
110	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4
111	4	4	4	4	5	5	4	5	5	3	4	4	4	4
112	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3
113	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5
114	2	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	3

Lampiran 6 Distribusi Frekuensi Skor Penerima Layanan

Dimensi	No	Indikator	Frekuensi Jawaban															Jumlah	
			STS (1)			TS (2)			KS (3)			S (4)			SS (5)			f	%
			f	%	f	f	%	f	f	%	f	f	%	f	f	%	f	%	
<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	1	Jumlah Petugas		0.00	1	1.49	15	22.39	36	53.73	15	22.39	15	22.39	67	100.00			
	2	Fasilitas Pelayanan	1	1.49	6	8.96	15	22.39	34	50.75	11	16.42	67	100.00					
		SUB JUMLAH	1	0.75	7	5.22	30	22.39	70	52.24	26	19.4	134	100.00					
<i>Reliability</i> (Keterandalan)	1	Pelayanan secara cermat dan teliti.		0.00	1	1.49	7	10.45	33	49.25	26	38.81	67	100.00					
	2	Pelayanan yang sopan.		0.00			0		35	52.24	32	47.76	67	100.00					
		SUB JUMLAH	0	0.00	1	0.75	7	5.224	68	50.75	58	43.28	134	100.00					
<i>Assurance</i> (Jaminan)	1	Pengetahuan dan keterampilan petugas pelayanan.		0.00	1	1.49	4	5.97	39	58.21	23	34.33	67	100.00					
	2	Pelaksanaan prosedur pelayanan		0.00	3	4.48	5	7.463	39	58.21	20	29.85	67	100.00					
	3	Pelayanan yang ramah		0.00			3	4.478	34	50.75	30	44.78	67	100.00					
	4	Waktu dan jadwal pelayanan.		0.00			7	10.45	45	67.16	15	22.39	67	100.00					
	5	Komitmen dan tanggung jawab.		0.00			2	2.985	44	65.67	21	31.34	67	100.00					
	SUB JUMLAH	0	0.00	4	1.19	21	6.269	201	60	109	32.54	335	100.00						
<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	1	Pelayanan secara cepat.		0.00	3	4.48	17	17.91	35	52.24	17	25.37	67	100.00					
	2	Ketersediaan informasi pelayanan yang mudah dan lengkap.		0.00			5	7.463	38	56.72	24	35.82	67	100.00					
	SUB JUMLAH	0	0.00	3	2.24	17	17.91	73	54.48	41	30.6	134	100.00						
<i>Empathy</i> (Empati)	1	Penanganan keluhan masyarakat.		0.00			7	10.45	37	55.22	23	34.33	67	100.00					
	2	Pemberian informasi pelayanan yang jelas.		0.00			7	10.45	35	52.24	25	37.31	67	100.00					
	3	Pelayanan secara adil.		0.00	3	4.48	14	20.9	33	49.25	17	25.37	67	100.00					
	SUB JUMLAH	0	0.00	3	1.49	28	13.93	105	52.24	65	32.34	201	100.00						
	JUMLAH	1	0.11	18	1.92	103	10.98	517	55.12	299	31.88	938	100.00						

Lampiran 7 Distribusi Frekuensi Skor Pemberi Layanan

Dimensi	No	Indikator	Frekuensi Jawaban															Jumlah	
			STS (1)			TS (2)			KS (3)			S (4)			SS (5)			f	%
			f	%		f	%		f	%		f	%		f	%			
<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	1	Jumlah Petugas		0,00	2	4,26	15	31,91	25	53,19	5	10,64	47	100,00					
	2	Fasilitas Pelayanan		0,00	8	17,02	15	31,91	20	42,55	4	8,511	47	100,00					
		SUB JUMLAH	0	0,00	10	10,64	30	31,91	45	47,87	9	9,574	94	100,00					
<i>Reliability</i> (Keterandalan)	1	Pelayanan secara cermat dan teliti.		0,00	2	4,26	12	25,53	25	53,19	8	17,02	47	100,00					
	2	Pelayanan yang sopan.		0,00	1	2,13	5	10,64	31	65,96	10	21,28	47	100,00					
		SUB JUMLAH	0	0,00	3	3,19	17	18,09	56	59,57	18	19,15	94	100,00					
<i>Assurance</i> (Jaminan)	1	Pengetahuan dan keterampilan petugas pelayanan.		0,00		0,00	11	23,4	31	65,96	5	10,64	47	100,00					
	2	Pelaksanaan prosedur pelayanan		0,00	2	4,26	9	19,15	30	65,83	6	12,77	47	100,00					
	3	Pelayanan yang ramah		0,00		0,00	8	17,02	33	70,21	6	12,77	47	100,00					
	4	Waktu dan jadwal pelayanan.		0,00		0,00	4	8,511	29	61,7	14	29,79	47	100,00					
	5	Komitmen dan tanggung jawab.		0,00		0,00	2	4,255	30	63,83	15	31,91	47	100,00					
		SUB JUMLAH	0	0,00	2	0,85	34	14,47	153	65,11	46	19,57	235	100,00					
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	1	Pelayanan secara cepat.		0,00	3	6,38	13	27,66	19	40,43	2	4,255	47	100,00					
	2	Ketersediaan informasi pelayanan yang mudah dan lengkap.		0,00		0,00	5	10,64	32	68,09	10	21,28	47	100,00					
		SUB JUMLAH	0	0,00	3	3,19	28	29,79	51	54,26	12	12,77	94	100,00					
<i>Empathy</i> (Empati)	1	Penanganan keluhan masyarakat.		0,00	2	4,26	14	29,79	26	55,32	5	10,64	47	100,00					
	2	Pemberian informasi pelayanan yang jelas.		0,00	1	2,13	13	27,66	28	59,57	5	10,64	47	100,00					
	3	Pelayanan secara adil.		0,00	3	6,38	15	31,91	24	51,06	5	10,64	47	100,00					
		SUB JUMLAH	0	0,00	6	4,26	42	29,79	78	55,32	15	10,64	141	100,00					
		JUMLAH	0	0,00	24	3,65	151	22,95	383	58,21	100	15,2	658	100,00					

