

PELAYANAN ADMINISTRATIF PADA PASAR HEWAN KELURAHAN SARANG HALANG KABUPATEN TANAH LAUT

Muhammad Jaini 1), Dewi Merdayanty 2), Lieta Dwi Noviyanti 3)
1) 2) 3) FISIP, Universitas Islam Kalimantan MAAB (UNISKA) Banjarmasin
Email: muhammadjaini2122@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of the study was to determine the quality and excellence of animal market administrative services and to determine the factors that influence the administrative services of the animal market in Tanah Laut Regency. The research method uses a descriptive type of research using a qualitative approach. Data were collected by means of field studies (observations, interviews, and documentation). Data analysis uses data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results showed that service quality was measured using 5 (five) indicators, namely Tangibility, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. In general, the quality of service provided at the Animal Market can be said to be good. Because from the result of the research using dimensions of service quality almost all of these dimensions are carried out professionally and with full responsibility

Keywords: Service, Administrative In Animal Market

PENDAHULUAN

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dalam Pasal 1 ayat (1) bahwa pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. dipertegas pula dalam ayat (7), bahwa standar pelayanan publik adalah tolak 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. Dalam hal ini untuk meningkatkan kualitas pelayanan pasar diperlukan pelayanan terutama pada pelayanan administratif pada pasar hewan tentang pemasaran ternak dalam kota dan luar kota yang baik. Oleh karena itulah yang membuat penulis meneliti masalah-masalah pelayanan administratif yang terjadi dipasar.

Berdasarkan judul serta latar belakang, alasan peneliti memilih judul tersebut karena pasar hewan yang berada di Kelurahan Sarang Halang Kabupaten Tanah laut merupakan pasar hewan terbesar di Kalimantan. Serta terdapat keluhan pedagang tentang pelayanan pembuat surat pengeluaran ternak sapi di antara nya masalah cepatnya pelayanan, dan kurang informasi tentang persyaratan pelayanan yang ada di pasar hewan. Serta masalah utama yang di dapatkan setelah dilapangan adalah masalah pemohon yang membuat pelayanan menjadi terhambat. Pelayanan administratif pada Pasar Hewan Kelurahan Sarang Haling Kabupaten Tanah Laut masih belum diketahui efektivitasnya sehingga perlu dilakukan penelitian mendalam untuk mengetahui efektivitas pelayanan yang ada dipasar tersebut

Dengan mempertimbangkan berbagai hal yang berkaitan dengan latar belakang,, akhirnya dapat dirumuskan masalahnya sebagai berikut: Bagaimana Kualitas pelayanan administratif pasar

hewan Kelurahan Sarang Haling Kabupaten Tanah Laut

METODOLOGI PENELITIAN:

Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian sebagai berikut:

- a. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*), yaitu penulis menyimak dan menelaah buku-buku yang berhubungan dengan objek penelitian, yang akhirnya dapat membantu sekali dalam penulisan skripsi ini.
- b. Penelitian Lapangan (*Field Research*), yakni penulis dalam melakukan penelitian ini langsung menggali data di lapangan penelitian.

Jenis Penelitian menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang menceritakan hasil penelitian sesuai dengan hasil temuan dilapangan untuk kemudian ditarik kesimpulannya. (Sugiyono, 1998). Kemudian hasil analisisnya ditafsirkan berdasarkan teori yang dipahami peneliti (Sevilla dkk. 1992).

Lokasi Penelitian ini dilakukan di kelurahan sarang haling Kabupaten tanah laut.

Populasi dan Sampel

Dalam penelitian ini memerlukan informan yang mempunyai pengetahuan tentang masalah penelitian yang akan diteliti guna memperoleh data dan informasi yang akurat. Oleh sebab itu, informan yang dimaksud adalah sebagai berikut:

Tabel 1 Nama Informan Wawancara

No	Nama	Jabatan
1	Pak Triyono	Kasubbang TU
2	Pak Yoga	Paramedis Veteriner
3	Pak Mukri	Pedagang
4	Pak Yono	Pedagang
5	Pak Ahmad	Pedagang
6	Pak Paijo	Pedagang

5. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2013:224) Teknik pengumpulan Data adalah langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian itu adalah untuk mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data. Seperti data tentang pasar hewan, teknik pengumpulan data digunakan sebagai berikut :

