

**IMPLEMENTASI PERATURAN PEMERINTAH NOMOR 96 TAHUN 2012
TENTANG PELAKSANAAN UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009
TENTANG PELAYANAN PUBLIK UNIT PELAKSANA TEKNIS PUSAT
KESEHATAN HEWAN PADA DINAS PERTANIAN DAN KETAHANAN PANGAN
KOTA PALEMBANG (STUDI KASUS PASAL 13)**

TRY DESLA LORA

NIM. 19.11.415

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI SATYA NEGARA

ABSTRACT

The purpose of this research is to understand the implementation of public services and identify the obstacles that occur in the application of public services in the Technical Implementation Unit (UPT) of Animal Health Center at the Department of Agriculture and Food Security (DPKP) of Palembang City. The data collection techniques used included observation, interview guidelines, documentation, and literature review. Based on the results of observation and interviews from this research, it was found that public services are not fully implemented according to the service unit's plan. This is due to various obstacles in the application of public services, such as limited online information and incomplete facilities and infrastructure. The research also highlighted the efforts to combat Foot and Mouth Disease (FMD) by issuing policies and forming task forces, including veterinarians and staff who provide guidance and direction to agribusiness stakeholders in the red zone areas of South Sumatra. These efforts include socialization, education, issuance of Animal Health Certificates (SKKH), counseling, and providing public services in accordance with the procedures set by government regulations, especially for agribusiness stakeholders. However, reporting from the department has been conducted online in accordance with government instructions and complies with the Implementation of Government Regulation Law Number 96 of 2012 on the Implementation of Law Number 25 of 2009 on Public Services in the Technical Implementation Unit (UPT) of the Animal Health Center at the Department of Agriculture and Food Security (DPKP) of Palembang City (Case Study Article 13).

Keywords : *Policy Implementation, Public Service, Animal Health Center.*

A. PENDAHULUAN

Dalam upaya memajukan suatu negara dan memastikan perkembangannya, diperlukan suatu kerangka kerja yang efisien. Keberhasilan pembangunan negara dapat dicapai melalui penyediaan layanan publik yang optimal, yang harus dijalankan oleh pemerintah dengan otoritas yang jelas dan merata antara pusat dan daerah. Hal ini sejalan dengan amanat yang tercantum dalam Undang-Undang Dasar Republik Indonesia 1945 (UUD 1945), yang menetapkan tujuan pendirian Negara Republik Indonesia untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan memajukan negara.

Dalam konteks kehidupan masyarakat yang melibatkan banyak aspek, penting untuk memahami bahwa pelayanan publik memiliki peran yang sangat signifikan dalam fungsi pemerintahan. Dalam upaya menyelenggarakan pelayanan publik yang efektif, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 telah diberlakukan oleh pemerintah untuk memberikan kerangka hukum yang jelas dalam interaksi antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik. Selain itu, regulasi mengenai pelayanan publik memiliki tujuan untuk menciptakan kejelasan terkait hak, tanggung jawab, kewajiban, dan wewenang semua pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Hal ini bertujuan untuk mendukung sistem pelayanan publik yang sesuai dengan prinsip-prinsip dasar pemerintahan, yang pada gilirannya memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan publik, pemerintah juga menerbitkan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 mengenai pelaksanaan pelayanan publik. Peraturan pemerintah ini mencakup aspek-aspek seperti cakupan penyelenggaraan, pengimplementasian sistem pelayanan yang terintegrasi, panduan untuk merumuskan standar pelayanan, distribusi akses yang seimbang dan pengelompokan masyarakat dalam kategori-kategori tertentu dalam konteks pelayanan berjenjang, serta partisipasi aktif masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik.

