

SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN PENYULUH PERTANIAN PADA KELOMPOK
TANI DI BALAI PENYULUH PERTANIAN, PERIKANAN DAN
KEHUTANAN (BP3K) KECAMATAN ANGGERAJA
KABUPATEN ENREKANG**



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2021

SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN PENYULUH PERTANIAN DI BALAI
PENYULUH PERTANIAN, PERIKANAN DAN KEHUTANAN (BP3K)
KECAMATAN ANGGERAJA KABUPATEN ENREKANG**

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi dan Memperoleh Gelar

Sarjana Sosial (S. Sos)

Disusun dan Diajukan Oleh:

Della Fuspitha Syam

Nomor Stambuk: 10561112216

Kepada

08/03/2021

1 cap
Smb. Alumni

P/0006/ADN/21 09
SYA

l¹

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

2021

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN AKHIR

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Penyuluh Pertanian pada Kelompok Tani di Balai Penyuluh Pertanian, Perikanan dan Kehutanan (BP3K) Kecamatan Anggeraja Kabupaten Enrekang

Nama Mahasiswa : Della Fuspitha Syam

Nomor Induk Mahasiswa : 105611112215

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II

Prof.Dr. Alyas, MS

Dr.Muhammad Tahir, M.Si

Mengetahui:

Dekan

Ketua Program Studi


Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos, M.Si
NBM: 730727


Nasrul Haq, S.Sos, M.PA
NBM: 1067463

HALAMAN PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor: 0157/FSP/A.4-II/II/42/2021. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana dalam Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang dilaksanakan di Makassar pada hari Rabu, 24 Februari 2021.




Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si
NBM: 730727


Dr. Burhanuddin, S.Sos., M.Si
NBM: 1084366

PENGUJI:

1. Dr. H. Muhammadiyah, MM ()
2. Dr. Abdi, M.Pd ()
3. Dr. Muhammad Tahir, M.Si ()
4. Andriana, S.IP., M.AP ()

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Della Fuspitha Syam

Nomor Induk Mahasiswa : 105611112216

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar skripsi ini adalah karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat dari sumber lain. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 20 November 2020

Yang Menyatakan,



Della Fuspitha Syam

ABSTRAK

Della Fuspitha Syam, Alyas, Muhammad Tahir. Kualitas Pelayanan Penyuluh Pertanian Pada Kelompok Tani di Balai Penyuluh Pertanian, Perikanan dan Kehutanan (BP3K) Kecamatan Anggeraja Kabupaten Enrekang.

Tujuan dari penelitian ini adalah, (1) untuk mengetahui bagaimana Peran Pelayanan Penyuluh Pertanian Pada Kelompok Tani di Balai Penyuluh Pertanian, Perikanan dan Kehutanan (BP3K) Kecamatan Anggeraja Kabupaten Enrekang (2) untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat Kinerja Pelayanan Penyuluh Pertanian di Balai Penyuluh Pertanian, Perikanan dan Kehutanan (BP3K) Kecamatan Anggeraja Kabupaten Enrekang.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Informan terdiri dari 14 orang antara lain : Kepala Penyuluh Pertanian (BP3K) Penyuluh Pertanian, Kelompok Tani, Masyarakat. Data dikumpulkan dengan melakukan: observasi, wawancara dan dokumentasi. (1) ketampakan fisik fasilitas fisik, peralatan, pegawai dan fasilitas-fasilitas komunikasi yang dimiliki oleh penyedia layanan (2) Reliability atau reabilitas adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat. (3) Responsiveness adalah kerelaan untuk menolong penggunaan layanan serta menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas. (4) Kompetensi (Competence): Hal yang menyangkut tentang kemampuan dan pengetahuan penyuluh pertanian dalam menjalankan tugas/fungsinya, pelatihan-pelatihan yang didapat serta keterampilan. (5) kemudahan setiap individu untuk mendapatkan pelayanan, untuk menghubungi pegawai dan kedisiplinan pegawai dalam bentuk tingkat kehadiran pegawai. Untuk mengukur kinerja pelayanan

Kata kunci :Kualitas Pelayanan

KATA PENGANTAR

“Assalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatu”

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penyusunan skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Penyuluh Pertanian pada Kelompok Tani di Balai Penyuluh Pertanian, Perikanan, dan Kehutanan (BP3K) Kecamatan Anggeraja Kabupaten Enrekang” dapat terselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan skripsi ini penulis selalu mendapat bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Alyas, MS selaku pembimbing I dan Bapak Dr. Muhammad Tahir, M.Si selaku pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan,
2. Ibunda Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Bapak Dr. Burhanuddin, S.Sos., M.Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar,
3. Bapak Nasrul Haq, S.Sos., M.PA selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara, dan segenap dosen serta seluruh jajaran staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah banyak memberikan pengetahuan mulai dari semester awal hingga semester akhir,

4. Pihak Kantor Badan Penyuluh Pertanian, Perikanan dan Khutanan (BP3K) Kecamatan Anggeraja Kabupaten Enrekang.
5. Pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Sulawesi Selatan yang memberikan izin penelitian di Kabupaten Enrekang.
6. Orang tua tercinta saya, ayahanda Maliki, SP dan ibu tercinta Sitty Aisyah dan seluruh keluarga yang telah berkorban tanpa pamrih dalam membesarkan, mendidik, dan mendoakan keberhasilan penulis, yang tiada hentinya memberi motivasi disertai segala pengorbanan yang tulus dan ikhlas,
7. Teman-teman di jurusan Ilmu Administrasi Negara angkatan 016 terkhusus kelas D&E yang selalu memberikan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Terimakasih yang tulus dan mendalam kepada sahabat terkasih Dany, Ayu, Heny, Suci, Pangeran, Heny, Serly, Cika, Eva, sebagai motivator dalam hidupku yang tiada hentinya memberi semangat kepada penulis untuk tetap optimis dalam mengejar cita-cita juga memberi doa kepada saya.
9. Teman-teman KKP angkatan XIX Kab. Barru Kelurahan Pabundukang, Mimi, Jihan, Cora, Ady, Anggun, Wana. Terima kasih atas kebersamaan dan pengalaman serta perjalanan yang sangat berarti dan proses pengabdian diri di kec. Barru selama kurang lebih 2 bulan.
10. Dan semua pihak yang membantu dan mendukung dalam penyusunan skripsi ini.

Semoga Allah SWT senantiasa membalas semua kebaikan yang telah diberikan. Dengan segala keterbatasan dan demi kesempurnaan skripsi ini, maka penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN TIM	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Penelitian Terdahulu.....	9
B. Teori dan Konsep Kinerja	11
C. Konsep Pelayanan Publik.....	19
D. Konsep Kinerja Pelayanan	32
E. Kerangka Pikir	40
F. Fokus Penelitian	43
G. Deskripsi Fokus	44
BAB III METODE PENELITIAN	46
A. Waktudan Lokasi Penelitian	46

B. Jenis dan Tipe Penelitian.....	46
C. Informan Penelitian	46
D. Sumber Data	47
E. Teknik Pengumpulan Data	48
F. Teknik Analisis Data.....	49
G. Pengabsahan Data.....	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	52
A. Gambaran Umum Daerah Penelitian.....	52
B. Hasil Penelitian.....	59
C. Pembahasan Penelitian.....	79
BAB V PENUTUP.....	83
A. Kesimpulan.....	83
B. Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA.....	88
LAMPIRAN.....	91
RIWAYAT HIDUP.....	102

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Tabel informan penelitian	48
Tabel 4.1. Potensi dan Luas Kabupaten Enrekang	53
Tabel 4.2. Daftar Keadaan Kelompok Tani dan Penyuluh Pendamping Di Kelurahan Lakawan, Tanete, dan Mataram Kec. Anggeraja	54
Tabel 4.3. Daftar Tenaga Kerja Penyuluh dan THL BP3K	58



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Pikir 43



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pangan merupakan komoditas strategis dan penting bagi bangsa Indonesia melihat Pangan adalah kebutuhan dasar yang harus terpenuhi oleh masyarakat dan pemerintah secara bersama seperti yang diamanatkan oleh Undang-undang Nomor 18 tahun 2012 tentang Pangan. Dalam undang-undang disebutkan pemerintah menyelenggarakan peraturan, pengawasan, pengendalian, pembinaan, sementara menyelenggarakan system produksi dan perdagangan, produksi penyediaan, distribusi serta konstruktif dalam berperan sebagai konsumen yang berhak mendapatkan pangan dan cukup dalam jumlah yang aman, mutu, beragam, bergizi, berkualitas, dan terjangkau oleh daya beli masyarakat.

Pada hakikatnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, juga dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari para pemberi layanan, meskipun kenyataannya sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik selama ini masih tergolong berbelit-belit, lambat, mahal, sulit dan sangat melelahkan. Kecenderungan hal seperti ini terjadi karena masyarakat masih dijadikan posisi sebagai pihak yang melayani bukan yang dilayani.

Dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan/agenda

dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Masyarakat juga berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan (pasal 18).

Adapun keputusan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara tahun 2003, menjelaskan bahwa pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun penyelenggara ketentuan peraturan perundang-undangan. Selain itu pelayanan juga harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Organisasi harus mampu merespon kebutuhan dan keinginan masyarakat dengan menyediakan system pelayanan dan strategi yang akuntabel.

Dalam hal ini pelayanan publik merupakan masalah penting terkait dengan penyelenggaraan akuntabilitas birokrasi dan pemerintah dalam menjalankan fungsi-fungsi dan kinerja kinerja administrasi yang dijelaskan sebagai penyediaan jasa-jasa publik dan barang barang-barang publik yang pada hakekatnya menjadi tanggung jawab pemerintah.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah adalah pemenuhan kebutuhan pangan untuk masyarakat dengan memberdayakan penyuluh. Penyuluh di tuntut untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat agar mampu meningkatkan hasil pangan, memberikan layanan sesuai dengan tugas dan fungsinya, bertanggung jawab

dalam mengkoordinasikan kegiatan penyuluhan di wilayah kerjanya.

Penyelenggara penyuluh pertanian bagi petani diharapkan mampu menjembatani fenomena-fenomena yang terjadi di lingkungan petani, nelayan dengan perkembangan ilmu pengetahuan, baik sifatnya tetap/temporer maupun independen. Penyuluh pertanian sebagai ujung tombak dalam proses pelayanan yang diharapkan mampu memfasilitasi layanan yang berkualitas dengan keinginan masyarakat serta tentunya disesuaikan dengan kondisi geografisnya.

Penyuluh pertanian dalam hal ini memberikan layanan dapat dianggap sebagai penyalur atau penyusun dalam program nasional dan regional sehingga dapat diikuti dan dilaksanakan oleh petani dan nelayan, sehingga program yang dimaksudkan dapat disusun dan berjalan dengan baik. Penyuluh juga berperanan dalam memberikan pelayanan sebagai motivator, fasilitator dan konsultan yang bertugas untuk melakukan identifikasi, pendataan dan pelaporan teknis pelaksanaan kegiatan kepada kepala instansi masing-masing mulai di tingkat kecamatan, kabupaten, dan di tingkat provinsi.

Dengan adanya pelayanan ini, penyuluh membuat atau menyusun rencana kerja layanan sesuai dengan fungsi dan tugasnya yaitu penyuluhan yang terjun langsung ke lapangan atau berpartisipasi dalam melayani melalui mekanisme kerja dan metode yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat, sehingga penyuluh dalam memberikan layanan mampu meningkatkan kinerja melalui program-program yang menunjang produksi pangan. Kompetensi penyuluh dalam menentukan keefektifan pelayanan melalui kinerja pelayanan

yang bertujuan untuk mengembangkan misi penyuluhan dan tingkat kinerja yang diharapkan.

Presepsi dari sebagian masyarakat atau petani terhadap kemampuan penyuluh pertanian dalam melayani terkait dengan penguasaan penyuluh mengenai teknik budidaya komoditas pertanian dinilai memadai dalam memberikan pelayanan seperti penyuluhan yang mampu menjelaskan inovasi suatu teknologi dan dapat menjadi interpersonal yang baik dengan bahasa yang mudah dipahami. Pada intinya kegiatan penyuluhan pertanian dalam memberikan layanan dengan pembinaan terhadap masyarakat yang tergabung dalam kelompok tani.

Kabupaten Enrekang adalah salah satu daerah penghasil bawang merah terbesar di provinsi Sulawesi Selatan. Peningkatan di sektor pertanian ini tidak lepas dari kerja sama antara penyuluh, masyarakat dan dinas yang terkait. Penyuluh di kabupaten Enrekang di naungi oleh Badan Pelaksana Penyuluhan Pertanian,

Perikanan dan Kehutanan (BP4K), bekerjasama dengan Dinas Pertanian, Perikanan dan Kehutanan kemudian penyuluh di tugaskan di setiap kecamatan kabupaten Enrekang yang disebut BP3K (Balai Penyuluh Pertanian, Perikanan dan Kehutanan). Selain itu Badan Pelaksana Penyuluhan Pertanian, Perikanan Dan Kehutanan (BP4K) kabupaten Enrekang juga menerapkan segala kinerja pelayanan yang menyangkut hasil pekerjaan, kecepatan kerja yang dilakukan sesuai dengan harapan masyarakat dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan. Dengan adanya kinerja

pelayanan ini penyuluh kabupaten Enrekang dapat meningkatkan pelayanan melalui Program Penyuluhan atau SKP (Sasaran Kerja Pegawai) yang di buat setiap tahunnya berupa kegiatan-kegiatan terencanakan dan di laksanakan.

Programa Penyuluhan atau SKP yang dimaksud adalah rencana tertulis yang dirancang secara sistematis, terstruktur untuk memberikan arah dan pedoman pelaksanaan serta alat pengendali pencapaian tujuan penyuluhan yang direalisasikan dalam bentuk rencana kerja penyuluh pertanian, perikanan dan kehutanan yang selanjutnya disebut sebagai rencana kerja, yang mana rencana kerja ini merupakan jadwal kegiatan yang disusun oleh para penyuluh terampil dan ahli berdasarkan program penyuluhan setempat dengan mencantumkan hal-hal yang dipandang perlu dipersiapkan dalam berinteraksi dengan pihak utama dan pihak usaha.

Penyuluh Kabupaten Enrekang juga meningkatkan kinerja dalam tercapainya swasembada berkelanjutan bawang merah, dan swasembada sayur-sayuran. Untuk mencapai itu, pemerintah merintis program-program salah satunya upaya khusus peningkatan pemberian sarana produksi (benih).

Pelaksanaan program pemerintah dan kegiatan penyuluh bertujuan sebagai tanggung jawab dan pelayanan dari kinerja yang diberikan penyuluh kepada masyarakat dengan memberikan pengajaran tentang perawatan pangan, memfasilitasi para petani dengan memberikan benih yang telah di sediakan oleh pemerintah untuk meningkatkan hasil pangan.

Dari ketetapan menteri pertanian, penyuluh kabupaten Enrekang menjalankan tugas dan fungsinya sesuai dengan ketetapan Bupati Enrekang

Provinsi Sulawesi Selatan Peraturan Daerah Kabupaten Enrekang Nomor 1 Tahun 2014 Tentang Pembentukan, susunan organisasi dan tata kerja badan pelaksana Penyuluhan Pertanian, Perikanan dan Kehutanan Kabupaten Enrekang Kecamatan Anggeraja, Kegiatan penyuluhan meliputi pendidikan, persiapan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan, pengembangan profesi dan penunjang penyuluhan. Hasil akhir dari kinerja pelayanan penyuluh yaitu dengan laporan kerja sebagai angka kredit para penyuluh.

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan di Kecamatan Anggeraja Kabupaten Enrekang peneliti menemukan permasalahan yaitu sebagai berikut:

1. Pengetahuan petugas penyuluh pertanian terhadap tugas yang di kerjakannya masih kurang maksimal hal tersebut dilihat dari banyak PPL, yang kalah pengalaman oleh para petani sehingga petani merasa kurang terbantu oleh para penyuluh pertanian.
2. Kurangnya semangat kerja petugas penyuluh untuk memberikan penyuluhan terhadap petani hal tersebut dilihat dari kurangnya partisipasi petani untuk menghadiri kegiatan penyuluh pertanian.
3. Ketidak harmonisan yang terjadi diantara penyuluh dan masyarakat yang terlibat dalam penyelenggaraan kegiatan penyuluhan pertanian, salah satunya disebabkan adanya pemahaman yang berbeda. Hubungan yang terjadi akibat ketidaksepahaman komunikasi berpotensi menimbulkan konflik dalam komunikasi yang dapat menyebabkan komunikasi tidak efektif dan pada akhirnya tujuan organisasi pun sulit untuk dicapai.