- a. Observasi
Observasi yaitu peneliti melakukan pengamatan langsung aktivitas yang ada di kantor Pasar Hewan Kelurahan Sarang Haling Kabupaten Tanah Laut untuk mengetahui bagaimana proses pelayanan yang diberikan kepada pedagang serta masyarakat. Peneliti ingin mengetahui dan menganalisis serta mencatat bagaimana proses pelayanan di lapangan.
 - b. Wawancara
Peneliti melakukan wawancara langsung kepada para pegawai dan pedagang dengan tujuan untuk mendapatkan informasi yang jelas dan jawaban atas pertanyaan yang diberikan, untuk menjawab permasalahan yang ada di rumusan masalah.
 - c. Dokumentasi
Dokumentasi yaitu peneliti mengumpulkan berbagai macam gambar atau hasil pemotretan dokumentasi seperti gambar lokasi penelitian, gambar wawancara bersama para pegawai dan pedagang yang ada di Pasar Hewan Kelurahan sarang Haling Kabupaten Tanah Laut.
6. Jenis Dan sumber Data
- a. Data Primer
Data ini diperoleh secara langsung dari informan melalui wawancara secara mendalam dan hasil observasi terhadap pelayanan pasar hewan di Kelurahan Sarang Haling Kabupaten Tanah Laut.
 - b. Data Sekunder
Data ini diperoleh melalui beberapa majalah ilmiah, sumber arsip dokumen pribadi, data online, dokumentasi resmi buku dan jurnal yang berkaitan dengan pelayanan pada pasar

hewan Kelurahan Sarang Halang Kabupaten Tanah Laut.

7. Teknik Analisis Data

Teknik Analisis Data dalam penelitian kualitatif dilakukan sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah selesai di lapangan. Analisis di mulai sejak merumuskan dan menjelaskan masalah, sebelum terjun ke lapangan, dan berlangsung terus sampai penulisan hasil penelitian. Menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2013:246) langkah-langkah dalam analisis data sebagai berikut:

a. Reduksi Data

Data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi di Pasar Hewan, merupakan data mentah dari lapangan yang didapatkan oleh peneliti. Untuk perlu dilakukan pemilihan data agar data yang disajikan jelas dan dapat menjawab permasalahan.

b. Penyajian Data

Data yang telah disusun dari hasil reduksi data kemudian disajikan dalam bentuk narasi deskripsi, baik dalam berbagai kata-kata dan bahasa. Data yang dapat digunakan untuk menjawab permasalahan yang diteliti di Pasar Hewan Kelurahan Sarang Halang Kabupaten Tanah Laut.

c. Penarikan Kesimpulan

Setelah semua data diperoleh dan telah dilakukan pemilihan data secara terperinci baik dalam bentuk kata-kata dan bahasa. Kemudian data yang sudah didapatkan dari semua proses tersebut dilakukan penarikan kesimpulan. Kesimpulan digunakan untuk mendapatkan jawaban atas permasalahan yang di dapat peneliti di lapangan.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Tempat Penelitian

Kecamatan Pelaihari adalah bagian dari wilayah Kabupaten Tanah Laut, yang terletak pada $114,642^{\circ}$ – $114,872^{\circ}$ Bujur Timur $3,64062^{\circ}$ – $3,99204^{\circ}$ Lintang Selatan.

Adapun luas kecamatan pelaihari yaitu $378,95 \text{ Km}^2$. Jumlah Desa : 5 Kelurahan dan 15 Desa dengan batas-batas wilayah :

- Sebelah Utara : Kecamatan Tambang Ulang
- Sebelah Selatan : Kecamatan Penyipatan
- Sebelah Timur : Kecamatan Bejuin dan Batu Ampar
- Sebelah Barat : Kecamatan Takisung

Adapun daerah atau tempat yang akan diteliti ialah daerah kelurahan Sarang Halang yang merupakan salah satu dari kelurahan yang ada di kecamatan Pelaihari dari sebelas kecamatan di Kabupaten Tanah Laut.

- Sebelah Utara : Kelurahan Angsau
- Sebelah Selatan : Desa Tampang
- Sebelah Timur : Desa Bumi Jaya
- Sebelah Barat : Kelurahan Karang Taruna

1. Sejarah Munculnya Pasar Hewan di Sarang Halang

Kabupaten Tanah Laut sejak sekian lama sudah dikenal sebagai daerah penghasil ternak sapi di provinsi kalimantan selatan, hampir 40 % kebutuhan daging di Kalsel disuplai dari Tala. Hampir setiap minggu tidak kurang 250 ekor sapi keluar dari tanah laut menuju keluar daerah dalam provinsi Kalsel, bahkan ke Kalimantan Tengah.

