



Optimalisasi Pelayanan Kesehatan Hewan Di Masa Pandemi Covid-19 Berdasarkan Perspektif New Public Service Di Klinik Hewan Dinas Ketahanan Pangan Kota Tangerang

Ratu Khairun Azzahra¹, Irvan Arif Kurniawan², Machrunnisa³

^{1,2,3}Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Islam Syekh-Yusuf Tangerang

Abstrak

Received: 11 Januari 2024
Revised: 17 Januari 2024
Accepted: 18 Januari 2024

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, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik berdasarkan Peraturan Menteri No. 31 Tahun 2014. Pada tahun 2020 pandemi Covid-19 melanda seluruh dunia termasuk Indonesia. Salah satu penyelenggara tata kelola Pemerintahan di Indonesia ialah Dinas Ketahanan Pangan Kota Tangerang yang memberikan berbagai pelayanan publik kepada masyarakat termasuk melalui Klinik Hewan Kota Tangerang. Dalam pelaksanaannya Klinik Hewan Dinas Ketahanan Pangan Kota Tangerang mengalami penyesuaian pelayanan yang disesuaikan dengan keadaan pandemi Covid-19 di Indonesia. Dalam kesempatan ini Penulis melakukan penelitian untuk mengetahui Optimalisasi Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Hewan, Hambatan dan Upaya dalam mengoptimalkan pelayanan yang diberikan oleh Klinik Hewan Dinas Ketahanan Pangan Kota Tangerang Saat Masa Pandemi Covid-19 Dengan objek yang diteliti adalah Pelayanan Kesehatan Hewan di Masa Pandemi Covid-19 yang dilakukan oleh Dinas Ketahanan Pangan Kota Tangerang, dengan menggunakan metode penelitian kualitatif diharapkan Peneliti mampu menggambarkan secara lebih mendalam mengenai pelayanan Kesehatan hewan di Klinik Hewan Kota Tangerang. Penelitian kualitatif ini menggunakan metode deskriptif kualitatif sebab dalam penelitian ini berupaya mencari fakta tentang Optimalisasi Pelayanan Kesehatan Hewan di Masa Pandemi Covid-19 berdasarkan perspektif New Public Service. Hasilnya ialah Klinik Hewan Dinas Ketahanan Pangan Kota Tangerang telah berupaya secara optimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di masa pandemi Covid-19 yang pernah melanda Indonesia. Ditinjau melalui perspektif New Public Service terdapat 5 dari 7 perspektif yang telah diterapkan secara optimal oleh Klinik Hewan Dinas Ketahanan Pangan Kota Tangerang.

Keywords: *New Public Service, Optimalisasi, Pelayanan Publik, Klinik Hewan, Pandemi Covid-19*

(*) Corresponding Author: ratu.zahra19@gmail.com, iakurniawan@unis.ac.id, machrunnisa@unis.ac.id

How to Cite: Azzahra, R., Kurniawan, I., & Machrunnisa, M. (2024). Optimalisasi Pelayanan Kesehatan Hewan di Masa Pandemi Covid-19 Berdasarkan Perspektif New Public Service di Klinik Hewan Dinas Ketahanan Pangan Kota Tangerang. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(7), 913-918.

PENDAHULUAN

Ketika sebuah negara didirikan, tujuan utamanya adalah untuk meningkatkan kesejahteraan rakyatnya. Untuk memenuhi kebutuhan setiap orang, negara menyediakan layanan yang dapat diakses oleh semua orang. Pemerintah didirikan dan dibentuk untuk memenuhi kebutuhan warga negara, termasuk