Terkait dengan permasalahan yang telah dipaparkan di atas, peneliti kemudian merasa tertarik untuk mengkaji dan membahas lebih lanjut tentang permasalahan tersebut menuangkannya dalam bentuk penelitian yang berjudul “Kualitas Pelayanan Penyuluh Pertanian pada Kelompok Tani di Balai Penyuluh Pertanian, Perikanan dan Kehutanan (BP3K) Kecamatan Anggeraja Kabupaten Enrekang.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan pada latar belakang di atas, maka penulis dapat merumuskan:

1. Bagaimana kualitas pelayanan penyuluh pertanian pada Kelompok Tani di balai penyuluh pertanian, perikanan dan kehutanan (BP3K) Kecamatan Anggeraja Kabupate Enrekang?
2. Bagaimana faktor-faktor pendukung dan penghambat penyuluh pertanian pada Kelompok Tani di Balai Penyuluh Pertanian, perikanan dan kehutanan (BP3K) Kecamatan Anggeraja Kabupaten Enrekang?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk Mengetahui Peran Pelayanan Penyuluh Pertanian di Balai Penyuluh Pertanian, Perikanan dan Kehutanan (BP3K) Kecamatan Anggeraja Kabupaten Enrekang.
2. Untuk Mengetahui Faktor Pendukung dan Penghamabat Pelayana Penyuluh Pertanian di Balai Penyuluh Pertanian, Perikanan dan Kehutanan (BP3K) Kecamatan Anggeraja Kabupaten Enrekang.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang menjadi fokus penelitian dan tujuan yang ingin di capai maka penelitian ini diharapkan memberikan manfaat antara lain:

1. Manfaat akademis, diharapkan dari penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi akademisi/pihak-pihak yang berkompeten dalam pencarian informasi atau sebagai referensi mengenai kualitas pelayanan penyuluh pertanian pada kelompok tani di badan pelaksana penyuluhan pertanian, perikanan dan kehutanan (BP4K) kabupaten Enrekang.
2. Manfaat praktis dalam penelitian ini, diharapkan akan memberikan masukan pada pihak-pihak yang berkepentingan dalam mengambil kebijakan-kebijakan dalam kualitas pelayanan penyuluh pertanian pada kelompok tani di badan pelaksana penyuluhan pertanian, perikanan dan kehutanan (BP4K) kabupaten Enrekang.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Diqa Aulia Sari (2017) dengan judul Kinerja Penyuluh Pertanian Dalam Melaksanakan Tugas Pokok Penyuluh Pertanian Di BP3K Kecamatan Banjar Baru Kabupaten Tulang Bawang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja penyuluh pertanian dalam melaksanakan tugas pokoknya dan faktor-faktor yang berhubungan dengan kinerja penyuluh pertanian dalam melaksanakan tugas pokok penyuluh pertanian di BP3K Kecamatan Banjar Baru. Lokasi penelitian ini dipilih secara sengaja (purposive) di Kecamatan Banjar Baru. Pengumpulan data penelitian ini dilaksanakan pada bulan Januari-februari 2017. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survey dengan analisis deskriptif dan menggunakan uji statistik nonparametric korelasi rank spearman untuk menguji hipotesis. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa faktor-faktor yang berhubungan nyata dengan kinerja penyuluh dalam melaksanakan tugas pokok penyuluh pertanian adalah tingkat motivasi penyuluh, pendapatan penyuluh, dan fasilitas kerja, sedangkan faktor-faktor yang tidak berhubungan nyata dengan kinerja penyuluh pertanian dalam melaksanakan tugas pokok penyuluh pertanian adalah jumlah petani binaan penyuluh, system penghargaan, dan jarak tempat tinggal dengan wilayah kerja penyuluh dan jarak tempat tinggal dengan wilayah kerja penyuluh. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan kinerja penyuluh pertanian dalam melaksanakan tugas pokok penyuluh pertanian di

BP3K Kecamatan Banjar Baru Kabupaten Tulang Bawang termasuk dalam klarifikasi sedang.

Ida Syahrani (2016) dengan judul Kinerja Pelayanan Penyuluh pertanian, Perikanan dan Kehutanan (BP3K) di Desah Mandah Kecamatan Patampanua Kecamatan Enrekang. Fenomena yang melatarbelakangi penelitian ini adalah setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia karena tugas terpenting dari instansi pemerintah adalah pemberi pelayanan, namun kinerja juga sangat penting dan dibutuhkan dalam menunjang pelayanan. Salah satu instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan adalah Kinerja Penyuluh Pertanian, Perikanan dan Kehutanan (BP3K) di Desah Mandah Kecamatan Patampanua Kecamatan Enrekang. Yang mana pelayanannya berubah penyuluhan dan pendamping program pemerintah. Inilah yang menjadi tolak ukur dari pembahasan dan penelitian ini.

S. Suryandini (2015) dengan judul Upaya Lembaga Balai Penyuluhan Pertanian Perikanan dan Kehutanan (BP3K) Dalam Pemberdayaan Kelompok wanita (KWT) di Kecamatan Natar Kabupaten Lampung. Penyuluh pertanian dipandang sebagai suatu masalah penting untuk memajukan pembangunan sector pertanian, didalam lembaga Balai Penyuluhan Pertanian Perikanan dan kehutanan disebut penyuluhan adalah proses pembelajaran bagi pelaku utama serta pelaku usaha agar agar mereka mau dan mampu menolong dan mengorganisasikan dirinya dalam mengakses informasi pasar, teknologi, permodalan dan sumber daya lainnya sebagai upaya untuk meningkatkan

produktivitas, efisiensi usaha, serta meningkatkan kesadaran dalam pelestarian lingkungan hidup. Balai Penyuluhan Pertanian Perikanan dan Kehutanan (BP3K) natar mempunyai upaya dan tugasnya hal tersebut dilaksanakan melalui kegiatan peningkatan kapasitas (BP3K). Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan proses dan keberhasilan dari kegiatan pemberdayaan yang dilakukan oleh lembaga BP3K Natar melalui penanaman sayur-sayuran dan kacang-kacangan dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat khususnya anggota Kelompok Wanita (KWT). Di dalam kegiatan kelompok wanita ini (KWT) redapat tahapan-tahapan dari perencanaan hingga pelaksana dan proses pemanenan hasil yang diperoleh dari kegiatan tersebut.

B. Teori Dan Konsep Kinerja

1. Pengertian Kinerja

Kinerja pada dasarnya merupakan suatu perubahan atau pergeseran paradigma dari konsep produktivitas. Paradigma orang sering kali menggunakan istilah produktivitas untuk menyatakan tingkat kemampuan seseorang atau organisasi dalam mencapai tujuan atas sasaran tertentu yang telah dicapai.

Konsep kinerja dalam organisasi adalah jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Para atasan atau manager sering kali tidak memperhatikan kecuali sudah sangat buruk atau segala sesuatu jadi salah. Terlalu sering atasan atau manager tidak mengetahui betapa buruknya kinerja yang telah merosot sehingga perusahaan/instansi menghadap krisis yang serius. Kesan-kesan buruk organisasi yang

mendalam berakibat dan mengabaikan tanda-tanda peringatan adanya kinerja yang menurun.

Kinerja merupakan suatu hasil yang diperoleh dari organisasi baik organisasi tersebut bersifat profit oriented dan nonprofit oriented yang dihasilkan selama satu periode waktu yang telah dirancang. Sementara itu, pengertian Performance pada umumnya diartikan sebagai kinerja, hasil kerja atau prestasi kerja. Kinerja mempunyai makna yang lebih luas, bukan hanya menyatakan sebagai hasil kerja, tetapi juga dilihat dari aspek proses kerja berlangsung.

Pengertian kinerja menurut Mahsun (2006:25), menyatakan kinerja merupakan suatu gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kebijakan/program dalam mewujudkan tujuan, sarana, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam strategic planning suatu organisasi”.

Sedangkan Mangkunegara (2006:67), mengatakan bahwa kinerja adalah hasil kerja dari suatu kualitas dan kuantitas individu dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggungjawab yang diamanahkan.

Sedangkan Mangkunegara (2006:67), mengatakan bahwa kinerja adalah hasil kerja dari suatu kualitas dan kuantitas individu dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggungjawab yang diamanahkan. Adapun pengertian kinerja, menurut Agus Dharma (1991:105) yang mengatakan kinerja pegawai adalah sesuatu yang dicapai oleh pegawai, aspek prestasi kerja yang diperhatikan oleh pegawai, tingkat kemampuan kerja yang berkaitan dengan penggunaan fasilitas kantor.”

Berbicara mengenai kinerja maka tuntutan terhadap perbaikan kinerja sektor publik semakin tinggi mengingat dalam era milenial seperti saat ini informasi sangat mudah diperoleh. Sehingga masyarakat akan semakin cerdas, mudah memperoleh informasi dan semakin banyak tuntutan. Oleh sebab itu, perbaikan tingkat kinerja publik perlu terus dikembangkan dan pembaharuan sesuai tuntutan masyarakat. Selain itu perhatian terhadap aspek kualitas dan kuantitas menjadi sangat penting karena akan menggambarkan kepuasan pengguna layanan sehingga peningkatan pelayanan sangat terkait dengan peningkatan kinerja.

Kinerja (performance) dapat didefinisikan sebagai tingkat pencapaian hasil atau "degree of accomplishment", atau kinerja merupakan tingkat pencapaian perencanaan tujuan organisasi (Pasolong, 2008:175). Pekerjaan tidak bertentangan dengan moral dan etika, maksudnya selain mengikuti aturan yang telah ditetapkan, pekerjaan tersebut haruslah sesuai moral dan etika yang berlaku umum.

2. Pengertian Kualitas

Kualitas merupakan salah satu kunci dalam memenangkan persaingan dengan pasar. Ketika perusahaan telah mampu menyediakan produk berkualitas maka telah membangun salah satu fondasi untuk menciptakan kepuasan pelanggan.

Menurut Taguchi (1987), kualitas adalah *loss to society*, yang maksudnya adalah apabila terjadi penyimpangan dari target, hal ini

merupakan fungsi berkurangnya kualitas, pada sisi lain, berkurangnya kualitas tersebut akan menimbulkan biaya.

Menurut Crosby (1979), mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian dengan persyaratan. Ia melakukan pendekatan pada transformasi budaya kualitas.

Kotler (1997), mendefinisikan kualitas sebagai keseluruhan ciri dan karakteristik produk atau jasa yang mendukung kemampuan untuk memuaskan kebutuhan.

3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Pada awalnya kinerja hanya di kaitkan dengan faktor personal. Namun kenyataannya, kinerja sering diakibatkan oleh faktor-faktor lain diluar faktor personal seperti sistem, situasi, kepemimpinan atau tim. Adapun faktor variabel yang mempengaruhi kinerja Prawisentono (1999:27), yaitu:

- a. Efektifitas dan efisiensi : Efektifitas dari kelompok yaitu bilamana tujuan kelompok tersebut telah dicapai sesuai dengan keinginan yang direncanakan. Sedangkan efisiensi berkaitan dengan jumlah pendanaan yang dikeluarkan dalam upaya mencapai tujuan. Bila pendanaan atau pengorbanan dianggap terlalu besar, maka dapat disimpulkan tidak efisien.
- b. Otoritas dan tanggung jawab (authority dan responsibility): Authority adalah bentuk sifat dari suatu komunikasi atau perintah dalam suatu organisasi formal yang dimiliki (diterima) oleh seorang peserta

organisasi kepada anggota organisasi lain untuk melakukan suatu program kerja. Wewenang adalah hak seseorang untuk memberikan perintah (kepada bawahan), sedangkan tanggung jawab adalah suatu bagian tak terpisahkan atau sebagai akibat dari kepemilikan wewenang tersebut.

- c. Disiplin : Disiplin adalah taat pada hukum dan peraturan yang berlaku. Disiplin pegawai adalah ketaatan pegawai dalam menghormati aturan-aturan instansi dimana dia bekerja. Disiplin juga berkaitan dengan sanksi yang perlu diberikan kepada pihak yang melanggar.
- d. Inisiatif : Menurut Robert E. Quin dalam bukunya *Becoming A Master Manajer A Competency Framework*, dinyatakan bahwa *iniciative involves thinking out a plan and ensuring it success. This give zeal and energy to organization*. (Inisiatif seseorang atasan ataupun bawahan berkaitan dengan daya pikir, jiwa kreatifitas dalam bentuk ide/gagasan untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi yang ingin dicapai).

4. Penilaian Kinerja

Salah satu cara untuk melihat perkembangan suatu organisasi yaitu dengan cara melihat hasil penilaian kinerja. Sasaran yang menjadi objek penilaian kinerja adalah seperti kecakapan, tingkat kemampuan pegawai dalam melaksanakan suatu pekerjaan dan tugas yang dievaluasi dengan menggunakan tolak ukur tertentu secara objektif serta dilakukan secara berkala.

Penilaian kinerja adalah suatu penilaian yang dilakukan kepada pihak manajemen suatu organisasi atau perusahaan baik para karyawan maupun manajer atau pimpinan yang selama ini telah melakukan pekerjaannya. Penilaian kinerja merujuk pada suatu sistem formal, sistematis, terstruktur yang digunakan untuk menilai, mengatur dan mempengaruhi sifat-sifat yang berkaitan dengan pekerjaan, perilaku dan hasil termasuk tingkat ketidakhadiran.

Evaluasi penilaian atau kinerja prestasi karyawan yang dikemukakan Leon C. Menggisson (dalam Mangkunegara, 2006: 9) adalah penilaian prestasi kerja (*performance appraisal*) adalah suatu proses yang digunakan pimpinan untuk menentukan apakah seorang karyawan melakukan wewenangnya sesuai dengan tugas dan tanggungjawabnya.

Selanjutnya Andrew E. Sikula (dalam A.A Anwar Prabu Mangkunegara 2006: 10) mengemukakan penilaian pegawai adalah evaluasi yang sistematis, pasif, dan terstruktur dari pekerjaan pegawai serta potensi yang dapat dikembangkan. Penilaian kinerja dalam proses penafsiran atau penentuan nilai, kualitas atau status dari beberapa penilaian obyek orang ataupun sesuatu (barang).”

Dari beberapa pendapat ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa evaluasi kinerja adalah penilaian yang dilakukan secara sistematis, terstruktur, dan logis untuk mengetahui hasil pekerjaan karyawan dan tingkat kinerja organisasi. Disamping dapat menentukan kebutuhan pelatihan kerja secara tepat, memberikan tanggungjawab yang sesuai, memberikan tanggungjawab yang

sesuai kepada karyawan sehingga melaksanakan pekerjaan yang lebih baik kedepannya.

1. Indikator Kinerja

Penetapan beberapa indikator kinerja adalah suatu proses identifikasi dan klarifikasi indikator kinerja melalui sistem pengumpulan dan pengelolaan data/informasi untuk menentukan kinerja kegiatan/program/kebijaksanaan. Penetapan indikator kinerja didasarkan pada 3 kelompok menurut masukan (*input*), keluaran (*outputs*), hasil (*outcomes*), manfaat (*benefits*), dan dampak (*impact*).

Menurut Bernadin (dalam Sudarmanto 2009:12) bahwa dalam mengukur kinerja pegawai diperlukan indikator antara lain:

- a. Kualitas pekerjaan (*Quality*): nilai dimana proses atau hasil dari ketelitian dalam melaksanakan pekerjaan itu sendiri.
- b. Kuantitas pekerjaan (*Quantity*): jumlah pekerjaan yang dilaksanakan atau dihasilkan dan ditandakan seperti nilai uang, jumlah barang, jumlah kegiatan yang telah dikerjakan atau terlaksana.
- c. Ketepatan waktu (*Timeliness*): suatu nilai dimana pekerjaan harus dilaksanakan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, atau pada waktu yang ditetapkan.
- d. Kebutuhan akan pengawasan (*Need for supervision*) : dimana pegawai tanpa ragu untuk meminta bantuan atau petunjuk dari supervisor untuk melaksanakan pekerjaan akan terhindar dari kekeliruan yang berakibat buruk bagi organisasi.

- e. Efektifitas biaya (*Cost-effectiveness*): terkait dengan penggunaan sumber-sumber organisasi dalam mendapatkan atau memperoleh hasil atau pengurangan pemborosan dalam menggunakan sumber-sumber organisasi.
- f. Kemampuan diri (*Interpersonal Impact*): terkait dengan kemampuan seseorang dalam meningkatkan keinginan baik, progres harga diri, dan kerja sama diantara sesama pegawai dan pekerja.

Sedangkan Menurut Agus Darama, mengatakan bahwa semua cara pengukuran kinerja mempertimbangkan hal-hal sebagai berikut:

1. Kuantitas, adalah jumlah yang diselesaikan atau dicapai. Pengukuran kuantitas meliputi perhitungan keluaran (*output*) dari proses pelaksanaan kegiatan ini berkaitan dengan jumlah keluaran (*output*) yang diharapkan.
2. Kualitas, adalah mutu yang dihasilkan. Mencerminkan pengukuran tingkat "kepuasan" yakni seberapa baik penyelesaian.
3. Ketetapan waktu, adalah sesuai tidaknya dengan waktu yang direncanakan. Pengukuran ketetapan waktu yaitu jenis khusus penyelesaian suatu kegiatan.