Hal ini merupakan suatu indikasi bahwa budi daya ternak mampu menjadi sektor unggulan, karena memiliki keunggulan komparatif dan sekaligus keunggulan kompetitif yang senantiasa ditingkatkan. Artinya agribisnis sektor peternakan menjanjikan keuntungan yang cukup memadai. Adanya pasar hewan di Kabupaten Tanah Laut tidak lepas dari potensi peternak yang ada di Kota Pelaihari, dari adanya pengembangan ternak dari pemerintah yang dibagikan

kepada masyarakat terutama di Kecamatan Takisung, Penyipatan, dan Bati-Bati. Berhasilnya program pemerintah untuk mengembangkan hasil ternak terutama sapi. Banyaknya permintaan dalam hal peternakan maupun acara besar seperti hari raya kurban dan kebutuhan daging yang ada di Kalimantan muncullah pasar untuk mempermudah masyarakat untuk memilih ternak yang akan dibeli dan sudah dikumpulkan di pasar, seperti halnya sapi tidak hanya satu jenis yang terdapat dalam pasar diantaranya sapi bali, brahma, dan limusin. Selain itu penyebab lain ialah Kota Pelaihari banyak dikenal oleh banyak masyarakat di Kalimantan Selatan bahwa potensi ternak terbesar ialah Kabupaten Tanah Laut, sehingga pemerintah mengadakan pembangunan pasar di Kabupaten Tanah Laut selain potensi ternaknya cukup baik, untuk lahan sangat cocok pembudidayaan peternakan dan petani. Pasar dapat dilihat sebagai suatu pusat aktivitas masyarakat, yang terdiri dari orang-orang, profesi, sikap yang mendukung terkait dengan jual beli. Kegiatan ini bukan saja dipandang dalam rangka memenuhi kebutuhan semata, tetapi dilihat sebagai salah satu aktualisasi atau etos kerja dari pendukung aktivitas budaya. Timbulnya pasar tidak lepas dari kebutuhan ekonomi masyarakat setempat. Kelebihan produksi setelah kebutuhan sendiri terpenuhi memerlukan tempat pengalir untuk dijual. Selain itu pemenuhan kebutuhan akan barang-barang baik dengan menukar dan membeli. Adanya kebutuhan inilah yang mendorong munculnya tempat berdagang yang disebut pasar. Sebagai contoh orang tidak akan memproduksi barang dan jasa jika tidak ada pasar dimana dia menjual barang dan jasanya tersebut dan sebaliknya orang tidak akan mengkonsumsi barang dan jasa jika tidak ada pasar yang menyediakannya. Seperti halnya Pasar Hewan di Kabupaten Tanah Laut yang terletak di Sarang Halang ditempat tersebut para pedagang

mengumpulkan ternak yang mereka dapat/yang mereka beli dari petani seperti kambing, sapi, dan kerbau. Aktivitas pasar tersebut hanya setiap hari senin. Karena untuk mempermudah para pedagang mengumpulkan ternak yang mereka dapat/beli dari penduduk dan dibawa kepasar.

Pasar hewan dibangun pada tahun 1984 yang bertempat di Pancapan Dusun/Desa Karang Jawa, pasar tersebut bertahan kurang lebih hanya satu tahun dan dipindah oleh pemerintah ke Kelurahan Sarang Halang pada tahun 1985 karena tempatnya kurang strategis yang berdekatan dengan lingkungan kota dan perumahan warga.

Kelurahan Sarang halang sendiri adalah tempat di mana pasar hewan dibangun. Pasar hewan beralamat di Jalan Pasar Hewan Rt. 007 Rw. 001 Kelurahan Sarang Halang Kabupaten Tanah Laut. Berdiri sejak tahun 1985 sampai dengan sekarang merupakan pasar hewan terbesar di Kabupaten Tanah Laut bahkan di Kalimantan Selatan.

Pada pasar hewan sarang halang tidak hanya menjual satu jenis hewan ternak saja. Namun lebih dari satu hewan ternak seperti sapi, kerbau, kambing bahkan kuda memadati kawasan pasar khusus hewan di Kabupaten Tanah Laut yang sudah ada sejak 1985. Tidak hanya berasal dari dalam kabupaten, ternak-ternak yang mayoritas sapi ini dibawa para peternak atau pedagang dari berbagai daerah penjuru Provinsi Kalsel. Pasar Sarang Halang adalah pasar mingguan yang hanya beroperasi setiap hari Senin. Namun ternak-ternak yang akan diperdagangkan di pasar ini sudah mulai ramai berdatangan sejak dua-tiga hari sebelumnya. Khususnya ternak-ternak yang berasal dari luar kabupaten.