kebutuhan mendasar dan umum, atau hakikatnya, fungsi utama pemerintah adalah fungsi pelayanan. Tugas pemerintah adalah menjamin kebutuhan masyarakat, terutama kebutuhan dasar seperti keamanan dan kebutuhan pokok untuk hidup seperti rumah, makanan, dan sebagainya. Dalam semua kasus, pelayanan publik berkaitan dengan aktivitas individu, grup, atau lembaga tertentu yang membantu dan memudahkan warga untuk mencapai tujuan tertentu. Peran layanan publik semakin penting saat ini karena prosesnya selalu relevan dengan berbagai orang dengan berbagai kebutuhan dan tujuan. Dengan terbentuknya sebuah standar pelayanan yang semakin membaik dari waktu ke waktu melahirkannya peningkatan kinerja di sektor swasta yang diikuti dengan percepatan yang sama di sektor publik, sehingga masyarakat dapat melihat adanya kelemahan dalam standar kualitas pemberian pelayanan (Irvan Arif Kurniawan, 2022).

Penataan dan pengelolaan pemerintah Indonesia sudah menghadapi tantangan karena pandemi virus COVID-19. Ini disebabkan oleh fakta bahwa tata kelola yang efektif adalah kewajiban utama yang harus dipenuhi oleh pekerja pemerintah, termasuk mereka yang bekerja di pemerintahan daerah. Pandemi COVID-19 adalah masalah yang harus ditangani secara menyeluruh karena dampaknya pada banyak aspek kehidupan, termasuk pelayanan publik yang dilakukan oleh lembaga pelaksana yang didirikan oleh pemerintah, yang terdiri dari lembaga, perusahaan, lembaga negara, dan lembaga lainnya. Menurut data Google Trends, peneliti menemukan bahwa pencarian Pusat Kesehatan Hewan di Kota Tangerang menunjukkan peningkatan minat masyarakat dibandingkan dengan tiga daerah lain di Provinsi Banten. Ini menunjukkan bahwa pemerintah Dinas Ketahanan Pangan harus membangun Klinik Hewan Gratis di Kota Tangerang karena meningkatnya kebutuhan dan kesadaran masyarakat akan kesehatan hewan. Seperti yang diketahui, tantangan yang lebih besar akan dihadapi oleh kesehatan yang berkembang. Orang dan hewan yang rentan terhadap rabies divaksinasi. Klinik Hewan Tangerang telah menyediakan layanan kesehatan hewan sejak September 2019 oleh pemerintah kota Tangerang. Layanan ini mungkin telah meningkat selama pandemi Covid-19. Dalam setiap hari, sekitar dua puluh lima hingga dua puluh lima anggota masyarakat berkunjung untuk memeriksa hewan peliharaannya. Klinik Hewan DKP Kota Tangerang sebelumnya hanya menerima pendaftaran offline, dan pemilik hewan dapat datang langsung untuk diperiksa dan diobati. Berdasarkan diagram di bawah ini, minat masyarakat terhadap Klinik Hewan Gratis meningkat sebesar 75% dari Februari 2018 hingga Juli 2022. Ini terutama terjadi pada tahun 2021 karena pandemi semakin meluas di wilayah kota Tangerang. Dalam hal ini kebaruan penelitian dapat dilihat berdasarkan lokasi dan jenis pelayanan yang diteliti yaitu pelayanan kesehatan hewan di Klinik Hewan Dinas Ketahanan Pangan Kota Tangerang berdasarkan perspektif *New Public Service*. Maka dari kebaruan penelitian ini kajian tentang pelayanan Kesehatan hewan berdasarkan perspektif *New Public Service* di Kota Tangerang masih sangat minim.