Dengan demikian indikator tersebut dapat digunakan dalam mengevaluasi tahap perencanaan, tahap pelaksanaan ataupun tahap setelah kegiatan selesai dan berfungsi. Indikator kinerja input dan output dapat dinilai saat kegiatan yang dilakukan selesai sedangkan untuk indikator out-comes, benefits dan impact yang diperoleh setelah kegiatan selesai.

C. Konsep Pelayanan Publik

1. Pelayanan Publik

Istilah pelayan berasal dari kata "layan" yang artinya membantu, menolong, menyediakan segala sesuatu yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia sangat membutuhkan pelayanan, bahkan secara pengertian ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan oleh kehidupan manusia (Sinambela, 2011:3).

Pelayanan publik merupakan produksi birokrasi publik yang diterima oleh masyarakat secara luas. Oleh karena itu pelayanan publik dapat diartikan serangkaian aktivitas yang dilaksanakan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik yang baik ditentukan oleh sikap dan penilaian aparatur Negara sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat dalam memberikan pelayanan kepada khalayak ramai. Disamping itu prosesnya harus sederhana, cepat dan murah, dalam arti tidak birokrasi, mudah diperoleh dan biayanya terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat.

Menurut KBBI dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu, menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan seseorang. Wewenang Pemerintah pada komitmen ini bisah dipercaya kalau rakyat merasa bahwa Pemerintah yang berjalan masih berusaha mengarah pada upaya untuk melindungi dan melayani masyarakat dengan baik.

Zauhar (2001) (dalam Prasojé, et. el 2006:6) menyatakan pelayanan publik merupakan upaya membantu atau memberi manfaat kepada publik melalui penyediaan barang atau jasa yang diperlukan oleh mereka. Pelayanan publik yaitu semua barang dan jasa publik (*public goods and service*) yang diatur dan diselenggarakan oleh pemerintah kepada warga Negara.

Layanan yang diberikan oleh pemerintah melalui aparatnya (petugas/pegawai) dalam hal memenuhi kepentingan perorangan atau kepentingan umum yang bertumpu pada hak dasar sebagai warga negara, bentuknya adalah layanan lisan, yang merupakan layanan dalam bentuk tulisan, dan dalam bentuk perbuatan.

Kedua bentuk layanan ini tidak selamanya berdiri sendiri melainkan kadang saling kombinasi:

a. Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilaksanakan oleh pegawai/karyawan pada bidang hubungan masyarakat, bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan agar layanan lisan sesuai dengan yang diharapkan. Adapun syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan yaitu: Mampu memberikan penjelasan yang perlu dengan lancar, singkat, cukup jelas sehingga memuaskan bagi masyarakat yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu hal.

b. Layanan melalui tulisan.

Layanan melalui tulisan adalah suatu bentuk layanan yang paling mendalam pelaksanaan tugas tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya. Pada dasarnya layanan tulisan cukup efektif dan efisien terutama bagi layanan jarak jauh karena faktor biaya, agar dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, satu hal yang harus diperhatikan adalah faktor kecepatan, baik dalam pengelolaan masalah-masalah maupun dalam proses penyelesaiannya.

Layanan melalui tulisan terdiri atas dua bagian, Antara lain, layanan berupa petunjuk, informasi dan sejenisnya ditujukan pada seseorang yang berkepentingan agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi tertentu, layanan berupa berkas tertulis atas laporan, keluhan, permohonan, penyerahan/pemberian dan pemberitahuan serta layanan berbentuk perbuatan.

Layanan perbuatan sering kali terkombinasi dengan layanan lisan, Hal ini disebabkan karena hubungan lisan paling banyak dilaksanakan dalam hubungan pelayanan secara umum, namun fokusnya pada perbuatan yang ditunggu oleh orang-orang berkepentingan.

Sementara itu Sinambela (2008:12) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah masyarakat/manusia yang memiliki kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kesatuan atau kumpulan, dan memberikan kepuasan tersendiri meskipun hasilnya sebenarnya tidak berkaitan pada suatu produk secara fisik.”

Hal ini terkait dengan situasi dimana sumber publik semakin langka keberadaannya sehingga perlu dikembangkan pemberdayaan di kalangan masyarakat dan aparatur negara agar dapat mengurangi beban pemerintah dalam hal pelayanan publik.

Input pelayanan penting untuk di standarisasi mengingat kuantitas dan kualitas dari input pelayanan yang berbeda antar daerah menyebabkan sering terjadinya ketimpangan akses terhadap pelayanan yang berkualitas (Dwiyanto, 2014:36).

2. Unsur-Unsur Pelayan Publik

Dalam peraturan kajian pustaka.com (2013) ada empat unsur penting dalam proses pelayan publik menurut Bhatara (2004:11), yaitu:

1. Penyediaan layanan, merupakan pihak yang dapat memberikan layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan maupun penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa service.
2. Penerima layanan, merupakan mereka disebut sebagai konsumen (*costumer*) atau customer yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
3. Jenis layanan, layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
4. Kepuasan pelanggan, dalam hal ini memeberikan layanan penyediaan layanan harus merujuk pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karna tingkat kepuasan diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan

standar kualitas/kuantitas barang dan jasa yang mereka nikmati.

Adapun Ciri-ciri pelayan publik yang baik adalah memiliki unsur-unsur sebagai berikut (Kasmir, 2006:34):

1. Tersedianya pegawai/karyawan yang baik.
2. Tersedianya sarana dan prasarana yang memadai.
3. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir pelayanan.
4. Mampu melayani secara cepat dan tepat (*akuntabel*).
5. Mampu berkomunikasi dengan baik.
6. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
7. Memiliki pengatuan dan kemampuan yang baik.
8. Berusaha memahami kebutuhan dan permasalahan nasabah (pelanggan).

3. Asas Pelayanan Publik

Agar dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggara pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut (Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004) :

1. *Transparansi* : Bersifat terbuka , Mudah, Efisien dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara baik serta mudah dimengerti.
2. *Akuntabilitas* : Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. *Kondisional* : Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan

penerima pelayanan dengan tetap mengacu pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

4. *Partisipatif* : Mendorong masyarakat dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, keinginan dan kebutuhan masyarakat.
5. Kesamaan Hak : Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan golongan, status ekonomi, gender, agama, ras dan suku, ras, agama.
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban : Penerima dan pemberid pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

4. Kelompok Pelayanan Publik.

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 membedakan jenis pelayanan menjadi empat kelompok. Adapun empat kelompok tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Kelompok Pelayanan Administratif adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, kepemilikan atau penguasa terhadap suatu barang. misalnya status kewarganegaraan, sertifikasi kompetensi dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain: Akte Kelahiran, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah dan sebagainya.
- b. Kelompok Pelayanan Barang merupakan pelayanan yang

menghasilkan berbagai jenis/bentuk barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan internet dan telepon, penyediaan air bersih, tenaga listrik, dan lain sebagainya.

- c. Kelompok Pelayanan Jasa merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai jenis/bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pemeliharaan kesehatan, pendidikan, pos, penyelenggara transportasi dan lain sebagainya.

5. Ruang lingkup pelayanan publik

Ruang lingkup pelayanan publik meliputi suatu pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Ruang lingkup dimaksud pada ayat (1) UU no. 25 tahun 2009 meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, komunikasi dan informasi, tempat tinggal, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.

Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi (UU no.25 tahun 2009 : pasal 1,ayat 1):

- a. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh perusahaan/instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah;
- b. Pengadaan dan penyaluran barang publik dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber

dari kekayaan negara atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan

- c. Pengadaan dan penyaluran barang publik pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah ataupun badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi/visi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

Pelayanan atas jasa publik sebagaimana dimaksud diatas pada ayat (1) meliputi:

- a. Penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah;
- b. Penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara atau kekayaan daerah yang dipisahkan;
- c. Penyediaan jasa publik pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara atau/dan kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan ddam peraturan perundang-undangan.

6. Prinsip Pelayanan Publik

Dalam upaya meningkatkan pelayanan, Mustofadidjaja (dalam modul Ahmad 2012:65) mengemukakan beberapa prinsip dalam penyediaan pelayanan sektor publik meliputi :

- a. Menetapkan standar pelayanan artinya standar tidak hanya menyangkut standar atas produk pelayanan tetapi juga standar prosedur pelayanan yang berkaitan dengan pemberian pelayanan berkualitas.
- b. Terbuka terhadap segala kritik dan saran maupun keluhan serta menyediakan seluruh informasi yang diperlukan dalam pelayanan.
- c. Memperdayakan seluruh masyarakat sebagai pelanggan secara adil tanpa adanya diskrimasi.
- d. Mempermudah akses kepada seluruh pelanggan (masyarakat).
- e. Manfaatkan sumber-sumber yang digunakan untuk melayani pelanggan secara efisien dan efektif.

Sedangkan tertuang dalam Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2004 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

1. Kesederhanaan : Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah untuk dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan : Kejelasan yang dimaksud mencakup kejelasan dalam hal: Persyaratan, berupa teknis dan administratif pelayanan publik;

7. Standar Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib dilakukan oleh pemberi atau penerima pelayanan. Standar pelayanan didasarkan atas ketentuan yang berisi pedoman, norma dan kesepakatan mengenai kualitas pelayanan, sarana dan prasarana yang dirancang secara bersama-sama antara penerima pelayanan dengan penyelenggara pelayanan public dan dengan pihak yang berkaitan. Sebagaimana keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan publik adalah rangkaian atau kumpulan tata kerja dari beberapa perintah yang harus dilaksanakan dalam menyelesaikan pelayanan publik agar sesuai dengan apa yang diharapkan. Mengenai Prosedur pelayanan menurut KEPMEN PAN Nomor 63/Kep/M.Pan/7/2003, bahwa dalam sistem dan prosedur pelayanan publik sekurang-kurangnya harus memuat, hal-hal sebagai berikut:

- a. Tata cara pengajuan permohonan pelayanan
- b. Tata cara penanganan pelayanan
- c. Tata cara penyampaian hasil pelayanan
- d. Tata cara penyampaian pengaduan pelayanan.

Berdasarkan pengertian prosedur pelayanan tersebut diatas, maka dapat dijelaskan bahwa empat tata cara yang dimaksud adalah sebagai berikut:

- a. Tata cara pengajuan permohonan pelayanan, ialah tahapan-tahapan yang pasti/jelas dan cara-cara yang harus dilaksanakan dalam rangka mengajukan suatu permohonan pelayanan agar permohonan yang diajukan tersebut dapat dilayani atau diproses ke tahap berikutnya. Pada tahap ini biasanya memuat tahap-tahap dan cara-cara yang harus dilakukan dan dipenuhi oleh seorang pemohon yang mengajukan permohonan pelayanan tertentu kepada petugas yang berwenang memberikan pelayanan tersebut.
- b. Tata cara penanganan pelayanan, ialah tahapan-tahapan yang jelas/pasti dan cara-cara yang harus dilakukan dalam rangka menindak-lanjuti atau menangani suatu permohonan pelayanan yang dibutuhkan. Pada tahap ini petugas yang berwenang harus menangani dan memproses permohonan pelayanan yang diajukan sesuai dengan tata kerja dan ketentuan yang berlaku.
- c. Tata cara penyampaian hasil pelayanan, ialah tahapan-tahapan yang jelas/pasti serta dengan cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka menyampaikan hasil pelayanan yang telah selesai ditangani. Pada tahap ini selanjutnya permohonan pelayanan yang telah ditangani oleh petugas yang berwenang akan disampaikan hasilnya kepada pemohon yang bersangkutan.
- d. Tata cara penyampaian pengaduan pelayanan, adalah tahapan-tahapan yang jelas dengan cara-cara yang harus ditempuh untuk dapat

menyampaikan pengaduan yang berhubungan dengan masalah pelayanan. Pemohon dapat mengadukan atau mengajukan masalah ketidakpuasan dan masalah-masalah lain yang berkaitan dengan proses pelayanan pada tiap tahapannya.

2. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian pelayanan ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan pelayanan selesai termasuk pengaduan.

3. Biaya Pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5. Sarana dan Prasarana

Ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan kemampuan yang baik dan tepat berdasarkan dasar pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

8. Indikator Pelayanan

Pada umumnya, terdapat beragam alat ukur, tolak ukur, parameter, atau indikator pelayanan publik untuk menentukan pelayanan yang baik.

Secara sederhana dapat dikatakan pelayanan yang baik dapat dinilai dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas pelayanan nyata bagi mereka serta diperoleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan dan inginkan.

Untuk menilai pelayanan publik yang baik itu sendiri, terdapat sejumlah indikator yang dapat digunakan. Apabila kita meninjau pendapat Lervine (1990) (dalam Ratminto dan Atik 2012: 175) maka produk pelayanan publik di dalam Negara demokrasi setidaknya memenuhi tiga indikator, yaitu *Responsiveness*, *Responsibility* dan *Accountability*.

- a. *Responsiveness* merupakan daya tanggap penyedia layanan terhadap keinginan, harapan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan.
- b. *Responsibility* merupakan pola ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberi layanan publik melakukan proses pelayanan sesuai dengan prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan.
- c. *Accountability* merupakan sesuatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggara pelayanan sesuai dengan kepentingan stakeholder dengan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

Sementara itu menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (1990) (dalam Ratminto dan Atik 2012:175) menggunakan ukuran *tangibel*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*.

- a. *Tangibel* atau ketampakan fisik yaitu : fasilitas fisik, peralatan, pegawai dan fasilitas-fasilitas komunikasi yang dimiliki oleh penyedia

layanan.

- b. *Reliability* atau reabilitas adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.
- c. *Responsiveness* adalah kerelaan untuk menolong penggunaan layanan serta menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.
- d. *Assurance* atau kepastian pelayanan adalah suatu pengetahuan, kemampuan dan kesopanan para petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada masyarakat.
- e. *Empathy* adalah kemampuan pemberi pelayanan memberikan perhatian kepada pengguna layanan secara individual.

D. Konsep Kinerja Pelayanan

1. Kinerja Pelayanan

Lovelock (1988) (dalam Prasoji, et. al 2012:18) mengatakan Pelayanan merupakan respons terhadap kebutuhan manajerial yang hanya akan terpenuhi kalau pengguna jasa itu mendapatkan produk yang mereka inginkan. Sedangkan Mangkunegara (2006:6), mengemukakan bahwa kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas seseorang dalam melaksanakan fungsi sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan padanya.

Selain itu, Tjiptono (2000) (dalam Prasoji, et. al 2012:18) menyatakan bahwa kualitas/kuantitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberi suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan organisasi pemberi

layanan. Dalam waktu panjang, ikatan seperti ini memudahkan organisasi dalam memahami harapan pelanggan serta kebutuhan mereka.

Untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik, ada beberapa pola yang dapat diterapkan dalam Ahmad (2012:83-84), antara lain:

- a. Pola pelayanan teknik fungsional : Pola pelayanan masyarakat yang diberikan oleh satu instansi pemerintah sesuai dengan tugas, fungsi dan kewarganegaraan.
- b. Pola pelayanan satu pintu : Pola pelayanan masyarakat yang diberikan secara tunggal oleh satu instansi pemerintah berdasar pada pelimpahan wewenang dari instansi pemerintah terkait lainnya.
- c. Pola pelayanan satu atap : Pola pelayanan yang dilaksanakan secara terpadu pada satu instansi pemerintah bersangkutan sesuai kewenangan masing-masing.
- d. Pola pelayanan terpusat : Pola pelayanan yang dilaksanakan oleh satu instansi pemerintah yang bertindak selaku koordinator terhadap pelayanan instansi pemerintah lainnya yang berkaitan dengan bidang pelayanan masyarakat yang bersangkutan.
- e. Pola pelayanan elektronik : Pola pelayanan masyarakat yang dilaksanakan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi yang otomatis pemberian layanan dan bersifat online sehingga dapat menyesuaikan diri dengan keinginan dan kapasitas pelanggan pelayanan.

2. Indikator Kinerja Pelayanan

Pengukuran kinerja pelayanan publik seringkali dikaitkan dengan pengukuran kinerja pemerintah. Hal seperti ini tidak mengherankan karena pada dasarnya pelayanan publik memang menjadi tanggungjawab pemerintah. Dengan demikian, pola ukuran kinerja pemerintah dapat dilihat dari kinerja dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Pengukuran kinerja pelayanan dapat dilaksanakan dengan menggunakan instrument-instrumen pengukuran kinerja pelayanan yang telah dikembangkan. Sebagaimana dinyatakan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam buku mereka yang diberi judul *Delivering Quality Service*.

