JSIM: Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan
p–ISSN: 2721-2491 e-ISSN : 2721-2246
Vol. 5, No. 6, Januari 2025

Manajemen Pengendalian dan Penanggulangan Penyakit Mulut dan Kaki (PMK) Pada Hewan di Kecamatan Sindue Kabupaten Donggala

Moh. Mahmud, Nirma Apsari
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Pembangunan Palu, Indonesia
Email: mahmudlabuan77@gmail.com, mhalaapsari@gmail.com

Article Information
Submitted: *16 February 2025*
Accepted: *20 February 2025*
Online Publish: *20 February 2025*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Manajemen Pengedalian Dan Penanggulangan Penyakit Hewan di Kecamatan Sindue Kabupaten Donggala. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (Dwiyanto, 2008:145), dimana ada lima dimensi yang digunakan untuk mengukur Manajemen Pengedalian Dan Penanggulangan Penyakit Hewan di 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 Manajemen Pengedalian Dan Penanggulangan Penyakit Hewan di Kecamatan Sindue Kabupaten Donggala belum sepenuhnya berjalan maksimall. Dimana dari aspek Responsiveness (Daya Tanggap) Masyarakat pemilik ternak sapi masih kurang memahami langkat-langkah pencegahan PMK (penyakit mulut dan kaki) yang sosialisasikan oleh petugas kesehatan hewan kecamatan sindue, sehingga masyarakat cenderung masih menggunakan metode klasik (tradisional) dalam pencegahannya. Adapun factor penghambat dalam konteks Pelayanan, Pengedalian Dan Penanggulangan Penyakit Hewan oleh puskeswan kecamatan sindue, salain dimensi daya tanggap yang tidak berjalan maksimal peneliti juga melihat adanya kekurangan dalam konteks sumberdaya. yaitu kurangnya inovasi dan kreatifitas dalam memberikan Solusi terhadap keluhan Masyarakat dalam konteks pencegahan penyakit PMK

Kata kunci: *Menejemen pelayanan, Responsiveness (Daya Tanggap), dan Masyarakat*

Abstract

This study aims to determine how to measure the Management of Animal Disease Control and Management in Sindue District, Donggala Regency. The theory used in this study is the theory of Zeithaml, Parasuraman, and Berry (Dwiyanto, 2008: 145), where there are five dimensions used to measure the Management of Animal Disease Control and Management in 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 study used observation, interview, and documentation techniques. Based on the results of the study, it can be concluded that the Management of Animal Disease Control and Management in Sindue District, Donggala Regency has not fully run maximally. Where from the Responsiveness aspect, cattle owners still do not understand the steps to prevent FMD (foot and mouth disease) socialized by Sindue sub-district animal health officers, so people tend to still use classic (traditional) methods in prevention. As for the inhibiting factors in the context of Service, Control and Management of Animal Diseases by the sindue sub-district puskeswan, in addition to the dimension of responsiveness that is not running optimally, researchers also see a lack in the

How to Cite: Moh. Mahmud, Nirma Apsari/Manajemen Pengendalian dan Penanggulangan Penyakit Mulut dan Kaki (PMK) Pada Hewan di Kecamatan Sindue Kabupaten Donggala/Vol 5 No 6 (2025)
DOI: http://doi.org/10.36418/syntaximperatif.v5i6.627
e-ISSN: 2721-2246
Published by: Rifa Institute

context of resources. namely the lack of innovation and creativity in providing solutions to community complaints in the context of FMD disease prevention.

Keywords: *Service management, Responsiveness, and Community*

Pendahuluan

Manajemen 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 (Parasuraman, Berry, & Zeithaml, 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 (Parasuraman et al., 1990). Lima metode yang telah dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (Parasuraman et al., 1990) yaitu: 1) Tangible (bukti fisik), 2) Reliability (keandalan), 3) Responsiveness (daya tanggap), 4) Assurance (keyakinan), 5) Emphaty (empati) (Farid & Mahmud, 2024; Sinollah & Masruroh, 2019).