METODE

Berdasarkan lokasi dan jenis pelayanan yang diteliti, yaitu pelayanan kesehatan hewan di Klinik Hewan Dinas Ketahanan Pangan Kota Tangerang, dapat dilihat bahwa ada sedikit perkembangan dalam penelitian ini tentang pelayanan

kesehatan hewan dari perspektif *New Public Service* di Kota Tangerang. Penelitian yang menggunakan metode penelitian kualitatif dan pendekatan studi kasus didefinisikan sebagai penelitian yang bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih luas tentang dunia nyata melalui peninjauan secara menyeluruh atau melalui peninjauan bagian-bagiannya dalam konteks kontekstual. Berdasarkan definisi ini, penelitian kualitatif tidak standar, tidak terbatas, dan bergantung pada pengalaman subjektif peneliti. Penulis memilih Metode Kualitatif Studi Dokumen karena metode ini berfokus pada penelitian ilmu pengetahuan yang telah dianalisis dan digunakan sebagai dasar untuk meneliti fenomena. Jenis literatur yang dapat digunakan termasuk buku, artikel, naskah, film, literatur yang beredar, surat kabar, majalah, catatan harian, dan artikel. Berdasarkan pendapat beberapa ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa penelitian dekripsi kualitatif adalah metode yang berguna untuk mendapatkan data apa adanya dalam situasi tertentu. Peneliti menggunakan metode deskriptif kualitatif karena tujuan penelitian ini adalah untuk menemukan informasi tentang Optimalisasi Pelayanan Kesehatan Hewan di Masa Pandemi COVID-19 dari sudut pandang baru layanan publik di Klinik Hewan Dinas Ketahanan Pangan Kota Tangerang dari sudut pandang yang luas, mendalam, dan menyeluruh. Perspektif yang dikenal sebagai paradigma konstruktivisme mendefinisikan pemahaman tentang kompleksitas pada realitas yang konteksnya penting, sah, dan logis. Peneliti menggunakan paradigma konstruktivisme untuk penelitian kualitatif ini. Paradigma konstruktivisme berasal dari narasumber atau informan, jadi hasilnya adalah konstruksi atau realitas yang terjadi secara individual oleh manusia tanpa mengubah hasilnya. Sampai metode pengumpulan data digunakan, proses pengumpulan harus dilakukan secara cepat dan tepat waktu. Untuk mendapatkan informasi, upaya pendalaman literatur, observasi partisipatif, wawancara terstruktur dan tidak terstruktur, hasil materi visual, dokumentasi, dan desain perekaman dan pencatatan diperlukan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Perspektif Baru dari Layanan Publik: Pelayanan Kesehatan Hewan di Klinik Hewan Dinas Ketahanan Pangan Kota Tangerang selama Pandemi Covid-19. Peneliti melakukan observasi dan wawancara dengan sejumlah informan terpilih untuk menghasilkan hasil yang sejalan dengan tujuan penelitian, yaitu untuk mengetahui bagaimana memaksimalkan pelaksanaan pelayanan Klinik Hewan Kota Tangerang. Selanjutnya, peneliti membahas hasil penelitian berdasarkan rumusan masalah. Pemerintah Kota Tangerang, melalui Dinas Ketahanan Pangan, membangun fasilitas Klinik Hewan untuk membantu penduduk Kota Tangerang yang memiliki hewan peliharaan mendapatkan perawatan yang tepat. Ini dilakukan untuk meningkatkan ketahanan pangan dan kesehatan hewan melalui status kesehatan hewan nasional dan pengendalian Penyakit Hewan Menular (PHM), yang menghasilkan peningkatan kesehatan, produksi, dan produktivitas hewan secara gratis. Dinas Ketahanan Pangan Kota Tangerang berusaha untuk meningkatkan pelayanan kesehatan hewan selama pandemi COVID-19 dengan menerapkan protokol kesehatan COVID-19. Namun, pada awal pandemi, kuantitas pelayanan kesehatan hewan di klinik hewan sangat terganggu, terutama karena terdapat pembatasan pelayanan kesehatan hewan. Selain itu, warga tetap ragu untuk