Melalui Unit Pelaksana Teknis (UPT) yang beroperasi di bawah pengawasan Dinas Pertanian Dan Ketahanan Pangan (DPKP) kota Palembang, pelayanan kesehatan hewan terpadu diimplementasikan dengan beberapa pendekatan. Pertama, terdapat pelayanan aktif yang diselenggarakan di fasilitas kesehatan hewan, yang dilakukan oleh petugas kesehatan hewan. Kedua, terdapat pelayanan semi-aktif yang melibatkan petugas yang merespons pelaporan pemilik hewan dan melakukan kunjungan ke lokasi untuk pencatatan, pengobatan, serta persiapan obat-obatan. Terakhir, terdapat pelayanan pasif yang berfokus pada pelayanan di dalam gedung puskesmas.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis, Kasubag pak Darul Bawaihi S.E dan Kasubag Tata Usaha Bapak Deni Kanda S.P di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan (DPKP) telah mengindikasikan bahwa implementasi pelayanan publik masih mengalami kendala dalam mencapai kesesuaian dengan rencana unit pelayanan. Kendala ini disebabkan oleh kurangnya penerapan teknologi informasi yang menyebabkan sebagian masyarakat tidak akrab dengan teknologi atau dikenal dengan istilah gaptek. Akibatnya, pengaduan atau pelaporan dari masyarakat cenderung dilakukan secara langsung ke kantor dinas yang bersangkutan.

Indikator pelayanan publik dalam konteks yang dijelaskan dalam proposal skripsi ini mencakup aspek-aspek seperti infrastruktur dan fasilitas, sistem informasi yang digunakan dalam pelayanan publik, konsultasi, mekanisme pengaduan, tingkat profesionalisme sumber daya manusia (SDM), dan kebijakan yang mengatur pelayanan tersebut. Di Unit Pelaksana Teknis (UPT) yang terkait dengan Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan (DPKP) kota Palembang, implementasi pelayanan mencakup kebijakan yang telah ditetapkan oleh instansi yang bersangkutan serta profesionalisme SDM yang terlibat dalam penyelenggaraan. Para

staf yang bertugas dalam unit ini memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidangnya, tanggung jawab mereka meliputi kesiagaan, memberikan bimbingan kepada masyarakat, dan menjalankan tugas dengan penuh tanggung jawab. Dalam konteks yang lebih luas, Unit Pelaksana Teknis (UPT) berperan sebagai bagian dari pelaksana teknis yang bertugas menjalankan operasional sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan oleh walikota. UPT ini terlibat secara langsung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, berbeda dengan unit-unit teknis penunjang yang fokus pada kegiatan yang mendukung fungsi organisasi utama.

Implementasi merujuk pada pelaksanaan kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik dan didefinisikan sebagai langkah-langkah atau tindakan konkret dalam menerapkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan mandat yang terdapat dalam Undang-Undang tentang pelayanan publik nomor 25 tahun 2009. Oleh karena itu, dalam tulisan ini, penulis akan menjelaskan pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 yang berkaitan dengan implementasi Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pusat Kesehatan Hewan yang berada di bawah wewenang Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan (DPKP) Kota Palembang. (Studi Kasus Pasal 13).

1. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 yang berkaitan dengan pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pusat Kesehatan Hewan yang berada di bawah wewenang Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan (DPKP) Kota Palembang (Studi kasus Pasal 13)?
2. Apa kendala-kendala yang dihadapi dalam menerapkan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 mengenai pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pusat Kesehatan Hewan yang terletak di bawah pengawasan Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan (DPKP) Kota Palembang?

2. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan uraian kalimat rumusan masalah diatas, maka penulis bertujuan untuk:

1. Guna mengetahui bagaimana penerapan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 yang terkait dengan pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pusat Kesehatan Hewan yang berada di bawah wewenang Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan (DPKP) kota Palembang (Studi kasus Pasal 13).
2. Tujuan penelitian adalah untuk mengenali kendala-kendala yang timbul selama pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 yang berkaitan dengan pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pusat Kesehatan Hewan yang terletak di bawah pengawasan Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan (DPKP) Kota Palembang.