Berdasarkan teori yang dikembangkan oleh Zeithaml dkk dalam Hardiyansyah (2018:42) bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh lima

dimensi, yaitu *Tangible*, *Reability*, *Responsiviness*, *assurance*, dan *Empaty*. Hasil dan analisis kualitatif terhadap masing-masing dimensi kualitas pelayanan dapat diuraikan sebagai berikut :

Dimensi *Tangible* (Berwujud)

Pada penelitian ini, *tangible* ditentukan oleh indikator-indikator yaitu mencakup hal-hal berikut:

Penampilan pegawai, kenyamanan sarana pelayanan, kemudahan persyaratan pelayanan, dan kedisiplinan pegawai kantor. Dari hasil observasi saya di lapangan saya melihat dari dimensi *tangible* dimensi ini bisa dapat dikatakan baik. Berdasarkan data dari indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian bisa dikatakan baik karena dari indikator yang ada dalam dimensi *tangible* ini hampir semuanya baik. Baik dalam dimensi kerapian pegawai, kenyamanan sarana peralatan, dan kedisiplinan pegawai. Dan untuk yang perlu digaris bawahi adalah ada fasilitas yang harus di tambahkan seperti fasilitas pendingin ruangan seperti kipas angin.

Dimensi *Realibility* (Kehandalan)

Reability merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara cermat, sesuai kemampuan dan keahlian penggunaan alat bantu dalam pelayanan. Dimensi *Reability* ditentukan oleh indikator-indikator kecermatan, ketepatan dan kemampuan dalam menggunakan alat bantu dalam pelayanan. Kualitas pelayanan di Pasar Hewan dikatakan baik, dalam hal kecermatan dan ketepatan pelayanan dimana para petugas melakukan tugas pekerjaan dengan baik dan kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu menjadi nilai tambah dalam suatu pelayanan. Setiap hasil surat yang mereka keluarkan termasuk dari hasil kecermatan mereka dalam memberikan pelayanan tidak ada kesalahan dalam hasil pelayanan sebagai indikator baik nya kecermatan petugas pelayanan. Tapi pada indikator kemampuan dalam menggunakan alat bantu pelayanan masih belum baik dalam menggunakan teknologi guna membantu dalam proses pelayanan minim nya kemampuan pegawai

sehingga kurang efektifnya penggunaan teknologi sebelumnya. Namun yang utama disini dari obsevasi yang saya lakukan dan saya melihat secara langsung untuk pelayanan berjalan dengan cepat serta terlihat dari setiap respon pelanggan yang merasa pelayanan baik dan cepat walaupun ada pelanggan yang memberikan jawaban dengan menggunakan teknologi mungkin akan lebih cepat, hal tersebut bisa menjadi indikator bahwa pelayanan tersebut bisa diterima dengan baik oleh pelanggan serta untuk lebih diperhatikan masalah tentang kemampuan setiap pegawai dalam penguasaan alat bantu saat ini teknologi sebagai alat bantu masyarakat di era sekarang ini sangatlah dibutuhkan guna mempercepat urusan dan mempermudah pekerjaan.

Dimensi *Responsiviness* (Daya Tanggap)

Responsiviness merupakan kesediaan dan kesadaran untuk merespon setiap pemohon pelayanan dengan cepat, dan merespon setiap keluhan yang disampaikan oleh pemohon pelayanan di Pasar Hewan. Dalam penelitian ditentukan oleh indikator-indikator merespon setiap pelanggan kantor pasar Hewan dengan cepat, dan merespon setiap keluhan pelanggan kantor Pasar Hewan.

Pegawai pelayanan Pasar Hewan memberikan respon maupun sapaan pada setiap pelanggannya merupakan hal yang baik dalam suatu pelayanan. Sapaan tersebut membuat setiap pelanggan merasa direspon dengan baik dan dihargai oleh pegawai Pasar hewan. Adapun indikator respon setiap keluhan pelanggan direspon dengan baik dan cepat contoh nya ada kerusakan fasilitas yang ada di kantor maupun di pasar hewan langsung direspon dengan cepat oleh pegawai Pasar Hewan guna memberikan pelayanan yang baik. Dan untuk digaris bawahi adalah untuk ketersediaan kotak saran dan keluhan agar para pedagang bisa menyampaikan keluhannya lebih mudah.