mengajukan komplain atas layanan yang mereka terima karena mereka pada akhirnya akan mengalah dan tidak mau melayani karena mereka hanya akan menerima layanan seadanya dan tanpa perlawanan. Dengan melihat strategi yang diterapkan oleh Klinik Hewan Dinas Ketahanan Pangan Kota Tangerang selama masa Pandemi Covid-19 di Indonesia, dapat disimpulkan bahwa Klinik Hewan Dinas Ketahanan Pangan Kota Tangerang telah berusaha untuk menanamkan perspektif New Public Service, yaitu Berpikir Strategis dan Bertindak Demokratis (*Think Strategically, Act Democratically*), terutama selama beroperasi selama masa pandemi. Selain itu, penulis mendapatkan informasi dari narasumber yang tidak memiliki KTP dan tinggal di Kota Tangerang, tetapi mereka tetap dilayani dengan baik oleh Klinik Hewan Dinas Ketahanan Pangan Kota Tangerang. Seorang Pegawai Negeri Sipil berusia 33 tahun dari Palembang. Selama wawancara, individu yang tinggal di Kota Tangerang memberikan kesaksian tentang pengalamannya menerima pengobatan dengan mendaftarkan diri dengan KTP meskipun dia tinggal di luar Kota Tangerang dan memberikan pengobatan kepada hewan peliharaannya, kucing, karena sakitnya. Meskipun dia menggunakan KTP dengan alamat di luar Kota Tangerang, PNS berusia 33 tahun ini diminta untuk membuat surat domisili agar dia dapat membawa hewan peliharaannya kembali ke klinik setelah peristiwa tersebut. Sebagai hasil dari wawancara yang dilakukan dengan sejumlah informan publik, dapat disimpulkan bahwa Klinik Hewan Dinas Ketahanan Pangan Kota Tangerang telah memberikan layanan berdasarkan perspektif layanan publik baru, khususnya Melayani Warga Negara, Bukan Pelanggan (*Serve Citizens, Not Customer*). Ini karena klinik tersebut melayani orang-orang yang memiliki alamat utama di luar Kota Tangerang tetapi memiliki alamat sementara di Kota Tangerang.

Pembahasan

Secara konsisten, kata "pelayanan publik" mengacu pada tindakan yang dilakukan oleh individu atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk membantu dan membantu masyarakat mencapai tujuan tertentu. Pelayanan Kesehatan adalah salah satu bentuk pelayanan publik yang wajib diberikan negara kepada masyarakat. Ini mencakup segala upaya dan aktivitas untuk mencegah dan mengobati penyakit bagi seluruh makhluk hidup, termasuk hewan. Mulai dari rumah sakit hingga klinik, masyarakat dapat mendapatkan layanan kesehatan ini melalui berbagai cara. Klinik juga dapat disebut sebagai organisasi kesehatan yang bergerak dalam penyediaan layanan kesehatan dan di mana dokter atau tenaga medis lainnya memimpin pelayanan kesehatan tersebut. Namun pada kenyataannya, bukan hanya manusia yang membutuhkan kesehatan semua makhluk hidup juga membutuhkan kesehatan untuk memenuhi kebutuhan terkait masalah kesehatan yang dialaminya. salah satu yang membutuhkan pelayanan kesehatan tersebut ialah hewan. Klinik hewan didirikan untuk memenuhi kebutuhan akan layanan kesehatan hewan khusus, dan salah satu yang ada di Indonesia, khususnya di Kota Tangerang, adalah Klinik Hewan Dinas Ketahanan Pangan Kota Tangerang. Klinik ini, yang berdiri sejak awal tahun 2021, menawarkan berbagai layanan pemeriksaan kesehatan hewan, termasuk vaksinasi rabies, kastrasi kucing, dan layanan telepon rumah. Namun, kebijakan yang diberikan oleh klinik hewan dinas ketahanan pangan Kota Tangerang sering kali harus diubah, salah satunya karena dampak pandemi COVID-19 di Indonesia. Berbagai pemangku kebijakan