Dari hasil studi ini, diharapkan penulis dapat menggunakan pengalaman ini sebagai sumber motivasi yang berharga untuk masa depan, baik dalam dunia kerja maupun dalam memahami implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 mengenai pelaksanaan pelayanan publik. Selain itu, penulis juga diharapkan dapat memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang sistem pelayanan publik di dalam suatu negara.

3. Tinjauan Pustaka

Definisi Implementasi berakar dari kata dalam Bahasa Inggris, yaitu "to implement," yang mengacu pada tindakan pelaksanaan atau penerapan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Implementasi diartikan sebagai tindakan pelaksanaan atau penerapan suatu kebijakan. Van Metter dan Van Horn, dalam kerangka teorinya, berpendapat bahwa perbedaan dalam proses implementasi dipengaruhi oleh karakteristik kebijakan yang sedang dijalankan. Selanjutnya, mereka mengembangkan pendekatan yang mencoba mengaitkan isu kebijakan dengan pelaksanaannya, serta menyusun model konseptual yang menghubungkan antara kebijakan dan kinerja.

Definisi Pelayanan Publik merujuk pada suatu sistem atau proses penyediaan barang dan jasa yang diatur, dibiayai, dan disediakan langsung oleh pemerintah (daerah) kepada masyarakat. Barang dan jasa yang dimaksud dalam konteks ini berkaitan dengan tanggung jawab pemerintah (daerah) dalam menjalankan perannya untuk melayani masyarakat. Dalam pengertian yang lebih spesifik, pelayanan publik seringkali disebut sebagai pelayanan administratif yang dijalankan oleh pemerintah dalam rangka pelaksanaan undang-undang atau peraturan, sebagaimana diklasifikasikan oleh Ripley (1985).

Pusat Kesehatan Hewan, sebagai unit pelayanan kesehatan hewan terpadu, memiliki peran yang sangat vital dalam meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Ini mencakup pelayanan diagnosis penyakit, pengobatan, penanganan masalah reproduksi, dan perhatian terhadap kesehatan masyarakat veteriner di Kota Palembang. Kesehatan hewan yang optimal adalah aspek penting, karena dapat berpengaruh pada pertumbuhan, reproduksi, dan produktivitas hewan. Oleh karena itu, penting bagi hewan untuk mendapatkan layanan kesehatan yang memadai. Pusat Kesehatan Hewan berfungsi sebagai titik fokus dalam bidang kesehatan hewan di kecamatan atau daerah dengan padat populasi ternak. Salah satu tugas utamanya adalah memberikan pelayanan kesehatan hewan sesuai dengan wilayah kerja yang telah ditetapkan.

4. Metodologi Penelitian

Penggunaan metode kualitatif lebih menekankan pada pengamatan fenomena, penelitian kualitatif yang cenderung menggunakan analisis yang dimana prosesnya lebih ditonjolkan, yang menggunakan landasan teori agar dapat fokus pada fakta yang sesuai dilapangan. Jenis dari penelitian yang digunakan oleh penulis yaitu triangulasi. Karena dengan jenis penelitian triangulasi ini, penulis melakukan pendekatan didalam mengumpulkan data serta wawancara dari informan agar dapat disesuaikan dengan konsep, kerangka berfikir serta indikator dari rumusan masalah yang akan diteliti. Triangulasi dapat dilakukan dengan cara membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.

Data yang akan dikumpulkan dalam penelitian ini merupakan hasil penulis dari observasi dan wawancara yang telah diperoleh penulis dari instansi Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan (DPKP) Gandus Kota Palembang terkait melalui Unit Pelaksana Teknis (UPT), serta peternak sapi dikawasan yang terpapar wabah.

B. PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dalam konteks pelaksanaan kebijakan, penulis akan mengulas temuan dari penelitian yang menggunakan teori implementasi menurut George C. Edward III sebagai kerangka konsep. Kerangka konsep ini akan digunakan untuk menganalisis Implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Unit Pelaksana Teknis (UPT) yang berada di bawah Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan (DPKP) Kota Palembang (Studi Kasus Pasal 13). Proses implementasi kebijakan dapat dianggap berhasil jika tujuan yang tercantum dalam visi dan misi kebijakan telah dijadikan program yang terstruktur dalam penerapannya. Hal ini ditegakkan oleh peran sumber daya manusia dan sumber daya fasilitas yang didukung oleh sarana dan prasarana yang mendukung, yang bertujuan untuk memperbaiki pelaksanaan kebijakan yang telah ditetapkan.

Oleh karena itu diperlukannya *step by step* proses pada implementasi kebijakan, yang terdiri dari empat indikator yang meliputi komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi yang bersumber George C. Edward III yaitu:

1. Implementasi

a. Komunikasi

Berdasarkan hasil wawancara-wawancara yang penulis dapat, komunikasi yang di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pusat Kesehatan Hewan pada Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan, berjalan dengan baik, dari segi penyampaian sesama antar staf maupun masyarakat dalam bentuk lisan maupun program online. Komunikasi yang dibangun oleh pihak instansi memiliki standar pelayanan yang telah diatur perundang-undangan, yang dimana kepala dinas mengintruksikan bawahan sesuai dengan struktural organisasi yang dimana setiap unit pelayanan yang bertugas mengikuti setiap instruksi dan koordinasi, pengarahan dan pengontrolan dari atasan yang mempunyai wewenang berjalan dengan sangat baik secara komunikasi horizontal dan komunikasi diagonal yang didalam melaksanakan sosialisasi kepada masyarakat (pelaku agribisnis).

Komunikasi sangat penting untuk dibangun dari pihak dinas dan masyarakat khususnya pelaku agribisnis agar dapat memenuhi dan mengetahui keluhan atau pelaporan yang dilakukan oleh masyarakat. Karena menurut George C Edward III mengemukakan bahwa komunikasi sangat penting, dikarenakan komunikasi dapat mempengaruhi tingkat keberhasilan implementasi pelayanan publik. Serta dapat menentukan keberhasilan pencapaian tujuan dari implementasi pelayanan publik.

b. Sumberdaya

Sumberdaya, sumber daya manusia (staf) atau pegawai yang ada di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pusat Kesehatan Hewan pada Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan (DPKP) Kota Palembang memiliki nilai potensi, yang dimana sumber daya manusia

selalu berusaha meningkatkan pelayanan dan berusaha memaksimalkan didalam penerapan pelayanan publik. Sumber daya manusia (staf) memiliki standar pelayanan yang berlandaskan hukum serta memegang komitmen dan tanggungjawab atas apa yang menjadi tugasnya, dikarenakan jumlah pegawai berjumlah 108 orang yang memiliki jenjang pendidikan sebagai penunjang instansi yang terdapat golongan-golongan personal tiap unit-unit pelayanan. Selain itu, sumber daya manusia (staf) yang berjumlah 26 orang yang telah mengikuti pelatihan kepemimpinan. Sehingga didalam penerapan pelayanan publik sumber daya manusia yang ada di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pusat Kesehatan Hewan pada Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan (DPKP) Kota Palembang sudah cukup memadai dan berkompeten dibidang keahliannya.

Karena menurut George C Edward III sumber daya manusia merupakan konsep kedua yang dapat mempengaruhi keberhasilan implementasi suatu kebijakan. Sumberdaya terdiri dari empat elemen yang memiliki peran ketika mengamban tugas yang meliputi kegiatan sumberdaya, informasi, wewenang, dan fasilitas, namun sumberdaya manusia sudah sesuai dengan standar pelayanan instansi. Standar pelayanan yang terdiri dari komponen-komponen yang memiliki uraian terkait dengan proses penerapan pengelolaan pelayanan publik. Yang dimana komponen itu terdiri dari sarana dan prasarana/fasilitas, jemainan pelayanan, evaluasi kinerja pelaksana, jumlah pelaksana, dan jenis pelayanan yang cukup memadai dan cukup berkompeten dibidangnya. Namun sarana dan prasarana sudah dikoordinasikan dengan pihak Asohi.