Menurut (Zeithaml, Parasuraman dan Berry), Ada setidaknya sepuluh indikator kinerja pelayanan, yaitu:

- a. Ketampakan fisik (*Tangible*)
- b. Reliabilitas (*Reliability*)
- c. Responsivitas (*Responsiveness*)
- d. Kompetensi (*Competence*)
- e. Kesopanan (*Courtesy*)
- f. Krediabilitas (*Credibility*)
- g. Keamanan (*Security*)
- h. Akses (*Access*)
- i. Komunikasi (*Communication*)
- j. Pengertian (*Understanding the customers*)

3. Penyuluh Pertanian

Departemen Pertanian Republik Indonesia mendefinisikan penyuluhan sebagai suatu upaya pemberdayaan petani beserta masyarakat pelaku agribisnis terutama melalui bidang pendidikan non formal mengenai bidang pertanian itu sendiri sehingga mampu mendorong ekonomi petani dan keluarganya, dan sosial dan politik agar dapat meningkatkan produktivitas, pendapatan dan kesejahteraan mereka.

Sedangkan Pertanian adalah seluruh kegiatan masyarakat dalam pengelolaan sumberdaya alam hayati dalam agroekosistem yang sesuai dengan bantuan teknologi, tenaga kerja, modal dan manajemen untuk mendapatkan manfaat sebesar-besarnya bagi kesejahteraan masyarakat, yang mencakup usaha tani, usaha hilir, usaha hulu dan usaha jasa penunjang.

Tujuan penyuluhan adalah terjadinya perubahan perilaku sasarannya. Hal ini merupakan dasar sikap, pengetahuan dan keterampilan yang dapat diamati secara langsung maupun tidak langsung. Dengan demikian penyuluhan dapat disimpulkan sebagai suatu proses perubahan sikap/perilaku dikalangan masyarakat sehingga mereka memiliki pengetahuan, kemampuan/kemauan dan memiliki keterampilan dalam melakukan perubahan-perubahan demi tercapainya peningkatan pendapatan, produksi dan perbaikan kesejahteraan masyarakat yang ingin dicapai melalui pembangunan pertanian. Dengan kata lain, penyuluhan sebagai ilmu mempelajari bagaimana pola perilaku manusia terbentuk,

perilaku manusia supaya berubah atau dirubah sehingga ingin meninggalkan kebiasaan yang lama dan menggantinya dengan perilaku baru demi meningkatkan kualitas kehidupan yang lebih baik.

Penyuluh merupakan orang yang memiliki peran, tugas atau profesi yang memberikan pendidikan, bimbingan dan mengatasi berbagai masalah seperti pertanian, sehingga dapat mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Penyuluh pertanian memberikan layanan sesuai dengan tugas dan fungsinya, bertanggung jawab dalam mengkoordinasikan program penyuluhan di wilayah kerja yang dalam pelaksanaannya dibantu oleh Babinsa terkhusus dalam pelaksanaan gerakan serentak serta pengawalan dan pengamanan bantuan pemerintah.

Penyuluh Pertanian adalah Penyuluh Pertanian Pegawai Negeri Sipil (ASN) adalah Pegawai Negeri Sipil (ASN) yang diberi tanggung jawab, tugas, wewenang, dan hak secara penuh oleh pejabat yang berwenang pada satuan organisasi lingkup pertanian dalam melakukan kegiatan penyuluhan pertanian.

Dalam pengaplikasian kegiatan persiapan penyuluhan pertanian, pelaksanaan penyuluhan pertanian, evaluasi dan pelaporan serta pengembangan penyuluhan pertanian terdapat tujuh fungsi Penyuluh Pertanian yaitu :

- a. Memanfaatkan proses pembelajaran pelaku utama dan pelaku usaha;
- b. Mengoptimalkan kemudahan akses pelaku utama dan pelaku usaha kepada sumber informasi, teknologi, dan sumber daya lainnya

sehingga mereka dapat mengembangkan usahanya;

- c. Meningkatkan kemampuan kepemimpinan, manajerial, dan kewirausahaan/ entrepreneurship pelaku utama dan pelaku usaha;
- d. Membantu pelaku utama dan pelaku usaha dalam meningkatkan organisasinya menjadi organisasi;
- e. Ekonomi yang berdaya sains tinggi, produktif, dalam menerapkan tata kelola usaha yang baik, dan berkelanjutan, membantu menganalisis dan memecahkan masalah serta merespon peluang dan kerugian yang dihadapi pelaku utama dan pelaku usaha dalam mengelola usaha;
- f. Menumbuhkan kesadaran pelaku utama dan pelaku usaha terhadap kelestarian fungsi lingkungan; dan
- g. Melembagakan nilai budaya pembangunan pertanian maju dan modern bagi pelaku utama berkelanjutan.

Penyuluh juga berfungsi untuk ikut membantu pelaku usaha pertanian dalam mengembangkan jejaring dan kemitraan usaha. Serta penyuluh bertugas dalam melaksanakan identifikasi, pendataan dan pelaporan teknis pelaksanaan kegiatan kepada kepala instansi masing-masing mulai di tingkat kecamatan kabupaten dan di tingkat provinsi.

4. Capaian Kinerja SKPD

Secara umum capaian kinerja Dinas Pertanian Kabupaten Enrekang dari tahun 2009 s/d 2013 diuraikan secara singkat melalui pencapaian target RPJMD Kabupaten Enrekang sebagai berikut :

a. Berkembangnya Komoditas Unggulan yang berdaya saing di Pasaran Indikator kinerja Tahun 2013 adalah 65%,

Target tersebut dicapai sebesar 60% melalui peningkatan daya saing 3 komoditi unggulan pertanian yaitu Bawang Merah, Kopi dan Kentang. Untuk mendukung peningkatan daya saing komoditi unggulan, telah terbit Sertifikasi Indikasi Geografis (IG) pada komoditi kopi Arabika Kalosi Enrekang (Kopi ASIK) di Kabupaten Enrekang dan pengembangan klaster bawang merah melalui kerjasama Bank Indonesia. Selain itu Kabupaten Enrekang telah ditetapkan sebagai Sentra Lokasi Pengembangan Bawang Merah, Aneka Cabe, dan Kopi di Indonesia khususnya Sulawesi Selatan melalui Kepmentan Nomor 830/Permentan/OT.140/8/2016 tentang Lokasi Pengembangan Kawasan Pertanian Nasional 2016.

b. Meningkatnya Produktivitas Komoditas Unggulan yang Berdaya Saing di Pasaran.

Berdasarkan capaian indikator kinerja RPJMD Tahun 2009 s/d 2013 sebesar 86% dari target 60%. Pada produksi komoditi kopi cenderung stabil, hal tersebut diakibatkan kondisi tanaman kopi yang sudah tua, pada Tahun 2013 produksi tanaman kopi sebesar 7.932 ton. Untuk tanaman Bawang Merah cenderung mengalami peningkatan, hal tersebut akibat beralihnya petani kentang ke komoditi bawang merah, pada Tahun 2013 produksi Kentang sebesar 817 ton, sedangkan untuk komoditi bawang merah cenderung mengalami peningkatan, produksi tanaman bawang merah pada tahun 2013 meningkat dari tahun 2012 senilai 39.295 Ton/ha. Kondisi tersebut dikarenakan tingginya harga jual

bawang merah. Untuk mendukung peningkatan produksi pertanian pada Tahun 2013 yang bersumber APBD dan APBN, Dinas Pertanian Kabupaten Enrekang telah melakukan perbaikan dan pembangunan infrastruktur pertanian yang mencakup: Jaringan Irigasi Tingkat Usaha Tani (JITUT); Jaringan Irigasi Desa (JIDES); Jalan Usaha Tani (JUT), Jalan Produksi, embung dan konservasi lahan. Pada tahun 2013, telah dibangun JITUT untuk lahan seluas 1000 Ha, Pengembangan Irigasi Partisipatif untuk 3 Klp, Optimalisasi Lahan seluas 1.100 Ha, Pelatihan SRI 400 Ha, Bantuan bibit sambung pucuk kakao 50.000 Pohom, pembangunan JUT dan jalan produksi sepanjang 82.957 meter, Embung 30 unit, BPR 2 Unit, Di samping itu, selama periode yang sama juga telah dilakukan pemberian bantuan kepada Kurang lebih 331 kelompok tani di Kabupaten Enrekang seperti bantuan bibit Lengkeng, Lada, Nilam, Kakao, SLPTT padi dan bantuan sosial SRI, Rehab JIDES dan Optimalisasi Lahan.

c. Berkembangnya Penerapan dan Kesadaran Masyarakat tentang Sistem Pertanian Ramah Lingkungan.

Capaian target Tahun 2013 sebesar 71% dari target 70%, kondisi dicapai melalui pendekatan SLPHT dan pelatihan pemanfaatan penggunaan pupuk organik bagi 30 Klp Tani dengan luas lahan 510 Ha, kondisi tersebut diharapkan akan berdampak pada peningkatan kualitas dan kuantitas produksi hasil pertanian khususnya komoditi bawang merah, akan tetapi kondisi tersebut belum sepenuhnya dapat memberikan tentang pengetahuan dan pemahaman kepada petani terkait pemanfaatan

pupuk organik disebabkan faktor kebiasaan oleh petani menggunakan pupuk anorganik.

d. Berkurangnya Lahan Tidur dari Sebelum Periode Tahun 2008 s/d 2013.

Pada Tahun 2013 target berkurangnya lahan tidur tidak dapat dicapai, dimana target pada Tahun 2013 sebesar 90% dengan capaian 51%. Kondisi tersebut disebabkan kondisi lahan pertanian yang diberokan atau diistirahatkan pada Tahun 2013 untuk persiapan penanaman pada musim berikutnya, untuk mengatasi masalah tersebut melalui pelatihan demplot, sekolah lapang pada lahan yang sementara tidak diusahakan, pemberian bantuan bibit ataupun alsintan kepada petani, agar lahan yang tidak diusahakan dapat diolah kembali, selain itu peningkatan prasarana dan sarana pertanian seperti jalan usaha tani, embung dan irigasi perlu untuk lebih ditingkatkan lagi dan lebih diarahkan pada lahan yang produktif dan lahan yang tidak diusahakan sehingga kendala akses baik itu sarana jalan produksi maupun ketersediaan air

E. Kerangka Pikir

Kerangka pikir adalah suatu model konseptual tentang bagaimana teori-teori yang berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah penting (Sugiono, 2010:65).

Pelayanan penyuluh BP4K kabupaten Enrekang menjadi pusat perhatian bagi masyarakat dan pemerintah kabupaten Enrekang, salah satunya pelayanan penyuluh di BP3K (Balai Pelaksana Penyuluhan Pertanian,

Perikanan Dan Kehutanan) Kecamatan Anggeraja. Pelayanan penyuluh sangat di perlukan untuk meningkatkan ekonomi kabupaten Enrekang dengan memberikan penyuluhan-penyuluhan tentang program yang telah dibuat dari pemerintah pusat maupun kegiatan-kegiatan yang direncanakan atau biasa disebut SKP (Sasaran Kinerja Pegawai) oleh penyuluh. Hal ini bertujuan untuk memberikan pelayanan yang baik dengan tujuan tercapainya kepuasan seluruh masyarakat.

Untuk menentukan Kinerja Pelayanan Penyuluh Pertanian di Balai Penyuluh Pertanian, Perikanan dan Kehutanan (BP3K) Kecamatan Anggeraja Kabupaten Enrekang, kerangka konsep dari penelitian ini menggunakan instrument-instrumen pengukuran kinerja pelayanan yang telah dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry yang hanya menggunakan empat indikator dari sepuluh indikator, dikarenakan empat indikator ini sesuai dengan tugas penyuluh pertanian dalam mengetahui kinerja pelayanan

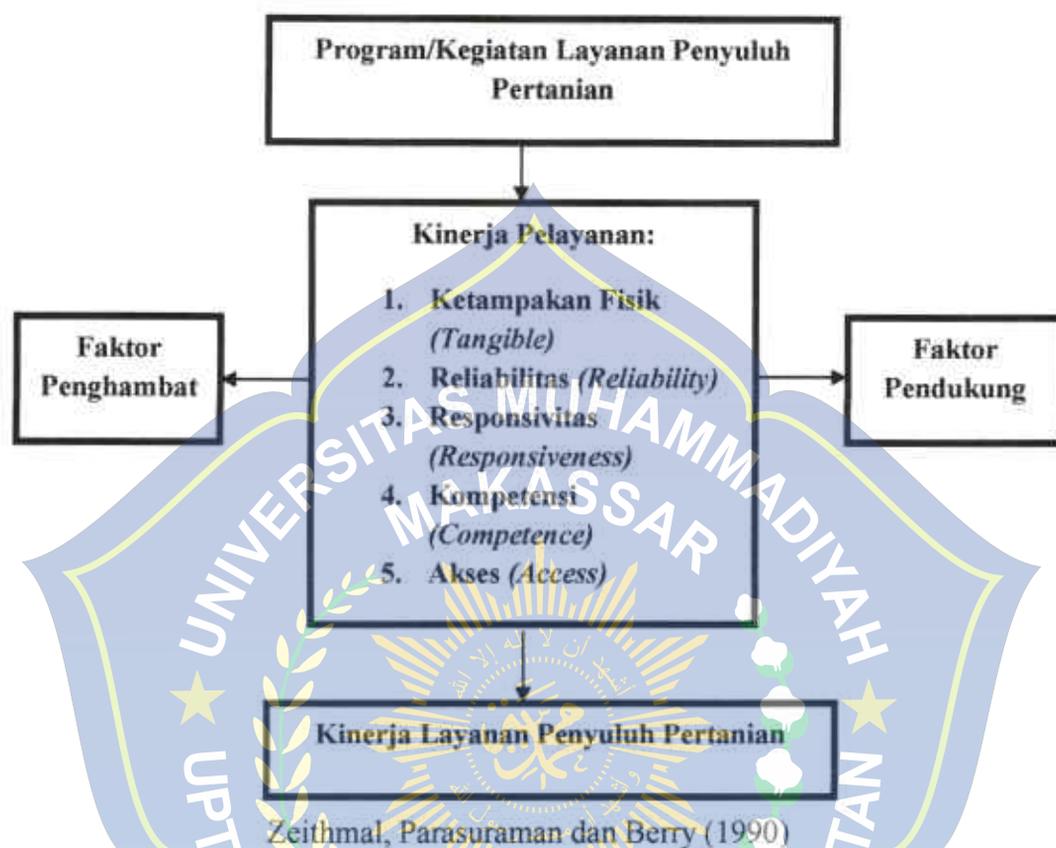
Adapun indikator tersebut meliputi:

- a. Ketampakan fisik (*Tangible*) : Hal yang menyangkut tentang fasilitas operasional penyuluh baik di kantor atau dilapangan dan fasilitas atau bantuan dari pemerintah untuk anggota kelompok tani (masyarakat) serta fasilitas pendukung lainnya.
- b. Reliabilitas (*Reliability*) : Hal yang menyangkut tentang pemberian informasi baru dari penyuluh pertanian ke setiap anggota kelompok tani, kehandalah dalam memberikan pelayanan.
- c. Responsivitas (*Responsiveness*) : Hal yang menyangkut tentang daya

tanggap atau respon penyuluh pertanian dalam memberikan pelayanan apabila anggota kelompok tani ingin berkonsultasi dan apabila anggota kelompok tani mengatasi masalah dilapangan.

- d. Kompetensi (*Competence*): Hal yang menyangkut tentang kemampuan dan pengetahuan penyuluh pertanian dalam menjalankan tugas/fungsinya, pelatihan-pelatihan yang didapat serta keterampilan penyuluh pertanian.
- e. Akses (*Access*): adalah Hal yang menyangkut tentang kemudahan setiap individu untuk mendapatkan pelayanan, untuk menghubungi pegawai dan kedisiplinan pegawai dalam bentuk tingkat kehadiran pegawai. Untuk mengukur kinerja pelayanan.





Gambar 2.1. Kerangka Pikir

F. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Kualitas Pelayanan Penyuluh Pertanian Pada Kelompok Tani di Balai penyuluh Pertanian, Perikanan dan Kehutanan (BP3K) Kecamatan Anggeraja Kabupaten Enrekang. Pemberian pelayanan melalui kualitas dalam kegiatan (sasaran kerja) dan atau program pemerintah seperti Rencana Strategis (Renstra). dari teori menurut Zeithmal, Parasuraman dan Berry, pengukuran kinerja pelayanan dapat dilaksanakan menggunakan instrument-instrumen pengukuran kinerja pelayanan yang telah dikembangkan. Adapun indikator pelayanan yaitu: Ketampakan fisik (*Tangible*), Reliabilitas (*Reliability*), Responsivitas (*Resvonsiveness*), Kompetensi (*Competence*), Akses (*Access*).