Kedudukan Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Kabupaten Donggala mengacu kepada Peraturan Daerah Kabupaten Donggala Nomor 12 Tahun 2016, tentang Pembentukan dan susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Donggala Tahun 2016 Nomor 12) Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Kabupaten Donggala merupakan unsur pelaksana Pemerintahan Daerah dan dipimpin oleh Kepala Dinas yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Bupati Donggala.

Dalam menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud, Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Kabupaten Donggala, mempunyai fungsi:

a. Perumusan kebijakan di bidang prasarana dan sarana Peternakan dan Kesehatan Hewan serta penyuluhan;
b. penyusunan programa penyuluhan peternakan dan kesehatan hewan;
c. penataan prasarana peternakan dan kesehatan hewan;
d. pengawasan mutu, peredaran dan penyediaan benih/ bibit ternak dan hijauan pakan ternak;
e. pengawasan sarana peternakan dan kesehatan hewan;
f. pembinaan produksi di bidang peternakan dan hewan;
g. pengendalian dan penanggulangan penyakit hewan;
h. pengendalian dan penanggulangan bencana alam dibidang peternakan dan kesehatan hewan;
i. pembinaan pengolahan dan pemasaran hasil Peternakan;
j. penyelenggaran penyuluhan peternakan dan kesehatan hewan;
k. pemberian rekomendasi teknis izin usaha peternakan dan kesehatan hewan;
l. pemantauan dan evaluasi di bidang peternakan dan kesehatan hewan;
m. pelaksanaan administrasi Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan; dan
n. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Dari uraian singkat di atas menunjukkan bahwa manajemen pelayanan dalam konteks Pengendalian dan Penanggulangan Penyakit Hewan di Kecamatan Sindue Kabupaten Donggala (PMK) belum terlaksana secara optimal. Olehnya, peneliti mengkaji secara lebih mendalam dengan mengkolaborasikan dimensi teori Zaithmal, Parasuraman & Berry (Dwiyanto, 2021) dengan fakta empirik. Berdasarkan fakta yang peneliti temukan, terdapat satu dimensi yang belum berjalan maksimal dari dimensi-dimensi yang lain, dimensi tersebut yaitu dimensi (reliability) daya tanggap. Dimana daya tanggap (reliability) masyarakat sebagai penerima pelayanan, belum memahami prosedural pelayanan serta kurangnya informasi yang

diberikan sekaitan dengan langkat-langkah pencegaha PMK oleh petugas kesehatan hewan kecamatan sindue sehinggah berdampak terhadap ketidaksetujuan masyarakat ketika adanya pemeriksaan rutinan oleh pihak kesehatan hewan saat turun dilapangan.

Metode Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Dalam Sugiono (Pasolong, 2019, 2020; Sugiyono, 2017) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah.

Hasil dan 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 (Deddy, Hendrikus, & Muhammad, 2018; Mulyadi, 2018).

Manajemen pelayanan merupakan seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan pelanggan atas layanan yang mereka terima. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Manajemen pelayanan dalam konteks konteks Pengendalian dan Penanggulangan Penyakit Hewan di Kecamatan Sindue Kabupaten Donggala. Untuk mengukur arah dalam penelitian ini, maka peneliti menggunakan dimensi teori Zeithaml, Parasurman, dan Berry dalam Dwiyanto (Dwiyanto, 2021). Dimensi tersebut yaitu *Tangibles* (Bukti Langsung), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati).

Dari hasil dan pembahasan dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa Manajemen pelayanan dalam Penanggulangan Penyakit Hewan di Kecamatan Sindue Kabupaten Donggala (PMK) belum berjalan maksimal. Merujuk pada teori Berry (Parasuraman et al., 1990) dalam (Dwiyanto, 2021) yang digunakan sebagai alat ukur dalam penarikan kesimpalan penelitian, terdapat kekurang dalam kontesk daya tangkap (Responsivenes) dimana masyarakat dalam memahami apa yang di sampaikan oleh petugas kesehatan hewan kecamatan Sindue melalui kegiatan sosialisasi kepada masyarakat tentang tata cara pengendalian dan penanggulangan PMK (penyakit mulut dan kuku) pada ternak sapi. ditambah kurangnya kejelasan informasi yang disampaikan baik langsung maupun melalui media, membuat sebagian masyarakat lebih memilih tindakan mandiri dalam proses pencegahan penyakit PMK (penyakit mulut dan kuku) diwilayah kecamatan labuan.