c. Disposisi

Disposisi merupakan sikap pelaksana, maka sikap pelaksana dalam sebuah kebijakan terdapat pendekatan yang dilakukan oleh para pelaksana yang ada di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pusat Kesehatan Hewan pada Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan (DPKP) Kota Palembang. Yang dimana kepala dinas Ir.H. Sayuti M.M sudah mengintruksikan jajaran staf yang bertugas agar dapat menindaklanjuti pelaporan yang dilakukan oleh masyarakat berjalan cukup baik dan sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang berlaku. Sikap positif dari para pelaksana dan memiliki sikap keinginan mendukung kebijakan publik, dengan menjalankan perintah kepala dinas didalam mengevaluasi permasalahan yang dilaporkan oleh masyarakat, yang dimana kepala dinas ikut andil turun kelapangan dengan satuan tugas pusat kesehatan hewan, didalam penerapan pelayanan publik (sosialisasi) sudah sesuai dengan regulasi yang ada dengan menerapkan prinsip koordinasi, integritasi, sinkronisasi, dan simplikasi secara vertikal dan horizontal baik dalam lingkungan antar satuan organisasi yang memiliki tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang dan keahliannya. Karena menurut George C Edward III disposisi adalah watak atau sikap pelaksana kebijakan, jika pelaksana efektif maka para pelaksana harus memiliki sikap positif dan keinginan mendukung kebijakan publik.

d. Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi yang merupakan tatanan dari sebuah organisasi agar dapat menjalankan tugas didalam penerapan pelayanan publik. Yang dimana Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pusat Kesehatan Hewan pada Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan kota Palembang berjalan cukup baik yang dimana kantor dinas memiliki struktur birokrasi yang didalam pelaksanaan sudah terkoordinasi dengan prosedur dengan ketentuan-ketentuan yang berlaku. Serta mempunyai standar pelayanan disetiap unit-unit pelayanan

guna dapat mencapai tujuan visi dan misi instansi. Di Unit Pelaksana Teknis (UPT) memiliki faktor-faktor penentu keberhasilan yang merupakan salah satu faktor penting didalam perencanaan strategis teknis operasional yang diidentifikasi salah satunya tanggungjawab dan komitmen pimpinan yang selalu berusaha memperbaiki dan meningkatkan didalam penerapan pelayanan publik setiap unitnya agar dapat menyelaraskan ketentuan-ketentuan undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Dengan adanya sumber daya manusia yang berkualitas dan berdisiplin maka struktur birokrasi didalam penerapan pelayanan publik dapat terkoordinasi baik secara vertikal maupun horizontal serta dapat berorientasi terhadap pencapaian tujuan visi dan misi yang ada pada instansi.

2. Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil wawancara yang telah disampaikan sebelumnya, penulis akan mengulas temuan dari penelitian yang didasarkan pada Implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pusat Kesehatan Hewan di bawah Dinas Pertanian Dan Ketahanan Pangan (DPKP) Kota Palembang (Studi Kasus Pasal 13). Proses ini merupakan langkah penting dalam menganalisis respon atau umpan balik terhadap layanan publik, dengan tujuan untuk mengidentifikasi hambatan-hambatan yang mungkin muncul dalam pelaksanaan layanan publik di Unit Pelaksana Teknis (UPT). Hambatan ini berasal dari ketentuan yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dan berikut adalah rinciannya:

a. Kebijakan Pelayanan

Kebijakan pelayanan merupakan hasil dari keputusan yang telah diputuskan dan diatur oleh kepala dinas bersama tim penyusun program untuk mengatur tindakan yang menguntungkan semua pihak, baik masyarakat maupun kantor dinas. Dalam konteks ini, kepala dinas telah mengeluarkan kebijakan pelayanan yang mencakup tiga jenis layanan, yaitu pelayanan aktif, pelayanan semiaktif, dan pelayanan pasif, terkait dengan bidang perternakan. Selain itu, juga ada kebijakan pelayanan terkait dengan penerbitan surat keterangan kesehatan hewan (SKKH) yang berfungsi sebagai bukti bahwa hewan ternak sapi layak untuk dijual. Kebijakan pelayanan ini telah mencakup standar pelayanan yang berlaku dalam pelaksanaan pelayanan publik dan mencakup berbagai komponen tugas yang sesuai dengan peraturan yang berlaku. Pelayanan di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pusat Kesehatan Hewan di Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan (DPKP) berjalan dengan baik karena menerapkan sistem pelayanan terpadu dengan prinsip keterpaduan, akuntabilitas, dan aksesibilitas yang sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Secara khusus, Pasal 13 mengatur tentang pelayanan aktif yang dilakukan oleh satuan tugas kesehatan hewan, sementara pelayanan semiaktif melibatkan satuan tugas pusat kesehatan hewan yang mendatangi lokasi setelah menerima laporan dari pemilik hewan ternak.

b. Keprofesionalan Sumber Daya Manusia Penyelenggara

Keprofesionalan sumber daya manusia penyelenggara yang ada di Unit Pelaksana Teknis (UPT) sudah cukup baik, serta memiliki pengalaman tentang hewan, serta

terampil didalam menggunakan alat kesehatan. Sumber daya manusia memiliki keahlian dibidangnya didalam penerapan pelayanan publik, setiap unit memiliki komponen yang mempunyai nilai rasio dengan nilai hasil evaluasi akuntabilitas yang terdiri dari perencanaan kinerja, pengukuran kinerja, pelaporan kinerja, evaluasi internal, capaian kinerja. Keprofesionalan sumber daya manusia penyelenggara menjalankan tugas berdasarkan dengan keahliannya yang sesuai dengan ketentuan-ketentuan standar pelayanan. Karena sumber daya manusia penyelenggara merupakan salah satu faktor penting yang akan mendukung visi dan misi serta tujuan dari organisasi agar dapat tercapainya tujuan visi dan misi pada instansi.

c. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan alat penunjang keberhasilan didalam penerapan pelayanan publik. Sarana dan prasarana yang ada pada kantor Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan (DPKP) sudah cukup dibidang pertanian, namun dibidang perternakan sarana dan prasarananya belum semuanya terpenuhi, dikarenakan ketersediaan obat-obatan, vaksin belum optimal serta anggaran dana dibidang perternakan terbata dari pemerintah. Sehingga yang diharapkan oleh unit pelayanan belum sesuai dengan rencana. Namun kepala dinas sudah berkonsultasi kepada tingkat distributor pusat agar segera mendapatkan pasokan obat tersebut, mengingat jumlah angka hewan ternak semakin meningkat.

d. Sistem Informasi

Sistem informasi yang ada di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pusat Kesehatan Hewan pada Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan (DPKP) kota Palembang didalam penerapan pelayanan publik berpedoman pada undang-undang nomor 25 tahun 2009 yang dimana sistem informasi itu terdiri dari sistem informasi pelayanan terpadu satu atap. Penyelenggara sistem informasi mewajibkan penyediaan informasi pelayanan publik dilakukan secara virtual atau program online “halo palembang” serta sistem informasi publik dilakukan secara fisik. Yang dimana informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan ketika mendapatkan pelaporan yang masyarakat lakukan.

e. Konsultasi

Unit Pelaksana Teknis (UPT) membangun karakteristik hubungan bekerjasama dengan masyarakat dan saling mempercayai didalam mengidentifikasi masalah wabah penyakit mulut dan kuku. Konsultasi yang disediakan oleh kantor dinas berjalan cukup baik, dikarenakan masyarakat mengikuti sistem mekanisme dan prosedur sesuai dengan ketentuan kantor dinas saat mendatangi langsung. Yang dimana kegiatan konsultasi itu meliputi pertanyaan-pertanyaan seputar keluhan penyakit mulut dan kuku dengan ditindaklanjuti oleh paramedik yang memberikan arahan dan bimbingan kepada masyarakat guna dapat memproses cepat konsultasi yang dilakukan oleh masyarakat.

