

PELAYANAN ADMINISTRASI DI PUSKESWAN KECAMATAN SINDUE KABUPATEN DONGGALA

Farid¹, *Moh. Mahmud²

¹Universitas Tadulako

²Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Pembangunan Palu

Email : mahmudlabuan77@gmail.com*

Kata Kunci

1. Pelayanan Publik
2. Tangibles
3. Reliability
4. Responsiveness
5. Assurance
6. Empathy

Abstrak : Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Pusat Pelayanan Kesehatan Hewan Kecamatan Sindue Kabupaten Donggala. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990) dalam Harbani Pasolong (2011), dimana ada lima dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan Pelayanan Dinas Peternakan Kesehatan Hewan Kecamatan Sindue Kabupaten Donggala. Kelima dimensi tersebut adalah *Tangibles* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Teknik yang digunakan untuk menentukan informan adalah *purposive*. Metode penelitian yang digunakan adalah Deskriptif Kualitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa Pusat Pelayanan Kesehatan Hewan Kecamatan Sindue Kabupaten Donggala, belum berjalan baik. Dari ke lima dimensi yang digunakan peneliti dalam melaksanakan penelitian saat dilapangan, terdapat satu dimensi yang dikategorikan belum berjalan maksimal, dimensi tersebut yaitu dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap), dimana masyarakat pemilik ternak belum secara utuh memahami apa yang di sosialisasi petugas keswan kecamatan sindue tentang tata cara menghindari penyakit PMK (penyakit Mulut dan Kaki) pada ternak sapi. Sehingga masyarakat masih cenderung menggunakan metode klasik (tradisional) dalam pencegahan PMK tersebut.

Keyword

1. **Public Service**
2. **Tangibles**
3. **Reliability**
4. **Responsiveness**
5. **Assurance**
6. **Empathy**

Abstract : *This research aims to find out how the Animal Health Service Center in Sindue District, Donggala Regency.*

The theory used in this research is the theory of Zeithaml, Parasuraman, and Berry (1990) in Harbani Pasolong (2011), where there are five dimensions used to measure the service quality of the Animal Health Livestock Service Service, Sindue District, Donggala Regency. The five dimensions are Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. The technique used to determine informants is purposive. The research method used is descriptive qualitative. Data collection techniques in this research used observation, interview and documentation techniques.

Based on the research results, it can be concluded that the Animal Health Service Center in Sindue District, Donggala Regency, is not running well. Of the five dimensions used by researchers in carrying out research in the field, there is one dimension which is categorized as not yet running optimally, this dimension is the Responsiveness dimension, where the livestock owner community does not yet fully understand what is being socialized by Sindue sub-district animal husbandry officers regarding governance. How to avoid FMD (Foot and Mouth Disease) in cattle. So people still tend to use classical (traditional) methods in preventing FMD.

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan yang baik akan menaikkan tingkat kepuasan pelanggan, pelanggan yang puas juga melihat kualitas pelayanan yang diberikan, apakah kualitas pelayanan sesuai dengan harapan atau tidak (Pasuraman, 1990). Apabila kenyataan lebih dari yang diharapkan oleh pelanggan, maka pelayanan dapat dikatakan bermutu, sedangkan apabila kenyataan kurang dari yang diharapkan oleh pelanggan, maka pelayanan dapat dikatakan tidak bermutu (Pasuraman, 1990). Lima metode yang telah dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (Parasuraman, 1990) yaitu: 1) *Tangible* (bukti fisik), 2) *Reliability* (keandalan), 3) *Responsiveness* (daya tanggap), 4) *Assurance* (keyakinan), 5) *Empathy* (empati). (dalam Sinollah, 2019)

Dari uraian singkat di atas menunjukkan bahwa pelayanan Pusat Kesehatan Hewan kecamatan Sindue Kabupaten Donggala masih belum maksimal. Oleh karena itu, perlu dikaji secara lebih mendalam dengan melalui lima aspek indikator kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman & Berry. Lima indikator tersebut yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan

(*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*). Berdasarkan Problem dilapangan yang peneliti temui. Bahwa, pelayan publik oleh Pusat Kesehatan Hewan Kecamatan Sindue Kabupaten Donggala belum berjalan baik, jika peneliti hubungkan dengan dimensi teori Zeithmal, Parasuraman & Berry. Terdapat satu dimensi yang belum berjalan maksimal, dimensi tersebut yaitu (*reliability*) daya tanggap. Dimana daya tanggap (*reliability*) masyarakat dalam memahi tentang penyampaian atau informasi yang diberikan oleh (Puskesmas) Pusat Pelayanan Kesehatan Hewan saat turun dan memeriksa langsung keadaan ternak (sapi) dilapangan tidak begitu jelas, sehingga ada beberapa masyarakat yang tidak setuju dengan ternaknya yang akan diperiksa oleh petugas puskesmas kecamatan sindue, sehingga masyarakat lebih memilih untuk melakukan pencegahan dengan cara mandiri demi menghindari penyakit PMK (penyakit mulut dan kuku) pada ternak sapi mereka.