G. Deskripsi Fokus Penelitian

Untuk menentukan Kualitas Pelayanan Penyuluh Pertanian pada Kelompok Tani di Balai Penyuluh Pertanian, Perikanan dan Kehutanan (BP3K) Kecamatan Anggeraja Kabupaten Enrekang, kerangka konsep dari penelitian ini menggunakan instrument-instrumen pengukuran kinerja pelayanan pegawai yang telah dikemukakan oleh Zeuthaml, Parasuraman dan Berry yang hanya menggunakan lima indikator darir, dikarenakan lima indikator ini sesuai dengan tugas penyuluh pertanian dalam mengetahui kinerja pelayanan pegawai.

Berdasarkan penjelasan dari penelitian diatas, adapun uraian deskripsi fokus penelitian yaitu sebagai berikut :

a. Ketampakan fisik (*Tangible*)

Kemampuan penyuluh pertanian (BP3K) Kecamatan Anggeraja Kabupaten Enrekang untuk menunjukkan ekstensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik keadaan lingkungan sekitarnya serta bukti nyata dari kualitas yang diwujudkan dalam pelayanan yang diberikan kepada kelompok tani.

b. Reliabiliti (*Reliability*)

Kemampuan memberikan pelayanan kepada kelompok tani sesuai dengan yang diharapkan untuk mengukur kualitas pelayanan penyuluh pertanian di (BP3K) Kecamatan Anggeraja Kabupaten Enrekang dalam memberikan pelayanan yang mencakup pemberian informasi baru.

c. Responsivitas (*Responsiveness*)

Kesigapan atau daya tanggap penyuluh pertanian (BP3K) Kecamatan Anggeraja Kabupaten Enrekang dapat dilihat dari cara merespon petani yang memiliki masalah atau keluhan dilapangan

d. Kompetensi (*Competence*)

Untuk menilai kualitas pelayanan penyuluh pertanian (BP3K) Kecamatan Anggeraja Kabupaten Enrekang hal yang harus diperhatikan yaitu pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan penyuluh serta sikap kerja yang sesuai dengan standar yang ditetapkan sengan pelatihan-pelatihan yang diberikan.

e. Akses (*Acces*)

Kemudahan setiap kelompok tani untuk mendapatkan pelayanan menghubungi pegawai dan kedisiplinan pegawai dalam bentuk tingkat kehadiran pegawai dalam mengukur kualitas penyuluh pertanian (BP3K) Kecamatan Anggeraja Kabupaten Enrekang yaitu kemudahan petani dalam menghubungi penyuluh pertanian.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 16 November 2020 s/d 14 Januari 2021. Lokasi penelitian ini terletak di kontor penyuluh pertanian di Balai penyuluhan pertanian, perikanan dan kehutanan (BP3K) kecamatan Anggeraja kabupaten Enrekang. Hal ini dimanfaatkan agar dapat terfokus pelaksanaannya dalam waktu yang seefesien mungkin.

B. Jenis dan Tipe Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (*Field Research*) dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif bertujuan untuk menekankan pada masalah proses serta makna dengan mendeskripsikan suatu masalah, dan mengetahui atau mengilustrasikan kenyataan dari kejadian penelitian yang dilakukan atau teliti, sehingga memudahkan penulis untuk mendapatkan data yang objektif dalam rangka mengetahui dan memahami tentang kinerja pelayanan penyuluh pertanian di Balai penyuluh pertanian, perikanan dan kehutanan (BP3K) kecamatan Anggeraja kabupaten Enrekang.

C. Sumber Data

Adapun data yang diperlukan dalam penyusunan hasil penelitian ini dibedakan atas dua jenis yaitu:

1. Data Primer

Data primer (data pokok) adalah suatu data yang diperoleh penulis dengan terjun langsung ke objek penelitian, dalam hal ini peneliti melakukan wawancara, observasi, dan dokumentasi ke beberapa dinas terkait.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari buku-buku, dokumen atau catatan, tulisan karya ilmiah dari berbagai media, arsip-arsip resmi yang mendukung kelengkapan data primer. Dalam hal ini data sekunder diperoleh dari data-data yang diambil oleh penulis dari data instansi, diantaranya:

- a. Data Laporan Kegiatan/Program Yang dijalankan Penyuluh Pertanian BP3K Kecamatan Anggeraja Kabupaten Enrekang.
- b. Data Program UPSUS Pajale Swasembada Pangan di Kabupaten Enrekang Kecamatan Anggeraja.

D. Informan Penelitian

Subyek penelitian (Informan) dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik *purposive sampling* (sengaja). Menurut sugiyono, *purposive* adalah teknik penentuan informan dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu yang dimaksud, misal orang tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek/situasi sosial yang diteliti. Maksud teknik *purposive* menurut irwan (2009:23) adalah penentuan informan yang secara sengaja dipilih oleh peneliti, karena dianggap memiliki ciri-ciri tertentu yang dapat memperkaya data peneliti.

Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah anggota kelompok tani (masyarakat) Kecamatan Anggeraja Kabupaten Enrekang.

NO	Nama	Inisial	Status/Jabatan	Ket
1.	Addi, Sp, MM	AD	Kepala Dinas Pertanian	1
2.	Asman pranaja, SP	AS	Ketua Kelompok Tani Saludewata	1
3.	Saharuddin	SH	Ketua Kelompok Tani Tindallun	1
4.	Ilham	IL	Anggota Kelompok Tani	1
5.	Irawati, S. ST	IR	Penyuluh Pertanian	1
6.	Baraia	BR	Anggota Kelompok Tani	1
7.	Liha	LH	Petani	1
8.	Bici, SP	BC	Penyuluh Pertanian	1
9.	Yudi	YD	Ketua Kelompok Tani Tanete	1
10.	Awwing, SP	AW	Penyuluh Pertanian	1
11.	Maliki, SP	ML	Penyuluh Pertanian	1
12.	Muhammad Umar, S. ST	MU	Penyuluh Pertanian	1
13.	Judi	JD	Ketua Kelompok Tani Lakawan	1
14.	Anti, SP	AN	PPL Honorer	1
15.	Kamal, SP	KM	PPL PNS	1
Total				15

E. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Menurut Young dan Schimdt (1973) observasi adalah sebagai pengamatan sistematis berkaitan dengan perhatian terhadap fenomena-fenomena yang nampak (Pasolong, 2012:131). Observasi dalam hal ini dilakukan untuk melihat pelayanan Penyuluh Pertanian kepada masyarakat

(petani) melalui kinerja.

b. Wawancara (*Interview*)

Wawancara difungsi sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melaksanakan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal tertentu dari responden yang lebih mendalam dan respondennya sedikit (Sugiyono, 2006:157). Wawancara dilakukan dengan masyarakat (petani) di Kecamatan Anggeraja Kabupaten Enrekang dan Penyuluh Pertanian BP3K Kecamatan Anggeraja Kabupaten Enrekang.

c. Dokumentasi

Teknik mengumpulkan data dan informasi melalui dokumen yang dianggap penunjang dan relevan dengan permasalahan yang akan diteliti. Dokumen tersebut berupa buku-buku, literature, laporan penelitian yang terkait dengan masalah penelitian.

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis dilaksanakan secara terus menerus dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu wawancara, pengamatan yang sudah dilakukan, studi dokumen dan sebagainya sampai pada penarikan kesimpulan. Dalam melakukan analisis data, peneliti merujuk pada beberapa tahapan yang dinyatakan oleh Miles dan Huberman (Sugiyono, 2010) yang terdiri dari beberapa tahapan yaitu:

1. Pengumpulan informasi melalui wawancara terhadap informan *compatible* terhadap penelitian selanjutnya observasi langsung dilapangan demi

menunjang penelitian yang dilakukan agar mendapatkan sumber data yang diharapkan atau diinginkan.

2. Reduksi data adalah suatu proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan lapangan selama meneliti. Tujuan yang dilakukan transkrip data (transformasi data) untuk memilih informasi mana saja yang dianggap sesuai dengan permasalahan yang menjadi pusat penelitian lapangan.
3. Penyajian data (*data display*) adalah suatu kegiatan sekumpulan informasi dalam bentuk teks naratif, grafik jaringan, table dan bagan bertujuan memperkuat pemahaman penelitian terhadap informasi yang dipilih kemudian disajikan dalam table maupun uraian penjelasan. Namun yang paling sering diterapkan dalam penyajian data penelitian kualitatif yaitu teks-teks yang bersifat naratif.

Pada tahap akhir merupakan penarikan kesimpulan atau verifikasi demi mencari arti pola-pola/konsep penjelasan, konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat dan proposisi. Penarikan kesimpulan dilaksanakan secara cermat dengan melakukan verifikasi berupa tinjauan ulang pada catatan-catatan lapangan sehingga data teruji validitasnya.

G. Teknik Pengabsahan Data

Teknik pemeriksaan pengabsahan informasi atau data berkaitan batasan suatu kepastian, bahwa yang berukur benar-benar adalah variabel yang ingin di ukur (Ashari 2011:38). Keabsahan yang dimaksud juga dapat dicapai melalui proses pengumpulan data dengan cepat. Salah satu cara yaitu

dengan proses triangulasi, merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data yang mengoptimalkan sesuatu yang lain diluar data untuk keperluan pengecekan atau sebagai perbandingan data. Dalam penelitian ini, peneliti menerapkan teknik triangulasi yang digunakan peneliti adalah pemeriksaan melalui sumber lainnya yang dapat dicapai dengan jalan membandingkan data hasil wawancara dengan hasil studi pustaka. Ada 3 teknik Triangulasi yaitu sebagai berikut:

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber berarti membandingkan cara pengecekan ulang derajat kepercayaan suatu informasi/data yang diperoleh melalui sumber yang berbeda. Misalkan membandingkan hasil pengamatan dan wawancara, membandingkan apa yang di katakan umum dengan yang di katakan dengan pribadi, membandingkan hasil wawancara dengan dokumen yang ada.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik untuk menguji kreadibilitas data di lakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misal data yang di peroleh dengan wawancara.

3. Triangulasi Waktu

Triangulasi Waktu berkenan dengan waktu pengambilan data yang berbeda agar data yang diperoleh lebih akurat dan ktedibel dan setiap hasil wawancara yang telah dilakukan pada informasi.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Gambaran umum lokasi penelitian meliputi gambaran umum Kecamatan Anggeraja Kabupaten Enrekang dan gambaran umum Balai Penyuluhan Pertanian, Perikanan dan Kehutanan (BP3K) Kecamatan Anggeraja Kabupaten Enrekang. Penulis memberikan gambaran umum, dimana sangat memberikan andil dalam pelaksanaan penelitian pada saat pengambilan data yang digunakan terhadap suatu masalah yang diteliti.

1. Gambaran Umum Kecamatan Anggeraja Kabupaten Enrekang

a. Letak Geografis dan batas wilayah

Secara geografis Kabupaten Enrekang dengan Ibukota Enrekang terletak ± 235 Km sebelah utara Makassar. Secara geografi Kabupaten Enrekang terletak pada koordinat antara 3°14'36" sampai 3°50'00" Lintang Selatan dan 119°40'53" sampai 120°06'33" Bujur Timur, dengan luas wilayah sebesar 1.786,01 Km² atau sebesar 2,83 persen dari luas Provinsi Sulawesi Selatan. Sedangkan Kecamatan Anggeraja adalah sebuah kecamatan di Kabupaten Enrekang, Sulawesi Selatan, yang berada ±26 Km dari ibu kota kabupaten Enrekang dengan kota kecamatan yaitu Cakke. Kecamatan Anggeraja merupakan salah satu kecamatan yang potensinya dibidang pertanian sangat luas yang di dominasi oleh komoditi hortikultura, perkebunan dan tanaman pangan.

Tabel 4.1.
Potensi dan Luas Kabupaten Enrekang

NO	POTENSI	KETERANGAN
1	Pegunungan	Ketinggian 400-1.200 Meter
2	Luas Wilayah	15,04%
3	Suhu Udara Rata-Rata	20-27 ⁰ C
4	Cura Hujan/Tahun	2.300-2.900 mm
5	Pekarangan	345,40
6	Hutan Lindung	2.956,60
7	Kemiringan Lahan	10 ⁰ -45 ⁰ < 65%
8	Tanah	Podsolik & Alluvial
9	Lain-Lain	1.945,26

Sumber: Badan Pusat Statistik Kecamatan Anggeraja

Kecamatan Anggeraja terletak dibagian utarakota kabupaten Enrekang dengan luas 125,34 Km² termasuk di dalamnya luas lahan pertanian, serta kecamatan penghasil bawah merah terbesar di kabupaten Enrekang bahkan tingkat provinsi Sulawesi selatan. Letak strategis dengan dibatasi kecamatan Alla sebelah utara, kecamatan Baraka, Malua sebelah timur, kecamatan Enrekang sebelah selatan, dan kecamatan Masalle sebelah barat.

b. Keadaan Daftar Desa/Kelurahan

Secara administratif Kecamatan Anggeraja memiliki 12 desa dan 3 kelurahan. Berikut daftar nama desa/kelurahan di Kecamatan Anggeraja Kabupaten Enrekang.

Tabel 4.2.
**Daftar Keadaan Kelompok Tani dan Penyuluh Pendamping di Kelurahan
 Lakawan Tanete, dan Mataram Kec. Anggeraja 2020**

NO	Desa/Kelurahan	Kode POS	Kecamatan	Jumlah Kelompok Tani	Penyuluh Pendamping
1	Kelurahan Lakawan	91752	Anggeraja	22	Irwati, S.Pt
2	Desa Tampo	91752	Anggeraja	14	Djabbari, SP
3	Desa Singki	91752	Anggeraja	16	Samsul Sompaa
4	Desa Saruran	91752	Anggeraja	19	Syamriani M, SP
5	Desa Mampu	91752	Anggeraja	17	Rahmi Hamid, SP
6	Desa Batu Noni	91752	Anggeraja	10	Sufianti Ropi, SP
7	Kelurahan Tanete	91752	Anggeraja	22	Sunira Nasrul, S.Pt
8	Desa Mendatte	91752	Anggeraja	34	Pratiwi Dewi, SP
9	Desa Bamba Puang	91752	Anggeraja	12	Sunira Nasrul, S.Pt
10	Kelurahan Mataram	91752	Anggeraja	16	Herlina, SP
11	Desa Bubun Lamba	91752	Anggeraja	17	Sukira Sumandi, SP
12	Desa Pekalobean	91752	Anggeraja	19	Barata, S.ST
13	Desa Salu Dewata	91752	Anggeraja	14	Maliki, SP
14	Desa Siambo	91752	Anggeraja	30	Muhammad Umar, S.ST
15	Desa Tindalun	91752	Anggeraja	17	Muhammad Umar, S.ST

Sumber : Laporan Program Penyuluh BP3K Patampanua 2020

c. Gambaran Umum BP3K Kecamatan Anggeraja Kabupaten Enrekang

Balai Penyuluhan Pertanian, Perikanan dan Kehutanan (BP3K)

Kecamatan Anggeraja merupakan salah satu balai yang telah ditetapkan oleh BP4K kabupaten Enrekang yang terletak di Kecamatan Anggeraja. Kecamatan Anggeraja yang berada 26 Km dari ibu kota kabupaten Enrekang merupakan salah satu kecamatan yang potensinya dibidang pertanian sangat luas yang didominasi oleh komoditi hortikultura, perkebunan dan tanaman pangan.

Tugas (BP3K) Kecamatan Anggeraja Kabupaten Enrekang sebagai berikut:

1. Menyiapkan
2. Melaksanakan
3. Mengembangkan
4. Mengevaluasi
5. Melaporkan kegiatan penyuluhan

Sedangkan fungsi (BP3K) Kecamatan Anggeraja Kabupaten Enrekang sebagai berikut:

1. Penyuluh sebagai inisiator, yang senantiasa selalu memberikan gagasan/ide-ide baru.
2. Penyuluh sebagai fasilitator, yang senantiasa memberikan jalan keluar/kemudahan, baik dalam penyuluh/proses belajar mengajar, maupun fasilitas dalam memajukan usaha taninya.
3. Penyuluh sebagai motivator, penyuluh senantiasa membuat petani

tahu, mau dan mampu.

4. Penyuluh sebagai guru, pembimbing petani, yang senantiasa mengajar, melatih petani sebagai orang dewasa.
5. Penyuluh sebagai penganalisa, penyuluh dituntut untuk mampu menganalisa masalah, sebab yang ada di usaha tani dan di keluarga tani mampu menganalisa kebutuhan petani yang selanjutnya merupakan masukan dalam membuat program penyuluh pertanian.

Program Penyuluhan Pertanian merupakan langkah sistematis dalam menggali potensi suatu wilayah lewat kegiatan terprogram yang diharapkan mampu menjadi proses pembelajaran bagi petani dan keluarganya sehingga mereka mampu menolong serta mengorganisasikan dirinya, memiliki akses ke sumber informasi, teknologi, dan sumber daya lainnya baik sumber daya manusia, sumber daya alam dan sosial kemasyarakatan untuk bekerjasama yang saling menguntungkan dalam memecahkan masalah yang dihadapi untuk mencapai kesejahteraan.