Karena Unit Pelaksana Teknis (UPT) melaksanakan kegiatan teknis yang berhubungan langsung dengan masyarakat, konsultasi yang memiliki sistem pelayanan terpadu yang dilaksanakan dengan prinsip sesuai dengan peraturan undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik yang dimana prinsip itu keterpaduan, ekonomis, koordinasi, pendelegasian dengan pelimpahan wewenang, aksesibilitas,

akuntabilitas. Yang telah diterapkan oleh Unit Pelaksana Teknis (UPT) dengan seluruh kegiatan sesuai dengan ketentuan-ketentuan regulasi yang ada.

f. Pengaduan

Keluhan dari masyarakat melalui pengaduan yang dimana masyarakat selaku pengguna pelayanan yang mempunyai hak melakukan pengaduan ke unit pelayanan. pengaduan secara langsung berjalan cukup baik namun pengaduan yang masyarakat lakukan secara online masih kurang. Sumber daya manusia (staf) didalam mengolah pengaduan dengan menindaklanjuti pemantauan dan evaluasi dengan cara penyelesaian yang sesuai dengan sistem mekanisme dan prosedur yang dimana penyelesaian setiap pengaduan dilaksanakan dengan cepat, tertib, tuntas, dan dapat dipertanggungjawabkan dengan sistem pelayanan terpadu satu pintu. Dengan memadukan beberapa jenis pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu. Sistem pelayanan terpadu yang diterapkan oleh Unit Pelaksana Teknis (UPT) sudah sesuai dengan regulasi yang telah diatur oleh eksekutif (pemerintah) yang bersumber dari undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.

3. Faktor Penghambat

a. Keterbatasan obatan-obatan (sarana dan prasarana)

Berdasarkan hasil wawancara-wawancara dari pihak informan, didalam penerapan pelayanan publik terdapat faktor penghambat yang dimana kantor Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pusat Kesehatan Hewan pada Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan (DPKP) kota Palembang terdapat faktor penghambat seperti keterbatasan obat-obatan.

Didalam menghadapi masalah yang menjadi faktor penghambat kantor dinas tersebut berupaya bekerjasama dengan pihak-pihak Asohi dan Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) guna mendapatkan solusi didalam keterbatasan obat-obatan (sarana dan prasarana) yang dibutuhkan oleh kantor dinas. Selain itu, dapat memberikan informasi ketersediaan stok obat-obatan yang akan didistribusikan kepada masyarakat (pelaku agribisnis). Asohi pusat dan daerah yang telah mencakup 14 provinsi yang dimana Sumatera Selatan termasuk kota yang didistribusikan obat-obatan agar didalam penyelesaian masalah didalam penerapan pelayanan publik dapat sesuai dengan tujuan, visi dan misi yang ada pada instansi serta dapat menyelaraskan dengan tugas pokok dan fungsi yang ada di kantor dinas.

b. Keterbatasan Informasi Online

Didalam menghadapi masalah penerapan pelayanan publik faktor penghambat yang ada di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pusat Kesehatan Hewan pada Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan (DPKP) sudah menyediakan pelayanan publik berbasis program online guna dapat memenuhi kebutuhan masyarakat didalam melaksanakan pelaporan yang dilakukan oleh masyarakat (pelaku agribisnis) agar penerapan pelayanan publik lebih mendekatkan interaksi pusat pelayanan pemerintah dengan setiap kliennya yaitu masyarakat (pelaku agribisnis).