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilaksankan, dapat disimpulkan bahwa, Manajemen pelayanan dalam konteks konteks Pengendalian dan Penanggulangan Penyakit Hewan di Kecamatan Sindue Kabupaten Donggala (PMK) belum berjalan maksimal seperti yang diharapkan. Merujuk pada teori Berry (Parasuraman et al., 1990) dalam Dwiyanto (Dwiyanto, 2021) yang digunakan sebagai alat ukur dalam penarikan kesimpalan penelitian, terdapat

kekurang dalam kontesk daya tangkap (Responsivenes) Dimana dari aspek Responsiveness (Daya Tanggap) Masyarakat pemilik ternak masih kurang memahami langkat-langkah pencegahan PMK (penyakit mulut dan kaki) yang sosialisasikan oleh petugas kesehatan hewan kecamatan sindue, sehingga masyarakat cenderung masih menggunakan metode klasik (tradisional) dalam pencegahannya.

Sesuai dengan kesimpulan diatas, maka penulis menyarankan agar masyarakat lebih aktif lagi dalam membangun komunikasi 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 masyakarat yang menerima bisa memahami tentang bagaimana penangan 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 kecematan sindue.

Kesimpulan menggambarkan jawaban dari hipotesis dan/atau tujuan penelitian atau temuan ilmiah yang diperoleh. Kesimpulan bukan berisi perulangan dari hasil dan pembahasan, tetapi lebih kepada ringkasan hasil temuan seperti yang diharapkan di tujuan atau hipotesis. Bila perlu, di bagian akhir kesimpulan dapat juga dituliskan hal-hal yang akan dilakukan terkait dengan gagasan selanjutnya dari penelitian tersebut.

Sesuai dengan kesimpulan diatas, maka penulis menyarankan agar masyarakat lebih aktif lagi dalam membangun komunikasi 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 masyakarat yang menerima bisa memahami tentang bagaimana pengendalian dan penanggulangan penyakit mulut dan kuku (PMK) pada hewan sapi secara mandiri. Kemudian perluya peningkatan SDM internal melalui pelatihan secara berjenjang agar diskeswan sendiri dapat memberika inovasi baru dalam pelaksanaan manajemen pelayanan kepada masyarakat dalam konteks pelayanan kesehatan ternak (sapi) yang berada di wilayah kecamatan sindue

BIBLIOGRAFI

Deddy, Mulyadi, Hendrikus, T. Gedeona, & Muhammad, N. Afandi. (2018). Administrasi publik untuk pelayanan publik. *Bandung: alfabeta*.

Dwiyanto, Agus. (2021). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Ugm Press.

Farid, Farid, & Mahmud, Moh. (2024). Pelayanan Administrasi Di Puskeswan Kecamatan Sindue Kabupaten Donggala. *PARADIGMA*, *3*(1).

Mulyadi. (2018). *Akutansi Biaya* (Cetakan 15). Yogyakarta: YKPN.

Parasuraman, A., Berry, Leonard L., & Zeithaml, Valarie A. (1990). Guidelines for Conducting Service Quality Research. *Marketing Research*, *2*(4).

Pasolong, Harbani. (2019). *Teori administrasi publik*. Penerbit Alfabeta.

Pasolong, Harbani. (2020). *Metode penelitian administrasi publik*. Penerbit Alfabeta.

Sinollah, Sinollah, & Masruroh, Masruroh. (2019). Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual□Parasuraman) Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan. *Dialektika*, *4*(1), 45–64.

Sugiyono, Suriasumantri. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. In *Alfabeta*. Bandung.

Copyright holder:
Moh. Mahmud, Nirma Apsari (2025)
First publication right:
Jurnal Syntax Imperatif: Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan
This article is licensed under:
Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International (CC BY-SA 4.0)