Program Penyuluhan pertanian diharapkan untuk mendukung Program Pemerintah Pusat dalam Nawacita Pembangunan, yakni UPSUS Pajale (padi, jagung, dan kedelai), UPSUS Babe (Bawang Merah dan cabe), UPSUS Tebu (Gula).

d. Visi dan Misi BP3K Enrekang

a) Visi

“Terwujudnya Pertanian Tangguh Berdaya Saing dan Berorientasi Agribisnis Menuju Enrekang Maju Aman dan Sejahtera (EMAS)

Tahun 2019”

b) Misi

1. Mengetahui capaian pelaksanaan program dan kegiatan hingga Tahun 2018 dan capaian Tahun 2019
2. Sebagai bahan dalam penyusunan KUA-PPAS dan RAPBD Tahun Anggaran 2020 pada PD Dinas Pertanian Kabupaten Enrekang
3. Sebagai tolak ukur evaluasi penilaian kinerja dan pengendalian kegiatan pembangunan di lingkup Dinas Pertanian Kabupaten Enrekang
4. Sebagai acuan pelaksanaan koordinasi dan sinkronisasi perencanaan kegiatan antar sector/subsector antar instansi/Lembaga yang menangani pertanian, baik di pusat maupun diprovinsi
5. Mengefektifkan proses pelaksanaan program dan kegiatan yang dituangkan dalam perencanaan kinerja tahunan atau terarahnya pelaksanaan program dan kegiatan dalam mencapai tujuan atau tercapainya tujuan pelayanan public.

c) Data Ketenagaan Penyuluh BP3K dan Data Kelompok Tani Kecamatan Anggeraja

Dalam pelaksanaan tugas dan fungsi pelayanan Badan Penyuluhan Pertanian, Perikanan dan Kehutanan (BP3K) kecamatan Anggeraja didukung oleh tenaga harian lepas 6 orang, dan tenaga penyuluh pertanian,

perikanan dan kehutanan (PNS) 19 orang. Berikut data tenaga kerjadan
THL BP3K Anggeraja.

Tabel 4.3.
Daftar Tenaga Kerja Penyuluh dan THL BP3K

NO	Nama	Jabatan	Golongan/Pangkat
1	Addi, SP., MM	Kepala Dinas Pertanian	
2	Ir. Muhammad Arief, M.Si	Sekretaris	
3	Hj. Darsiah Syam	Kasubag Umum Dan Kepegawaian	
4	Basri, S.iP	Kasubag Perencanaan	
5	Syahdawaiah Anwar, STP, M.Si	Kasubag Keuangan Dan Asset	
6	Muh. Ichsan, S.P	Kepala Bidang Hortikultura	
7	Tamrin Teba, SP	Kepala Bidang perkebunan	
8	Muhammad Ikbar Ashadi, SP,M.Si	Kepala Bidang Penyuluh Petanian	
9	M.Amri Rahman, SP	Kepala Bidang Tanaman Pangan	
10	Erna Suriani, A. S.TP	Kasih Pembenuhan Dan Perlindungan Tanaman Hortikultura	
11	Sabri, SP	Kasi Produksi Hortikultura	
12	Marni, SP	Kasi Sarana Dan Prasarana Hortikultura	
13	Resi Amalia, SP	Kasi Pembenuhan Perlindungan Tanaman Perkebunan	
14	Ridha, SP	Kasi Produksi Perkebunan	
15	Muchsin Syaharuddin, SE,M.AP	Kasi Sarana Dan Prasarana Perkebunan	
16	Hj. Hasda, SP	Kasi Kelembagaan Penyuluhan	
17	Wahyuni, SP,M.AP	Kasi Ketenagaan Penyuluhan	
18	Bahtiar Basri, SP	Kasi Metode Dan Informasi Penyuluhan	
19	Bahtiar Sija	Kasi Pembenuhan	

		Perlindungan Tanaman Pangan	
20	Hermawati Arsyad, SP	Kasi Produksi Tanaman Pangan	
21	Yunus Geno, SP	Kasi Sarana Prasarana Tanaman Pangan	

Sumber: Arsip Kepegawaian Penyuluh Pertanian

B. Hasil Penelitian

1. Kinerja Pelayanan Penyuluh Pertanian di Badan Pelaksana Penyuluhan Pertanian, Perikanan dan Kehutanan (BP4K) Kabupaten Enrekang

Negara dan sistem pemerintahan menjadi tumpuan pelayanan warga Negara dalam memperoleh jaminan atas hak-haknya, karenanya peningkatan pelayanan (*quality of service*) akan semakin penting. Pelayanan publik pada hakikatnya merupakan perwujudan dari fungsi aparatur Negara sebagai abdi masyarakat dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik menjadi bagian penting dalam pelaksanaan fungsi aparatur Negara karena dapat menjadi tolak ukur langsung oleh masyarakat dalam menilai keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan.

Hal ini pun juga di perjelas di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan bahwa pelayanan kepada masyarakat sekurang-kurangnya memenuhi standar yaitu: dasar hukum, persyaratan, system, mekanisme, prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, penanganan pengaduan, saran, masukan, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan yang memberikan kepastian waktu,

jaminan keamanan dan keselamatan, serta evaluasi kinerja pelaksana dalam rangka mempermudah dan mempercepat akses pelayanan, Pemerintah menuntut para pemberi layanan untuk meningkatkan kinerja yang menyangkut dengan kinerja pelayanan yang dimana hasil pekerjaan, kecepatan kerja yang dilakukan sesuai dengan harapan masyarakat dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan.

Dengan adanya kinerja pelayanan, masyarakat dapat memperoleh pelayanan publik yang lebih baik, salah satunya pelayanan yang diberikan oleh Penyuluh Pertanian di BP3K di Kecamatan Anggeraja Kabupaten Enrekang yang terjun langsung untuk memberikan penyuluhan dan menyelesaikan masalah-masalah yang terjadi dilapangan. Disamping itu hal ini akan menjadi salah satu indikator dalam keberhasilan Pemerintah Daerah menjalankan fungsinya sebagai abdi Negara maupun sebagai abdi masyarakat. Hal ini diperjelas dalam Undang-Undang No.16 Pasal 29 tentang Peran Serta dan Kerja Sama Penyuluh adalah Pemerintah dan pemerintah daerah memfasilitasi dan mendorong peran serta pelaku utama dan pelaku usaha dalam pelaksanaan penyuluhan.

Dari tahun ke tahun terjadi peningkatan produksi Pertanian di Kabupaten Enrekang, hal ini tidak luput dari kerja sama antara Penyuluh Pertanian, Petani (Masyarakat) dan Dinas Pertanian. Data peningkatan produksi pertanian di Kabupaten Enrekang dari tahun 2014-2019 disajikan di lampiran. Pada dasarnya, terdapat beragam alat ukur, tolok ukur, parameter, atau indikator kualitas pelayanan publik karena pihak yang

menentukan kualitas yang beragam, berikut sudut pandangnya. Secara sederhana dapat dikatakan kinerja pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan. Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka pelayanan dapat dikatakan bermutu. Sedangkan jika kenyataannya kurang dari yang diharapkan, maka pelayanan dapat dikatakan tidak bermutu. Apabila kenyataan sama dengan harapan maka pelayanan tersebut memuaskan.

Untuk menentukan Kualitas Pelayanan Penyuluh Pertanian pada Kelompok Tani di Balai Penyuluh Pertanian, Perikanan dan Kehutanan (BP3K) Kecamatan Anggeraja Kabupaten Enrekang, digunakan instrumen pengukuran kinerja pelayanan yang telah dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam bukunya yang diberi judul *Delivering Quality Service*, dimana untuk mengukurnya digunakan lima dimensi kinerja pelayanan dari sepuluh indikator yang ada, yaitu: *Tangible, Reliability, Responsivitas, Kompetensi, Akses*.

a. Tangibel

Tangibles (Kenampakan fisik) menyangkut kemampuan Penyuluh Pertanian di BP3K Kecamatan Anggeraja untuk menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik, keadaan lingkungan sekitarnya, serta bukti nyata dari kinerja yang di wujudkan dalam pelayanan yang di berikan oleh pemberi

jasa. Jadi *Tangible* mencakup pelayanan berupa fasilitas fisik perkantoran, perlengkapan, kebersihan dan sarana komunikasi, ruang tunggu, tempat informasi. Karena pelayanan yang baik itu adalah memiliki sarana dan prasarana pendukung untuk lebih membirikan kenyamanan dan ketertiban dalam memberikan pelayanan. Seperti yang di kemukakan oleh Bapak Addi Kepala BP3K Kecamatan Anggeraja Mengatakan :

“Kalau masalah fasilitas atau bantuan untuk petani yang bertanggung jawab disini PPK (Penyuluh Pertanian Kecamatan) yang menangani yaitu pak Addi Kalau saya disini untuk mengkoordinasi penyuluh, penyuluh disini tugasnya penyampai pesan atau informasi yang baru untuk para petani atau masyarakat dilapangan. Kalau fasilitas kantor juga dari pusat dikirim kesetiap BP3K dan saya rasa fasilitas disini cukup memadai karena ada kursi, meja, lemari, komputer, tv, papan informasi, struktur organisasi, Wifi bahkan ada juga motor dinas. Tetapi ada juga yang kita beli seperti kipas angin. Masalah bangunnanya juga cukup memadai karena ada ruangan pegawai, ada ruangan khusus komputer ada juga ruangan rapat.” (hasil wawancara AD, 23 November 2020)

Dari wawancara diatas kepala BP3K hanya bertugas dalam mengawasi dan mengkoordinasikan setiap penyuluh, menyampaikan informasi-informasi baru, menilai kinerja penyuluh. Dalam hal fasilitas kantor dapat dikatakan baik karena ada berbagai macam fasilitas yang masih layak di gunakan, seperti halnya Wifi, komputer yang digunakan sebagai fasilitas penyuluh untuk membuat program yang direncanakan. Adapun fasilitas untuk setiap anggota kelompok tani seperti pupuk, benih padi, kontraktor (dompok), bantuan irigasi atau bantuan lainnya kepala BP3K hanya mengawasi terkait hal tersebut, Koordinator dan pertanggungjawabnya oleh PPK, hal ini dibenarkan oleh hasil wawancara dengan Bapak Muhammad umar yang menjabat sebagai PPK (Penyuluh Pertanian Kecamatan) mengatakan

“Kalau masalah fasilitas atau bantuan untuk petani saya yang bertanggung jawab, karena saya sebagai PPK jabatan rangkap, cuman saya sebagai PPK ini sebagai perpanjangan tangan yang memiliki tugas PPK yang mengatasi bantuan-bantuan atau bakso dari pusat untuk petani seperti program yang dicanamkan, yang dimana program ini berupa bantuan Pupuk, Benih, Dompeng, Perbaikan Jaringan Irigasi Tingkat Usaha Tani (JITU) Optimalisasi Lahan (OPLA), Gerakan Pengelolaan Tanaman Terpadu (GPTT), Percetakan Sawah Baru, Pola Seri. Saya sebagai koordinator proyek atau program dari pemerintah untuk pembangunan Pertanian, petani juga diberikan kesempatan untuk meminta bantuan melalui saya dengan cara mengajukan proposal lengkap dengan nama kelompok tani, ketua, sekretaris, bendahara, anggota, alasan meminta bantuan dan bantuan seperti apa. Kalau sudah membuat proposal nanti saya ajukan ke BP3K dan BP3K mengajukan di Dinas Pertanian, Dinas Pertanian yang akan memproses ke Pemerintah Pusat. Disinisi saya juga bisa meningkatkan kinerja saya dengan pelayanan, saya juga seperti halnya penyuluh mengerjakan tugas layaknya penyuluh tapi saya dituntut untuk mengetahui keadaan keseluruhan wilayah Kecamatan Anggeraja ini bersama dengan Sekreteris Ketahanan Pangan (SEKWAN) Kecamatan Anggeraja.” (hasil wawancara MU, 23 November 2020)

Dalam hal penyediaan fasilitas atau bantuan bagi setiap anggota kelompok tani Bapak MU sebagai PPK ini berusaha memberikan yang terbaik. Membantu anggota kelompok tani yang ingin mendapatkan bantuan dengan cara mengajukan proposal setelah itu diajukan kedinas yang terkait.

Sehingga hal tersebut memberikan kepuasan bagi setiap anggota kelompok tani seperti yang di kemukakan Bapak Asman Ketua kelompok tani desa Saludewata yang mengatakan:

“Fasilitas yang dikasikanki baik dan bagus seperti tanaman Jagung, bibit bawang. Ada juga ini bantuan dari program pemerintah, seperti bantuan perbaikan irigasi, Penampungan, Penerangan lampu lahan bawang kalau malam, dan ini dilaksanakan oleh penyuluh. Bantuannya bagusji, karena selama ini setiap ada bantuan saya dapat terus. Disini di kelompok tani Anggeraja memerlukan pemekaran karena terlalu luas lahannya, bantuan juga tidak merata kalau tidak bagi ini kelompok Anggeraja, setau saya yang sudah peraturan yang dijelakan bapak/ibu penyuluh ini kalau masing-masing luas lahan 25

hektar/kelompok tani. Jadi ada sebagian yang tidak dapat bantuan karena itumi tadi luas lahan besar baru anggota kelompok tani Anggeraja banyak, itumi perluki pemekaran kelompok ini supaya dapat semua. Bantuannya juga ada seperti dompeng, satu dompeng untuk kelompok tani Anggeraja yang dibagi lagi beberapa kelompok tani per dusun dan masih berfungsi, ada juga sanggar kelompok tani yang dibangun, sanggar ini dananya dari bantuan pemerintahji. Kita anggota kelompok tani diusulkan untuk membuat proposal bantuan dana sanggartani dan akhirnya dapatki bantuan.” (hasil wawancara AS, 25 November 2020)

Hal ini juga didukung juga dari pernyataan Bapak Saharuddin ketua Kelompok tani Tindallun mengatakan :

“Untuk sarana dan prasarana alhamdulillah bagus sekali karena penyuluh-penyuluh itu sudah sampai dilokasikan, dulu itu penyuluh dikantor saja sekarang sudah ke kebun langsung. biasaki dapat bantuan juga macam bantuan pupuk, benih.” (hasil wawancara SH, 26 November 2020)

Berdasarkan dua anggota kelompok tani diatas, fasilitas atau bantuan tidak hanya mengenai bantuan bibit bawang, padi dan benih tetapi ada bantuan atau fasilitas lainnya sebagai penunjang setiap anggota kelompok tani masing-masing desa/kelurahan seperti halnya kontraktor (dompeng) dan sanggartani disetiap wilayah sebagai tempat pertemuan antara penyuluh dan anggota kelompok tani setempat. Fasilitas di BP3K lengkap dan keadaan atau situasi kantor juga baik dan bersih dengan memberi wadah bagi tani menyampaikan aspirasi atau bantuan ke pemerintah melalui pembuatan proposal dari kelompok tani tertentu dan menyampaikan proposal/rencana aliran bantuan darurat jika memang dibutuhkan dan di fasilitasi oleh Penyuluh pertanian sesuai wilayah yang sudah di bentuk.

Wawancara dengan salah satu PPL honorer ibu Anti, SP di kantor

(BP3K) Kecamatan Anggeraja

“Jumlah petani di Kecamatan Anggeraja ini sangat banyak, tidak mungkin penyuluh mendatangi satu persatu anggota kelompok tani, maka dari itu diperlukan pembentukan kelompok. Ada juga anggota kelompok tani yang jarang bahkan tidak pernah datang kalau ada kegiatan pertemuan kelompok tani dengan penyuluh, petani sudah diundang tapi tidak datang. Nanti setelah ada bantuan mau dib ago-bagi dan tidak dapat bantuan pasti marah-matahmi, bagaimana mau dikasih informasi baru dan mengenal anggota disetiap kelompok tani kalau ada yang jarang datang bahkan tidak pernah datang kalau ada pertemuan. Itu juga petani kalau sudah dapat bantuan yang ketiga kalinya dan tidak dikasi, alasannya tidak pernah dapat bantuan karena petani mau lagi seperti tidak ada rasah syukurnya, sedangkan ada petani yang lain yang membutuhkan.” (hasil wawancara AN, 27, November 2020)

Dari pernyataan ibu AN diatas, ada beberapa anggota kelompok tani yang apabila telah mendapatkan bantuan tidak mengakui bantuan tersebut telah didapatkan dan pada kenyataannya ada petani lain yang lebih membutuhkan.