Namun masyarakat lebih memilih alternatif lain seperti telepon dan datang langsung ke kantor dinas guna dapat meminimalisir kejadian yang tak diinginkan, namun dari pihak kantor dinas sudah menjalankan sesuai dengan intruksi pemerintah online.

C. SIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian dan pembahasan diatas, mengenai pelaksanaan pelayanan publik di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pusat Kesehatan Hewan pada Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan (DPKP) Kota Palembang dapat disimpulkan bahwa:

1. Pelaksanaan implementasi sudah sesuai dengan regulasi yang ada dengan ketentuan-ketentuan standar pelayanan yang sesuai dengan intruksi pemerintah.
2. Penyelenggaraan pelayanan publik sudah berjalan sesuai dengan regulasi yang ada dan berpedoman dengan undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Adapun hambatan-hambatan didalam penerapan pelayanan publik adanya keterbatasan sarana dan prasarana (obat-obatan) dan keterbatasan informasi online. Namun pihak dinas sudah mengkoordinasikan dengan pihak-pihak lain agar dapat menanggulangi wabah penyakit mulut dan kuku dengan bahu membahu dengan pihak lain yang bertanggung jawab didalam komitmen yang diselenggarakan.

2. Saran

Adapun saran yang dapat diberikan pada penelitian mengenai pelaksanaan pelayanan publik di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pusat Kesehatan Hewan pada Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan (DPKP) Kota Palembang agar dapat meningkatkan lagi pelaksanaan pelayanan publik agar sesuai dengan peraturan dan prosedur kebijakan pemerintah.

Serta pihak yang bertugas didalam penyediaan informasi dan wadah konsultasi serta bimbingan teknis didalam rangka pencegahan dan pemberantasan penyakit hewan agar dapat lebih baik lagi, serta dapat mempertahankan keprofesionalan sumber daya manusia penyelenggara pelayanan publik yang didasari dengan prosedur sesuai dengan undang-undang peraturan pemerintah, serta dapat lebih meningkatkan informasi ke pemerintah pusat agar dapat melengkapi kebutuhan obat-obatan terpenuhi.

D. DAFTAR PUSTAKA

AMIR SYAMSUDIN. *Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia*. Di Undangkan di: Jakarta. Pada Tanggal 30 Oktober 2012.

Agus. Dwiyanto 2006. "*Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*". Yogyakarta: UGM Press.

Dr. Hardiansyah, M Si. Buku Yang Berjudul " *Kualitas Pelayanan Publik* "

Drs. HESSEL NOGI'S, TANGKILISAN, M.Si. Buku Yang Berjudul "Implementasi Kebijakan Publik" Transformasi Pikiran George C Edward.

Drs.H.A.S Moenir. Buku Yang Berjudul "*Managemen Pelayanan Umum di Indonesia*" Penulis. Penerbit, Bumi Aksara.Tahun Terbit,2006.

Harbani Pasolong M.Si *Buku Yang Berjudul Teori Administrasi Publik*. Pengarang. Penerbit Afabeta. Tahun Terbitan November 2017.

Nuridin, Syahfrudin dan Usman, Basyriuddin, 2003. *Guru Profesional dan Implementasi Kurikulum*, Jakarta. Ciputat Press.

Putra, Teddy Minahasa. 2019. "*Pelayanan Publik dan Ketahanan Nasional*". Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.

Tjetjep Rohendi: Pendamping, Mulyanto *Judul Buku Analisis data kualitatif: Buku Sumber Tentang Metode Baru/ Matthew B.Miles, A Michael Huberman*: Penejemah, Penerbitan Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia (UI-Press), 1992. Bentuk Karya Analisa Data- Metodologi

Sattarudin, dkk 2021. Buku Pedoman Penyusunan Skripsi, Palembang: Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Satya Negara.

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang- undang Nomor 25 Tahun tahun 2009 tentang pelayanan publik. Jakarta. Tanggal 29 oktober 2012: Prisiden Republik Indonesia.