LANDASAN TEORI

Inti dari pembahasan yang ada dalam penelitian ini adalah bagaimana Pusat Pelayanan Kesehatan Hewan Kecamatan Sindue Kabupaten Donggala. Adapun yang menjadi tolak ukur untuk melihat bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Kecamatan Sindue dalam Penanganan PMK (Penyakit Mulut dan Kuku) pada ternak sapi masyarakat. yaitu menggunakan konsep yang dijadikan acuan dalam penelitian ini. Konsep yang digunakan yaitu:

1. *Tangibles*: kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
2. *Reliability*: kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya
3. *Responsivess*: kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. *Assurance*: kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
5. *Emphaty*: sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

(Zeithmal, Parasuraman, Berry dalam Dwiyanto (2008)

METODE

Dasar penelitian ini yaitu menggunakan metode kualitatif. Dalam Sugiono (2003) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Dasar penelitian ini yaitu penelitian deskriptif. Dalam Kartiwa (2015) Penelitian deskriptif, yaitu penelitian yang menjelaskan sesuatu yang menjadi sasaran penelitian secara mendalam. Artinya penelitian tersebut dilakukan untuk mengungkap segala sesuatu atau berbagai aspek dari sasaran penelitiannya.

PEMBAHASAN

Kualitas dalam pelayanan publik yaitu suatu kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyedia layanan (provider) yang dalam hal ini adalah pemerintah, untuk memasarkan atau mendistribusikan produk dengan mengutamakan kepuasan dan harapan masyarakat sebagai pelanggan (demander) yang dalam hal ini adalah yang diperintah, sesuai dengan standar pelayanan dan asas-asas berdasarkan pasal 1 ayat 1 dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai peraturan yang berlaku sehingga memerintahkan setiap penyelenggara pelayanan publik untuk menyusun dan menetapkan standar pelayanan publik.

Keterlibatan Pemerintah dalam menyelenggarakan fungsi pelayanan publik berkembang seiring dengan munculnya paham atau pandangan tentang filsafat Negara (Mulyadi D, 2018).

Kualitas layanan merupakan seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan pelanggan atas layanan yang mereka terima. Penelitian ini bertujuan untuk

mengetahui kualitas Pusat Pelayanan Kesehatan Hewan Kecamatan Sindue Kabupaten Donggala, yang dilakukan dalam mengatasi penyakit PMK (penyakit mulut dan kuku) pada hewan (sapi) yang menyebar, untuk mengetahui arah dalam penelitian ini maka peneliti menggunakan teori dari Zeithaml, Parasurman, dan Berry dalam Harbani Pasolong (2013). Kelima dimensi *Seroqual* tersebut, yaitu *Tangibles* (Bukti Langsung), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati).

Berdasarkan penelitian atau pembahasan yang telah dilakukan oleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa Pusat Pelayanan Kesehatan Hewan Kecamatan Sindue Kabupaten Donggala belum berjalan baik seperti yang diharapkan. Merujuk pada teori Berry (1990) dalam Dwiyanto (2008) yang digunakan sebagai alat ukur dalam penarikan kesimpulan penelitian, terdapat kekurangan dalam konteks daya tangkap (*Responsiveness*) masyarakat dalam memahami apa yang disampaikan oleh petugas Puskesmas kec. Sindue pada saat melakukan kegiatan sosialisasi kepada masyarakat tentang tata cara pemberian kesehatan pada hewan ternak untuk mencegah masuknya penyakit PMK (penyakit mulut dan kuku) pada ternak sapi. Karena kurang jelasnya informasi yang disampaikan melalui sosialisasi oleh petugas Puskesmas kec. Sindue, sehingga sebagian masyarakat lebih memilih tindakan mandiri dalam proses pencegahan penyakit PMK (penyakit mulut dan kuku) pada ternak sapi mereka.

PENUTUP

Sesuai dengan kesimpulan diatas, maka penulis menyarankan agar masyarakat lebih aktif lagi berkomunikasi dengan Diskeswan ataupun petugas keswan tentang penanganan secara mandiri. Secara fakta dilapangan, dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap) perlu dimaksimalkan kembali melalui pelayanan langsung atau melalui media, penyampaianpun harus sederhana sehingga masyarakat yang menerima bisa memahami tentang bagaimana penanganan hewan sapi secara mandiri, dengan SDM yang bisa dikatakan masih rendah diskeswan sendiri perlu memberikan inovasi baru dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat dalam konteks pelayanan kesehatan ternak (sapi) yang berada di kecamatan sindue.

DAFTAR PUSTAKA

- Deddy Mulyadi, H. T. G. & M. N. A. (2018). *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Alfabeta.
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Harbani Pasolong. (2016). *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta.
- Mulyadi. 2018. *Akuntansi Biaya*. Cetakan 15, 5. Yogyakarta: YKPN
- Pasolong, H. (2013). *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Alfabeta.
- Sugiono. 2003. *Metode Penelitian Kuantif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung : CV Alfabeta.