harus menyusun ulang kebijakan dan layanan mereka untuk membantu pemerintah dalam memutuskan rantai penyebaran Covid-19 di Indonesia.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan temuan di lapangan bahwa Optimalisasi Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Hewan Di Klinik Hewan Dinas Ketahanan Pangan Kota Tangerang Saat Masa Pandemi Covid-19 telah berjalan cukup baik apabila ditinjau melalui Perspektif *Unused Open Benefit*. Perspektif yang pertama ialah Klinik Hewan Dinas Ketahanan Pangan Kota Tangerang telah menghadirkan pelayanan sesuai dengan perspektif *Unused Open Benefit* berupa Melayani Warga Negara, Bukan *Client (Serve Citizens, Not Client)* karena telah memberikan Pelayanan kepada Warga Negara yang dibuktikan melalui KTP asli Kota Tangerang sebagai calon penerima layanan dan menjadi syarat utama untuk pendaftaran Pelayanan Publik tersebut. Lalu dari segi Berpikir Strategis, Bertindak Demokratis (*Think Deliberately, Act Equitably*) yang berusaha diterapkan dengan ideal oleh Klinik Hewan DKP Kota Tangerang melalui pelayanan yang tetap diberikan secara maksimal ketika masa pandemi Covid-19 di Indonesia yaitu dengan mengoptimalkan pelayanan online dan membatasi pelayanan offline demi menyesuaikan strategi pelayanan yang ditujukan untuk kepentingan bersama. Selanjutnya dari sisi Menghargai Manusia, Bukan Sekedar Produktivitas (*Esteem Individuals, Not Fair Efficiency*) dibuktikan melalui kesaksian dari Narasumber yang dimana 8 dari 10 masyarakat yang terlibat dalam penelitian ini menjelaskan bahwa mereka dilibatkan dalam pelayanan publik yang diberikan oleh Klinik Hewan Ddkp Kota Tangerang. Selain itu, pelayan publik terus memprioritaskan kepentingan publik saat menjalankannya. Salah satu contohnya adalah dalam mekanisme pelayanan umum untuk rakyat, pelaksana layanan sering memperlambat waktu karena alasan yang tidak logis. Akibatnya, proses administrasi yang sedang dilakukan menjadi tidak tepat waktu dan tindakan, yang menyebabkan ketidaknyamanan masyarakat dan kurangnya kepercayaan terhadap pelayan publik. Ini pasti tidak sesuai dengan perspektif baru layanan publik, yang mengutamakan kepentingan publik (*Seeks the Public Interest*). Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk mengoptimalkan layanan dari perspektif ini dengan meningkatkan kompensasi dan hukuman bagi karyawan Klinik Hewan Dinas Ketahanan Pangan Kota Tangerang.

DAFTAR PUSTAKA

- Alamsyah, A. (2016). Perkembangan Paradigma Administrasi Publik (New Public Administration, New Public Management dan *New Public Service*). *Jurnal Politik Profetik*, 4(2).
- Cristina, E. I., Apsiswanto, U., & Saprudin, U. (2022). SISTEM INFORMASI PELAYANAN KESEHATAN HEWAN PADA PUSAT KESEHATAN HEWAN KOTA METRO. *International Research on Big-Data and Computer Technology: I-Robot*, 6(1), 32–35. <https://doi.org/10.53514/ir.v6i1.284>
- Denhardt, J. v, & Denhardt, R. B. (2003). *The new public service revisited*. *Public Administration Review*, 75(5), 664–672.

- Kurniawan, IA, Yusman, D., Kultsum, GU, & Junianto, A. (2022). Implementasi E-Government Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang. *Sawala: Jurnal Administrasi Negara* , 10 (2), 256-265.
- Ndraha (2003). *Kualitas Pelayanan Publik* (Revisi, Vol.6).
- Saefullah (1999). Konsep Dan Metode Pelayanan Umum yang Baik, *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Sumedang: FISIP UNPAD. Hlm: 24
- Suharsono. (2002). *Zoonosis Penyakit Menular dari Hewan ke Manusia*. Penerbit Kanisius, Yogyakarta. 180 hlm.