Dari hasil observasi terhadap dimensi *resvonsiviness* dapat dijelaskan bahwa pelayanan di Pasar Hewan dari dimensi *resvonsiviness* dapat dikatakan baik. Mereka

selalu merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan dengan cepat dan setiap keluhan yang ada di pasar hewan selalu direspon dengan baik mereka selalu menerima keluhan secara langsung sikap keinginan dan ketulusan dalam menjawab pertanyaan setiap pelanggan.

Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Assurance merupakan kemampuan aparatur dalam memberikan jaminan, jaminan kesesuaian surat dengan aturan yang diberlakukan dan Jaminan biaya dalam proses pelayanan di Pasar Hewan.

Pada pelayanan Pasar Hewan *Assurance* (jaminan) yang diberikan dalam hal kesesuaian antara surat izin pengeluaran sapi dengan aturan yang diberlakukan sangat sesuai dalam proses pelayanannya, selain itu jaminan biaya pelayanan dalam pelayanan pasar hewan sudah jelas di keluarkan oleh Dinas Peternakan Kabupaten Tanah Laut dan tidak mungkin ada biaya tambahan selain dalam proses pelayanan tersebut.

Dari hasil observasi dapat dikatakan indikator *assurance* dapat dijelaskan sebagai berikut: kualitas pelayanan yang diberikan oleh pelayanan di Pasar Hewan sangat baik, dari indikator-indikator dalam dimensi ini yang ada dalam penelitian ini semua hasilnya baik. Dimana pihak Pasar Hewan memberikan jaminan yang pasti kepada para pelanggan dan kesesuaian antara surat dan peraturan yang ada serta kepastian biaya yang diperlukan setiap pelanggan yang menggunakan pelayanan di kantor Pasar Hewan.

Dalam proses pelayanan pasar, salah satunya pelayanan pasar hewan yang ada di Kelurahan Sarang Halang Kabupaten Tanah Laut, pelayanan sendiri sangat penting dan mempengaruhi pertumbuhan dan perkembangan pasar. Salah satunya pelayanan dalam bentuk administratif penyuratan sebagai surat izin untuk pegeluran hewan ternak. Dalam pelayanannya sedikit banyaknya kendalanya ialah ketika para pedagang yang ingin mengirim hewan ternak ke luar kota harus memenuhi syarat yang sudah ditentukan pihak pasar untuk mendapatkan surat izin. Salah satu syaratnya ialah surat sapi asal

daerah masing-masing dan fotocopy KTP. Jika syarat tersebut tidak terpenuhi maka pihak kantor pasar hewan tidak akan mengeluarkan surat izin pengiriman hewan ternak ke luar kota.

Dimensi *Emphaty* (Perhatian)

Emphaty yaitu perhatian yang diberikan kepada pelanggan pelayanan di Pasar Hewan. Seperti mendahulukan kepentingan pemohon pelayanan di Pasar hewan, sikap ramah, sopan, santun dan tidak deskriminatif terhadap pemohon pelayanan di Pasar Hewan. Dimensi *emphaty* ditentukan oleh indikator-indikator: mendahulukan kepentingan pelanggan, sikap pelayanan yang ramah, sopan, santun dan tidak deskriminatif (membeda-bedakan).

Pada pelayanan Pasar Hewan *Emphaty* (perhatian) setiap pegawai pelayanan selalu memperdulikan setiap pelanggan yang ingin melakukan pelayanan dengan menyapa setiap pelanggan serta keperluan yang diinginkan dengan sikap ramah, sopan, santun tanpa adanya deskriminatif. Serta mereka memberikan perhatian lebih kepada pelanggan yang ingin mengurus surat pemasaran ternak dengan memberikan jam dan waktu yang lebih ketika mereka bekerja secara normal dari hari senin sampai jum'at dan mereka mau memberikan pelayanan selain dihari kerja mereka, itu termasuk salah satu perhatian dan keunggulan yang diberikan oleh pegawai pelayanan yang ada di Pasar hewan.