Lampiran 8 Perhitungan Indeks Kualitas Kasar (KK) Penerima Layanan

Dimensi	Indikator	Frekuensi					Jumlah Skor	Rata-rata Skor (KK)	Kategori
		1	2	3	4	5			
<i>Tangible</i> (Keberwujudan)	1 Jumlah Petugas	1	1	15	36	15	266	79.40	Puas
	2 Fasilitas Pelayanan	1	6	15	34	11	249	74.33	Puas
<i>Reliability</i> (Keterandalan)	SUB JUMLAH	1	7	30	70	26	515	76.87	Puas
	1 Pelayanan secara cermat dan teliti		1	7	33	26	285	85.07	Sangat puas
<i>Assurance</i> (Jaminan)	2 Pelayanan yang sopan.				35	32	300	89.55	Sangat puas
	SUB JUMLAH	0	1	7	68	58	585	87.31	Sangat puas
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	1 Pengetahuan dan keterampilan petugas pelayanan.	1	4	39	23	67	285	85.07	Sangat puas
	2 Pelaksanaan prosedur pelayanan	3	5	39	20	67	277	82.69	Puas
	3 Pelayanan yang ramah		3	34	30	67	295	88.06	Sangat puas
	4 Waktu dan jadwal pelayanan.		7	45	15	67	276	82.39	Puas
	5 Komitmen dan tanggung jawab.		2	44	21	67	287	85.67	Sangat Puas
SUB JUMLAH	0	4	11	201	109	1420	84.78	Sangat puas	
<i>Empathy</i> (Empati)	1 Pelayanan secara cepat.	3	12	35	17	67	267	79.70	Puas
	2 Ketersediaan informasi pelayanan yang mudah dan lengkap.		5	38	21	67	287	85.67	Sangat puas
SUB JUMLAH	0	3	17	73	111	554	82.69	Puas	
<i>Empathy</i> (Empati)	1 Penanganan keluhan masyarakat.		7	37	23	67	284	84.78	Sangat puas
	2 Pemberian informasi pelayanan yang jelas.		7	35	25	67	286	85.37	Sangat puas
	3 Pelayanan secara adil.	3	14	33	17	67	265	79.10	Puas
SUB JUMLAH	0	3	28	105	65	201	82.5	Puas	
JUMLAH									
No	Nilai Indeks						Kategori		
1	20.00 -						Sangat Tidak Puas		
2	36.01 -						Tidak Puas		
3	52.02 -						Kurang Puas		
4	68.03 -						Puas		
5	84.04 -						Sangat Puas		

Lampiran 9 Perhitungan Indeks Kualitas Kasar (KK) Pemberi Layanan

Dimensi	Indikator	Frekuensi					Jumlah Skor	Jumlah Skor	Rata-rata Skor	Kategori	
		1	2	3	4	5					
Tangible (Bukti Fisik)	1 Jumlah Petugas		2	15	25	5	47	174	235	74.04	Puas
	2 Fasilitas Pelayanan		8	15	20	4	47	161	235	68.51	Puas
	SUB JUMLAH	0	10	30	45	9	94	335	470	71.28	Puas
Reliability (Keterandalan)	1 Pelayanan secara cermat dan teliti.		2	12	25	8	47	180	235	76.60	Puas
	2 Pelayanan yang sopan.		1	5	31	10	47	191	235	81.28	Puas
	SUB JUMLAH	0	3	17	56	18	94	371	470	78.94	Puas
Assurance (Jaminan)	1 Pengetahuan dan keterampilan petugas pelayanan			11	31	5	47	182	235	77.45	Puas
	2 Pelaksanaan prosedur pelayanan		2	9	30	6	47	181	235	77.02	Puas
	3 Pelayanan yang ramah			8	33	6	47	186	235	79.15	Puas
	4 Waktu dan jadwal pelayanan.			4	29	14	47	198	235	84.26	Puas
	5 Komitmen dan tanggung jawab.		2	2	30	15	47	201	235	85.53	Sangat Puas
	SUB JUMLAH	0	2	34	153	46	235	948	1175	80.68	Puas
Responsiveness (Daya Tanggap)	1 Pelayanan secara cepat.		3	2	19	2	47	161	235	68.51	Puas
	2 Ketersediaan informasi pelayanan yang mudah dan lengkap.			5	37	10	47	193	235	82.13	Puas
	SUB JUMLAH	0	3	28	51	17	94	354	470	75.32	Puas
Empathy (Empati)	1 Penanganan keluhan masyarakat.		2	14	26	5	47	175	235	74.47	Puas
	2 Pemberian informasi pelayanan yang jelas.		1	13	28	5	47	178	235	75.74	Puas
	3 Pelayanan secara adil.		3	15	24	5	47	172	235	73.19	Puas
	SUB JUMLAH	0	6	42	78	15	141	525	705	74.47	Puas
	JUMLAH	0	24	151	383	100	658	2563	3290	76.99	Puas
No	Nilai Indeks	Kategori									
1	20.00 - 36.00	Sangat Tidak Puas									
2	36.01 - 52.01	Tidak Puas									
3	52.02 - 68.02	Kurang Puas									
4	68.03 - 84.03	Puas									
5	84.04 - 100.00	Sangat Puas									