Adapun pernyataan PPL PNS Bapak Kamal, SP Sekretaris (BP3K)

Kecamatan Anggeraja Kabupaten Enrekang mengatakan:

“Penyuluh sekarang ini yang pegawai-pegawai mudah tidak seperti penyuluh dulu, kita dulu dituntut untuk terjun kelapangan, bersosialisasi dengan baik di lapangan, harus mengetahui keadaan kebun, sawah dan cuaca pun harus di ketahui. Dulu itu lebih banyak mempraktekan di banding sekarang penyuluh mudah cekatan di lapangan tetapi terampil dalam bidang kepegawaian misalnya masalah pengetikan, computer, pengelolaan laporan. Itu bedanya penyuluh dulu dengan sekarang, makanya ada beberapa wilayah itu yang penyuluhnya tidak terlalu kenal dengan kelompok taninya karena itu tadi, jarang nya praktek langsung dan keterampilan atau pengetahuannya tidak seperti penyuluh terdahulu. Tetapi sekarang ini memang sebenarnya penyuluh tidak terlalu dituntut untuk terlalu sering meninjau langsung dilapangan asalkan laporan dan prestasinya dapat dipertanggung jawabkan.” (hasil wawancara KM, 27 November 2020).

Dari hasil wawancara diatas dapat dikatakan bahwa fasilitas-

fasilitas yang didapatkan oleh petani dilapangan cukup baik, setiap kelompok tani mendapatkan fasilitas atau bantuan, cuman perlunya pemekaran kelompok tani karena ada beberapa desa atau kelurahan yang setiap kelompok memiliki lahan kebun yang luas, sedangkan setiap kelompok tani hanya memiliki hak 25 hektar luas lahan untuk mendapatkan bantuan, agar bantuan itu bisa merata, hal ini telah menjadi ketentuan dari pemerintah. Begitupun dengan fasilitas-fasilitas di BP3K Kecamatan Anggeraja sudah baik karena dari wawancara dan pengamatan peneliti.

b. Reliability

Kehandalan (*Reliability*), yaitu: kemampuan memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan yang di harapkan, seperti kemampuan seringnya memberikan informasi baru dan kemampuan mempertanggung jawabkan informasi yang disampaikan serta kemampuan dalam melayani. Untuk mengukur kinerja pelayanan penyuluh pertanian di BP3K kecamatan Anggeraja Kabupaten Enrekang banyak hal yang bisa kita perhatikan, salah satunya seperti proses dalam pemberilan pelayanan yang menyangkut pemberian informasi-informasi baru. Berikut foto proses pelayanan di BP3K Anggeraja.

Dari pengamatan dan wawancara secara langsung yang dilakukan oleh penulis, menunjukkan bahwa dalam proses pemberian pelayanan penyuluh pertanian di lihat dari tugas penyuluh pertanian yaitu melakukan penyuluhan yang terjun langsung kelapangan, memberikan pelayanan yang

baik dengan cara meningkatkan kemampuan kelembagaan petani dan kelembagaan ekonomi petani seperti koperasi tani, membantu pelaku usaha pertanian untuk mengembangkan jejaring dan kemitraan usaha. Selain itu seringkali Penyuluh Pertanian memberikan informasi-informasi baru tentang bantuan dari Pemerintah atau program-program baru yang di tetapkan oleh pemerintah serta pertanggung jawaban dari informasi yang di sampaikan. Selain itu seringkali Penyuluh Pertanian memberikan informasi-informasi baru tentang bantuan dari Pemerintah atau program-program baru yang di tetapkan oleh pemerintah serta pertanggung jawaban dari informasi yang di sampaikan. Hal ini dibenarkan oleh Bapak Addi Kepala BP3K Anggeraja, yang mengatakan:

“Penyuluh menyampaikan informasi kepada petani itukan sudah kewajiban memang. Saya selaku Kepala BP3K diberikan informasi baru dari BP4K atau dinas baik itu tentang bantuan atau masalah teknis penyuluh dalam melakukan tugas terus setelah saya terima saya sampaikan kepada penyuluh dan penyuluh menyampaikan atau mensosialisasikan adanmengimplementasikan kepada petani. Saya juga seperti itu memberikan informasi kelapangan, misalnya ada pemekaran kelompok baru saya terjung langsung juga kelapangan sebagai kepala BP3K menjelaskan bagaimana tujuan dan maksud pemekaran kelompok, aturan-aturan pemekaran kelompok. Informasi seperti ini jelas karena peraturan mengenai pemekaran kelompok tani ini sudah jadi peraturannya pemerintah.”
(hasil wawancara AD, 23 November2020)

Wawancara dengan Bapak AD dilakukan setelah selesainya kegiatan pemekaran kelompok tani di Desa Saludewata dan dari hasil pengamatan peneliti, kegiatan pemekaran kelompok ini berjalan sesuai dengan prosedur pelayanan. Karena informasi atau aturan-aturan untuk pemekaran kelompok di jelaskan dengan baik dan jelas oleh Kepala BP3K

Kecamatan Anggeraja, kegiatan ini juga di hadiri oleh Penyuluh yang bertugas di wilayah ini, Penyuluh Pertanian yang bertugas juga menindak lanjuti pemekaran kelompok ini.

Hal ini didukung dari wawancara dengan Bapak Ilham Ketua kelompok tani Siambo dan Desa Tindallun mengatakan :

“Penyuluh selalugi memberikan informasi baru baik itu di sawah atau ke kantornya, biasa diberikan informasi-infromasi baru tentang bantuan atau program baru Informasi yang disampaikan di pertanggung jawabkanji dan dilaksanananji. (hasil wawancara IL, 25 November2020)

Dari pernyataan Bapak IL di atas Informasi yang diberikan oleh penyuluh pertanian sudah jelas dan dapat dipertanggungjawabkan .Hal ini juga didukung oleh pernyataan Bapak Asman Ketua kelompok tani karya tani dari Desa saludewata yang Mengatakan :

“Caranya memberikan informasi jelas, bagus danbertanggung jawab, karena terbuktimi selama ini alhamdulillah kita rasakanmi hasilnya. Penyuluh memberikan arahan sama kita untuk melakukan kalau ada salah dan hasilnya juga bagus di lapangan.” (hasil wawancara AS, 25 November 2020)

Pernyataan petani dari Desa Saludewata tersebut di dukung oleh pernyataan Penyuluh di Wilayah tersebut Ibu Irawaty yang mengatakan :

“Kalau informasi itu memang kita sebagai penyuluh harus memberi tahukan kepada petani agar petani juga mengetahui informasi-informasi baru seperti halnya bantuan-bantuan dari pemerintah, informasi baru tentang penanggulangan masalah-masalah dilapangan. Informasi-informasi itu kita dapatkan dari kepala BP3K. Hal itu sudah tugas dari penyuluh memberikan pelayanan dengan memberikan informasi baru dan dipertanggung jawabkan. Saya disini sebagai THL (Tenaga Harian Lepas) itu tenaga bantu yang di tetapkan oleh menteri pertanian dari tahun 201Kita juga sebagai THL di berikan infromasi baru, diberikan pengetahuan baru dan kita juga sebagai THL memiliki wilayah penyuluhan seperti saya di desa pincara. Kita bekerja seperti

layaknya Pegawai Negeri Sipil tetapi yang memberdakan itu pada tingkat Laporan dan tingkat penggajian.” (hasil wawancara IR, 23 November2020)

Pernyataan dari anggota kelompok tani dan penyuluh pertanian (THL) menegaskan bahwa dalam pemberian informasi baru baik itu informasi bantuan atau program telah berjalan sesuai dengan tugas dan fungsi penyuluh. Dari beberapa pernyataan wawancara diatas dan pengamatan penulis dapat dikatakan bahwa tidak ada masalah dalam proses pemberian layanan kepada anggota kelompok tani. Anggota kelompok tani mengatakan, penyuluh dalam memberikan pelayanan berupa informasi baru tidak ada kendala yang berarti proses tersebut sudah baik dan dapat dipahami oleh setiap anggota kelompok tani.

c. *Responsiveness*

Responsivitas (*Responsiveness*) adalah kesigapan atau daya tanggap setiap individu dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi kesigapan dalam melayani, kecepatan karyawan serta penanganan keluhan.

Dari pengamatan dan wawancara penulis secara langsung, menunjukkan bahwa daya tanggap Penyuluh Pertanian BP3K Kecamatan Anggeraja dapat dilihat dari cara merespon petani yang memiliki masalah atau keluhan dilapangan, cara menyelesaikan masalah atau keluhan tersebut. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara dengan bapak Liha petani dari kelompok tani saludewata mengatakan :

“Iya penyuluh merespon dengan cepat, selalu bersedia untuk melayani bahkan kadang-kadang juga kita melapor ke kantornya

langsung, kadang-kadang juga penyuluh langsung turun lapangan untuk menindaki lebih cepat masalah yang terjadi di sawah atau perkebunan. Tetapi juga saya pernah melaporkan masalah di kelompok tani ini penyuluh kurang menindaki masalah internal dalam kelompok ini, baru sekarang ini diadakan pertemuan untuk memekarkan kelompok tani. Itu juga penyuluh yang bertugas disini jarang mengunjungi lapangan, biasanya penyuluh yang datang disini cuman satu kali setiap satu minggu, jadi kita disini petani tidak terlalu akrab begitu dengan penyuluh.” (hasil wawancara LH, 25 November 2020)

Berkaitan dengan pernyataan diatas, penulis mewawancarai penyuluh yang bertugas di Desa Saludewata, Bapak Bici mengatakan :

“Kalau hal saya jarang ke Desa Saludewata karena terkendala wilayah rumah saya jauh dari lapangan kerja dan saya juga tidak tau bawa motor dan jumlah petani disini sangat banyak ada 14 kelompok tani, setiap kelompok tani memiliki anggota lebih dari 30, apalagi saya disini sebagai Penyuluh Pertanian yang menjalankan tugas karena penyuluh itu bersifat Polivalen yang artinya harus mampu mengetahui semua bidang penyuluhan seperti pertanian, perikanan, kehutanan. Saya dengar baru-baru informasi bahwa tahun depan tidak akan lagi seperti itu, penyuluh akan ditempatkan diwilayah yang sesuai dengan bidangnya,” (hasil wawancara BC, 25 November 2020)

Dari wawancara diatas, salah satu yang jadi masalah dalam respon penyuluh yang bertugas diwilayah tersebut ialah kendala dari jarak yang jauh antara rumah kelapangan serta banyaknya anggota kelompok tani yang ditangani penyuluh tersebut melebihi dari kapasitas penyuluh, sehingga penyuluh tidak terlalu aktif di setiap kelompok tani.

Tetapi hal ini berbeda dari hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan salah satu anggota kelompok tani Desa Tindallun , Bapak Yudi mengatakan:

“Kalau respon penyuluh disini alhamdulillah baik karena setiap kita punya masalah dikebun, Bapak penyuluh memberikan saran dan langsung merespon bahkan selalu kelapangan untuk meninjau

biasanya setiap minggu itu bisa dibilang 2-3 kali ke kebun ini, apalagi sekarang waktu penanam, jadi kebunta disini dilihat bagaimana keadaannya, apa ada masalah hama yang baru atau masalah lainnya. Atau bisa diarahkan langsung ke kantor kalau ada masalah, dan pelayanan di kantor juga cepat tidak ribet karena edda na buda gaja tau jadi cepat ki dilayani” (hasil wawancara YD, 26 November 2016)

Hal ini didukung oleh pernyataan Penyuluh Pertanian yang bertugas di wilayah tersebut, Bapak Awwing desa tindallun mengatakan :

“Saya alhamdulillah merespon petani kalau ada keluhan atau complain malahan jarang petani ke kantor mengurus karena langsung didatangi oleh penyuluh itu kebiasaan penyuluh disini. Sebagai penyuluh pastinya harus cepat merespon karena memang sudah seperti itu tugasnya penyuluh, memberikan arahan dan solusi apabila kebun mengalami masalah seperti terserang hama. Tidak hanya itu sebagai penyuluh harus berbaur dengan petani agar pelayananta untuk petani bisa di berikan dengan baik, karena penyuluh itu di tuntut untuk tidak kaku dan harus berbaur dengan petani sehingga petani tidak canggung untuk menyampaikan keluhannya kepada petani yang bertugas. Di kantor juga setiap harinya ada satu atau dua petani yang datang untuk berkonsultasi atau menyampaikan masalah, dan penyuluh yang bertugas pada hari itupun pasti harus merespon dan menanggapi petani yang datang.” (hasil wawancara AW, 26 November 2020)

Berbicara mengenai respon atau daya tanggap dari wawancara anggota kelompok tani dan penyuluh yang bertugas di Desa Saludewata berbeda dengan wawancara dari desa Tindallun. Penyuluh Desa Saludewata memberikan respon dan daya tanggap kepada anggota kelompok tani dengan baik sesuai tugasnya.

Dari beberapa hasil wawancara dapat dikatakan bahwa respon atau daya tanggap Penyuluh Pertanian tidak sepenuhnya baik, karena ada penyuluh yang bertugas di wilayah yang telah ditetapkan kurang berbaur dengan para petani dikarenakan jarang penyuluh tersebut turun

lapangan. Tetapi hal tersebut berbeda dari hasil wawancara anggota kelompok di Desa atau Kelurahan lain yang mengatakan respon dan daya tanggap penyuluh yang bertugas baik.

d. Competence

Kompetensi (*Competence*), merupakan kemampuan kerja setiap individu yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang sesuai dengan standar yang ditetapkan salah satunya dengan pelatihan-pelatihan yang diberikan. Level kompetensi seseorang terdiri dari dua bagian, bagian yang dapat dilihat dan dikembangkan disebut permukaan (*surface*) seperti pengetahuan dan keterampilan, bagian yang tidak dapat dilihat dan sulit dikembangkan disebut sentral atau inti kepribadian (*core personality*) seperti sifat-sifat, motif, sikap dan nilai-nilai. Untuk menilai kinerja pelayanan penyuluh pertanian BP3K Anggeraja, hal yang diperhatikan yaitu pengetahuan, keterampilan dan kemampuan penyuluh pertanian. Berikut foto penyuluh dalam memberikan penjelasan tentang pemekaran kelompok tani

penyuluh pertanian memberikan penjelasan dan arahan kepada anggota kelompok tani mengenai masalah pemekaran kelompok tani. Penulis mewawancarai salah satu anggota kelompok tani saat acara pemekaran kelompok tani tersebut, Bapak Asman ketua kelompok tani Saludewata mengatakan :

“Penyuluh caranya menjelaskan sangat luar biasa dan jelas, karena kita di berikan arahan bagaimana caranya mengatasi masalah-masalah pada padi, hama di padi, menjelaskan peraturan seperti tadi itu aturan pemekaran kelompok tani, penjelasannya jelas dan

dimengerti.” (hasil wawancara AS, 25 November 2020)

Hal ini didukung juga oleh pernyataan Bapak Judi selaku Ketua kelompok tani kelurahan Lakawan mengatakan :

“Penyuluh itu caranya menjelaskan tentang masalah pertanian bagus, biasa juga ada pelatihan yang dikasikanki namanya SL. Kalau ada pelatihan-pelatihan seperti itu penyuluh menjelaskan dengan baik. Ada juga pelayanan yang diberikan misalnya jaringan irigasi (JITU), biasa juga penyuluh kasiki saran bagaimana mengatasi hama di kebun.” (hasil wawancara JD, 26 November 2020)

Dari wawancara di atas, pengetahuan penyuluh pertanian sudah diterapkan dengan baik, cara penyampaian yang jelas serta adanya pelatihan yang dilaksanakan oleh penyuluh pertanian untuk anggota kelompok tani. Seperti yang di katakan oleh Bapak Addi Kepala BP3K Anggeraja, mengatakan :

”Pelatihan juga diadakan untuk petani, pelatihan itu biasa di laksanakan di BP3K atau biasa juga ke BP4K mengikuti pelatihan. Pelatihnnya itu dari provinsi,kabupaten atau penyuluh, biasa juga petani dipanggil kemassar mengikuti pelatihan ataupun di batang kaluku karena di batang kaluku itu ada memang tempat terkhusus untuk pelatihan. Tidak hanya itu pelatihan-pelatihan yang didapat penyuluh pastinya selalu ada, karena itu penyuluh setiap saat selalu dipanggil untuk mengikuti pelatihan-pelatihan, masalah menambah keterampilannya, pengetahuannya. Karena penyuluh itu kalau tidak diberikan pelatihan tidak akan ada ketrampilan ataupun pengetahuan baru dan tidak bisa berkembang, sedangkan petani disini banyak sekali. Tetapi pelatihan-pelatihan ini biasanya tidak terprogram, kalau ditingkat kabupaten tidak terjadwal karena kadang ada kegiatan yang mendesak jadi sayas sebagai kepala BP3K pergi ke BP4K untuk pertemuan atau mengikuti pelatihan. Nah disitumi nanti pertemuan atau pelatihan ada informasi yang baru, kita sebagai kepala BP3K harus menyampaikan kepada penyuluh dan diteruskan kepada petani.” (hasil wawancara AD, 23 November 2020)

Pernyataan diatas hampir sama dengan apa yang di kemukakan oleh satu penyuluh pertanian, bapak Maliki mengatakan :

“Disini itu kita di berikan pelatihan untuk nantinya menambah pengetahuan, misalnya pelatihan pemilihan benih bermutu dengan memakai telur, air dan garam setelah itu kita terapkan dilapangan diberitahukan ke petani bagaimana cara pemilihan benih bermutu, memberitahukan bagaimana perbandingan yang bagus. Tidak hanya itu kita membawakan peralatan yang dibutuhkan dan kita mempraktekkan serta memberikan petunjuk. Pelatihan juga biasanya itu dilakukan di kantor disini BP3K atau BP4K biasa juga ada pertemuan di sanggar tani setiap kelurahan atau desa di sini.” (hasil wawancara ML, 23 November 2020)

Dalam meningkatkan pengetahuan, penyuluh diberikan pelatihan baik itu tingkat kecamatan, kabupaten atau provinsi. Sehingga penyuluh pertanian juga memberikan pelatihan-pelatihan kepada anggota kelompok tani dan menjelaskan mengenai informasi baru yang di dapat dari pelatihan sebelumnya.