Dari observasi pada dimensi *emphaty* dapat dijelaskan sebagai berikut: melihat dari sikap mendahulukan kepentingan pelanggan, dan sikap sopan mereka kepada pelanggan dan melayani tanda membeda-bedakan pelanggan merupakan hal yang baik.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab-bab sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari hasil keseluruhan pembahasan mengenai dimensi-dimensi kualitas pelayanan menunjukkan hal yang baik. Dimana hampir semua

dimensi ini dijalankan dengan professional dan penuh tanggung jawab oleh pihak Pasar Hewan. Hasil penelitian menunjukkan dalam Pelayanan Administratif Pada Pasar Hewan sudah bisa dikatakan baik walaupun masih ada kekurangan-kekurangan kecil dalam pelayanan, namun dari segi, ketanggapan, Assurance, empathy sebenarnya sudah mampu melayani pelanggan dengan baik mengingat dimana dari hasil wawancara lebih banyak pelanggan yang benar-benar dilayani dengan baik dan merasa puas dari pada yang tidak merasa puas. Hal itu menunjukan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan selama ini baik, serta dalam hal keunggulan Pasar Hewan selain cepatnya pelayanan yang diberikan juga mereka memberikan perhatian lebih kepada pedagang dengan memberikan pelayanan diluar jadwal mereka berkerja.

Saran-saran

1. UPT Pasar Hewan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan pembuatan surat pengeluaran ternak yaitu diharapkan lebih memperhatikan dalam memberikan pelayanan tentang *Reliability* (Kehandalan), mengingat ada jawaban dari salah satu pelanggan yang menyatakan dalam penguasaan teknologi belum ada teknologi dan pedagang merasa dengan penggunaan teknologi mungkin akan lebih cepat lagi guna untuk menunjang kelancaran dan kecepatan pelayanan dalam memberikan pelayanan. Hal ini perlu diperhatikan oleh kantor Pasar Hewan jangan sampai dengan perkembangan teknologi yang semakin pesat akan mempengaruhi pelayanan yang ada di pasar hewan dikarenakan ketidak mampuan petugas pelayanan dalam menggunakan teknologi tersebut, untuk dimensi Tangible dimana agar untuk lebih memperhatikan masalah kekurangan fasilitas yang ada dan untuk dimensi Responsiviness juga memeperhatikan masalah ketersediaan kotak saran dan keluhan agar setiap pedagang mudah dalam menyampaikan saran dan keluhan mereka. serta di harapkan dalam hal pelayanan terutama mengenai keramahan pelayanan

ditingkatkan lagi. Sikap keramahan dan prilaku petugas dalam pelayanan pembuatan surat izin pengeluaran ternak yang ada di Pasar Hewan merupakan unsur kualitas pelayanan yang diberikan. Indikator tersebut berarti semakin ramah petugas/pegawai dalam memberikan pelayanan, maka akan memberikan rasa kepuasan kepada pelanggan. Penulis juga menyarankan agar dalam rekrutmen pegawai, untuk lebih selektif sesuai dengan keahliannya. Karena sumber daya aparatur juga sangat berpengaruh besar terhadap hasil kerjanya.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Aliyah, Istijabatur. 2020. Pasar Tradisional. Medan : Yayasan Kita Menulis.
- Daud, Muhammad. 2021. Ternak Domestikasi. Aceh: Syiah Kuala University Press
- Hardiyansyah. 2018. Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasi. Yogyakarta: Gava Media
- Hayat. 2017. Manajemen Pelayanan Publik. Jakarta: Rajawali Press.
- Lupiyoadi, R. 2013. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Edisi Pertama Penerbit Salemba Empat.
- Malano, Herman. 2013. Selamatkan Pasar Tradisional. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Mukarom, Zaenal dan Laksana, Muhidin, Wijaya. 2018. Manajemen Pelayanan Publik. Jawa Barat: CV Pustaka Setia.
- Moleong, L.J. 2011. Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Moenir. 2015. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D. Bandung: Alfabeta.
- Novika, W. (2022). Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Unit Penunjang Perternakan Dan Pusat Kesehatan Hewan (UP2PKH)(Kecamatan Woha, Kabupaten Bima, Nusa Tenggara Barat).

2021. Sarang Halang Sentra Perdagangan Ternak Terbesar di Kalimantan (Diakses 22 Maret 2022 jam 12.00 WIB). Dikutip dari

[https://mediaindonesia.com/nusantara/394876/sarang-halang-sentra perdagangan-ternak-terbesar-di-kalimantan](https://mediaindonesia.com/nusantara/394876/sarang-halang-sentra_perdagangan-ternak-terbesar-di-kalimantan).

Peraturan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik.

Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan.

Undang-Undang Nomor 41 Tahun 2014 tentang Peternakan dan Kesehatan Hewan.