Keterampilan Penyuluh dalam mengelola barang tidak pakai yang dapat digunakan untuk menanam sayuran, seperti pipa bekas yang di rakit sebagai media untuk penanaman, bukan hanya media pipa saja tetapi penyuluh pertanian juga menanam berbagai sayuran atau buah-buahan di halaman kantor dan dirawat sehingga mampu menghasilkan produksi yang baik. Media ini bisa jadi alat pelatihan Penyuluh Pertanian untuk mengembangkan kemampuan atau keterampilan.

Selain itu kompetensi penyuluh juga dilihat pada SKP Penyuluh, SKP adalah Sasaran Kerja Pegawai yang ada dalam salah satu unsur di dalam Penilaian Prestasi Kerja PNS yang diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011, SKP di buat setiap awal tahun. Untuk menentukan target kuantitas dalam pekerjaan dengan mempertimbangkan jumlah output yang masuk pada tahun-tahun sebelumnya, sedangkan untuk

menilai aspek kualitas dalam suatu pekerjaan atau kegiatan adalah dengan mengacu pada parameter yang ada pada Peraturan Kepala BKN Nomor 1 Tahun 2013 (20) mengenai tata cara penilaian SKP yang memiliki nilai dari 51-100, setiap hasil memiliki nilai dan setiap pergerakan Penyuluh Pertanian memiliki nilai, penilaian SKP ini juga meliputi tentang aspek biaya dan aspek waktu sehingga dapat di pertanggung jawabkan, SKP yang telah di rencanakan akan dinilai oleh atasan. Untuk menyusun SKP jabatan fungsional umum disesuaikan dengan nama jabatan yang bersangkutan.

Uraian kegiatannya yang akan dilakukan selama 1 tahun mengacu pada lampiran kegiatan yang ada pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Rencana Biaya yang mengatur tentang jabatan tersebut dan Angka Kreditnya (AK) sesuai dengan jenjang jabatan masing-masing. Jika Penyuluh Pertanian memiliki Kegiatan atau tugas tambahan selama satu tahun, maka kegiatan atau tugas tambahan akan dituangkan dalam formulir keterangan melaksanakan tugas tambahan yang telah di tetapkan pada Peraturan Kepala BKN Nomor 1 Tahun 2003, sedangkan nilainya langsung dituangkan dalam penyusunan SKP pada akhir tahun dalam kolom nilai tugas tambahan.

Pada akhir tahun penyuluh membuat laporan DP3. DP3 (Daftar Penilaian Pelaksanaan Pekerjaan) adalah suatu daftar yang memuat hasil penilaian Pelaksanaan Pekerjaan seorang Pegawai Negeri Sipil dalam jangka waktu satu tahun yang dibuat oleh pejabat yang berwenang.

Daftar tersebut digunakan sebagai bahan dalam melaksanakan pembinaan Pegawai Negeri Sipil, antara lain dalam mempertimbangkan kenaikan pangkat penempatan dalam jabatan, pemindahan, kenaikan gaji berkala dan lain-lain. Nilai dalam DP3 digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam menetapkan mutasi kepegawaian dalam tahun berikut kecuali ada perbuatan tercela dari Pegawai yang bersangkutan yang dapat mengurangi nilai tersebut.

Penyuluh juga ditugaskan sebagai pendamping dari program pemerintah UPSUS Pajale, UPSUS Pajale telah berjalan di awal tahun 2015 sampai akhir tahun 2015, program ini dilaporkan setiap bulannya oleh penyuluh sesuai dengan kegiatan yang dilaksanakan dilapangan dan Penyuluh Pertanian Kecamatan (PKK) Merangkum semua laporan tersebut dan di serahkan ke Dinas pertanian. Contoh SKP, DP3 dan laporan UPSUS Pajale, diperjelas di lampiran.

Berdasarkan dari hasil wawancara dan pengamatan penulis dapat dikatakan bahwa *kompetence* (kompetensi) Penyuluh Pertanian baik, mulai dari pengetahuan dalam menjelaskan tentang pertanian, keterampilan dalam mengelola media-media bekas untuk dapat dipergunakan serta SKP dan DP3 atau laporan akhir tahun dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan kegiatan selama satu tahun yang dimana DP3 dan SKP memiliki perbedaan, perbedaannya adalah DP3 yang dinilai lebih pada perilaku kerja PNS yang bersangkutan, sedangkan SKP lebih pada capaian kinerja PNS yang bersangkutan dalam setiap targetnya.

e. Access

Akses (access) merupakan kemudahan setiap individu untuk mendapatkan pelayanan, untuk menghubungi pegawai dan kedisiplinan pegawai dalam bentuk tingkat kehadiran pegawai. Untuk mengukur kinerja pelayanan penyuluh pertanian di BP3K kecamatan Anggeraja Kabupaten Enrekang banyak hal yang bisa kita perhatikan pada indikator akses, seperti kemudahan menghubungi penyuluh.

Hal yang perlu diperhatikan juga terkait dengan kemudahan setiap individu yang memiliki masalah menghubungi pegawai diluar jam kantor. Untuk mengukur kualitas kinerja pelayanan penyuluh pertanian indikator ini perlu kita perhatikan.

Dari pengamatan dan wawancara secara langsung yang dilakukan oleh peneliti, kemudahan petani dalam menghubungi penyuluh baik itu di jam kerja maupun di luar jam kerja dapat dilihat dari pernyataan Bapak Barata anggota kelompok tani Saludewata mengatakan :

“Bisa jiki hubungi penyuluh dengan mudah, kan tinggal ada hp untuk hubungi kalau ada keluhan atau masalah-masalah yang terjadi di lapangan, metadaki saran atau biasa toh kalau diluar jam kerja didatangi rumahnya. Kalau pergiki ke kantornya juga adaji disana penyuluh yang bertugas tetapi kalau saya belum pernah pa pergi di BP3K nya penyuluh tapi kalau anggota sering datang disana kayak ketua kelompok.” (hasil wawancara BR, 27 November 2020)

Pernyataan anggota kelompok tani diatas mengenai kemudahah untuk menghubungi penyuluh dapat melalui komunikasi via telepon/Whatsapp atau langsung mendatangi kediaman penyuluh yang terkait. Hal ini di benarkan oleh Bapak Addi Kepala BP3K Anggeraja mengatakan :

“Akses untuk petani menghubungi penyuluh itu mudah, bisa langsung menelepon, WA juga bisa. Petani bisa juga langsung kerumah para penyuluh untuk berkonsultasi atau ada keperluan. Jadi bisa dikatakan bahwa kerja penyuluh itu hampir 24 jam, tidak ada bilang siang-malam, petani diberikan kebebasan datang kerumah.”(hasil wawancara AD, 23 November 2020)

Tidak hanya itu Kualitas Pelayanan Penyuluh Pertanian BP3K kecamatan Anggeraja dilihat dari kedisiplinan pegawai yang dimana sikap mental yang tercermin dalam perbuatan tingkah laku perorangan, kelompok atau masyarakat berupa kepatuhan atau ketaatan terhadap peraturan, ketentuan, etika, norma dan kaidah yang berlaku.

Mengingat eratnya hubungan disiplin dengan produktivitas kerja maka disiplin mempunyai peran sentral dalam membentuk pola kerja dan etos kerja produktif. Maka peneliti mewawancarai dan mengamati kedisiplinan penyuluh pertanian dalam hal kehadiran di Kantor atau BP3K. Bapak Addi Kepala BP3K Anggeraja mengatakan bahwa:

“Disini jam kerja pegawai dari jam 08.00-14.00 sampai hari jumat, dan hari sabtu tetap bekerja dari jam 08.00-12.00, daftar hadirnya juga ada setiap harinya yang berupa absen dan ditanda tangani, setiap harinya itu ada penyuluh yang bertugas posko, yang bertugas pada hari posko akan memberikan pelayanan apabila ada anggota kelompok tani yang datang konsultasi.” (hasil wawancara, 23 November 2020)

Dari hasil wawancara dan pengamatan dapat dikatakan bahwa tidak ada masalah dalam akses anggota kelompok tani apabila memiliki keperluan baik itu di jam kerja penyuluh maupun diluar jam kerja, penyuluh memberikan kelonggaran bagi petani (masyarakat) untuk menghubungi atau mendatangi kediaman penyuluh masing-masing. Begitupun juga dalam kedisiplinan penyuluh mengenai kehadiran

penyuluh pada saat jam kerja, dengan adanya jadwal posko penyuluh mampu meningkatkan pelayanan dengan memberikan konsultasi kepada anggota kelompok tani yang datang ke kantor BP3K. Tetapi daftar hadir atau absen yang disiapkan masih secara manual, hal ini menjadi kekurangan dalam pelaksanaan tugas dan fungsi penyuluh pertanian di BP3K Anggeraja

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Kualitas pelayanan publik merupakan salah satu syarat dalam terciptanya pemerintahan yang baik, yang salah satunya dengan pemenuhan kebutuhan pangan untuk memberdayakan penyuluh. Dalam mengukur kinerja pelayanan penyuluh pertanian di BP3K Anggeraja menggunakan instrumen kinerja pelayanan publik yang dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry, yaitu :

1. Ketampakan fisik (*Tangible*) : Hal yang menyangkut tentang fasilitas operasional penyuluh baik di kantor atau dilapangan dan fasilitas atau bantuan dari pemerintah untuk anggota kelompok tani (masyarakat) serta fasilitas pendukung lainnya. Dilihat dari indikator ketampakan fisik (*Tangible*) yang dimana menyangkut tentang fasilitas atau bantuan yang digunakan penyuluh pertanian sudah cukup baik dan memuaskan anggota kelompok tani. Indikator tersebut merupakan pelayanan yang didapatkan oleh anggota kelompok tani dari pemerintah dan penyuluh pertanian, tidak hanya itu penyuluh pertanian juga berhak dalam mendapatkan fasilitas yang baik agar penyuluh mampu menjalankan dan memberikan pelayanan

yang baik.

2. Reliabilitas (*Reliability*) : Hal yang menyangkut tentang pemberian informasi baru dari penyuluh pertanian ke setiap anggota kelompok tani, kehandalah dalam memberikan pelayanan. Pada indikator ini penyuluh pertanian memberikan pelayanan yang handal dengan memberikan informasiinformasi baru, dipertanggungjawabkan dan dilaksanakan apabila informasi tersebut berupa tugas atau program dari pemerintah. Tidak hanya itu, dalam proses pelayanan penyuluh pertanian juga meningkatkan kemampuan kelembagaan kelompok tani, kelembagaan ekonomi dan membantu pelaku usaha pertanian untuk mengembangkan kemitraannya.
3. Responsivitas (*Responsiveness*) : Hal yang menyangkut tentang daya tanggap atau respon penyuluh pertanian dalam memberikan pelayanan apabila anggota kelompok tani ingin berkonsultasi dan apabila anggota kelompok tani mengatasi masalah dilapangan serta kecakapan penyuluh dalam melakukan pendekatan kepada anggota kelompok ktani. Pada indikator ini daya tanggap, kesigapan dan respon penyuluh kurang baik di salah satu Desa. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada narasumber dan observasi di lapangan, penyuluh pertanian yang bertugas di Desa tersebut tidak memiliki kecakapan yang baik, tidak terlalu aktif dalam proses pendekatan kesetiap anggota kelompok tani. Peninjauan kelapangan yang kurang, sehingga tidak terjalinnya keakraban antara penyuluh dan anggota kelompok tani. Penyuluh pertanian seharusnya

memahami tentang daya tanggap yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, melakukan pendekatan secara aktif kepada anggota kelompok tani. Selain itu, penyuluh yang bertugas di wilayah tersebut tidak sesuai dengan bidang yang ditekuni, hal ini harus menjadi perhatian pemerintah agar lebih mengatur penempatan penyuluh sesuai dengan bidangnya.

4. Kompetensi (*Competence*) : Hal yang menyangkut tentang kemampuan dan pengetahuan penyuluh pertanian dalam menjalankan tugas/fungsinya, pelatihan-pelatihan yang didapat serta keterampilan penyuluh pertanian. Pada indikator ini kemampuan, pengetahuan dan keterampilan penyuluh pertanian dikatakan baik. Hal ini dibenarkan dari wawancara dan observasi penulis di lapangan yang menunjukkan bahwa pengetahuan penyuluh dalam memberikan penjelasan mengenai pertanian baik itu program pemerintah atau peraturan pemerintah, keterampilan dan kemampuan penyuluh mengelola media tidak pakai. Pelatihan-pelatihan juga diberikan yang tidak lain untuk meningkatkan dan menambah wawasan untuk penyuluh pertanian dan anggota kelompok tani.

5. Akses (*Access*) : Hal yang menyangkut tentang kemudahan anggota kelompok tani untuk menghubungi penyuluh pertanian apabila memiliki keperluan. Pada indikator ini kemudahan anggota kelompok tani apabila memiliki keperluan kepada penyuluh pertanian dapat dikatakan baik karena penyuluh pertanian memberikan kesempatan anggota kelompok tani untuk menghubungi melalui telepon atau mendatangi kediaman penyuluh

pertanian. Jam kerja penyuluh pertanian juga mulai dari jam 08.00-14.00 WITA pada hari senin sampai jumat, sedangkan dihari sabtu penyuluh pertanian tetap bekerja di jam 08.00-12.00 WITA. Dengan adanya jadwal posko kehadiran penyuluh juga baik dan pemberian pelayanan juga dapat ditingkatkan dengan memberikan konsultasi kepada anggota kelompok tani yang berkunjung ke kantor BP3K maupun di kediaman penyuluh.



BAB V

PENUTUP

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian penulis pada bab sebelumnya sebagai hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Penyuluh Pertanian pada Kelompok Tani di Balai Penyuluh Pertanian, Perikanan dan Kehutanan (BP3K) Kecamatan Anggeraja Kabupaten Enrekang belum sepenuhnya baik dalam memberikan pelayanan. Hal ini di lihat dari indikator responsivitas yang di mana Penyuluh Pertanian di salah satu Desa tidak terlalu aktif dan cakap dalam pendekatan terhadap anggota kelompok tani. Hal ini benarkan dari wawancara kelompok tani di salah satu wilayah yang mengakui bahwa penyuluh yang bertugas tidak memiliki kontribusi yang baik terhadap kelompok tani.

Pelayanan yang seharusnya di terapkan penyuluh pertanian yaitu harus mampu untuk berkomunikasi meliputi kemampuan dan keterampilan penyuluh untuk berempati dan berinteraksi dengan masyarakat sasarnya, memiliki sikap menghayati dan bangga terhadap profesinya. Sikap bahwa inovasi yang disampaikan benar-benar merupakan kebutuhan nyata sasarnya dan sikap menyukai dan mencintai sasarnya dalam artian selalu siap memberi bantuan dan melaksanakan kegiatan-kegiatan demi adanya perubahan-perubahan pada sasaran. Kualitas Pelayanan Penyuluh Pertanian pada Kelompok Tani di Balai penyuluh Pertanian, Perikanan dan Kehutanan (BP3K) Kecamatan Anggeraja Kabupaten Enrekang.

- 1) Ketampakan Fisik (*Tangible*) Dari hasil wawancara diatas dapat dikatakan bahwa fasilitas-fasilitas yang didapatkan oleh petani dilapangan cukup baik, setiap kelompok tani mendapatkan fasilitas atau bantuan, cuman perlunya pemekaran kelompok tani karena ada beberapa desa atau kelurahan yang setiap kelompok memiliki lahan kebun yang luas, sedangkan setiap kelompok tani hanya memiliki hak 25 hektar luas lahan untuk mendapatkan bantuan, agar bantuan itu bisa merata, hal ini telah menjadi ketentuan dari pemerintah. Begitupun dengan fasilitas-fasilitas di BP3K Kecamatan Anggeraja
- 2) Reliabilitas (*Realiability*) Pernyataan dari anggota kelompok tani pincara dan penyuluh pertanian (THL) menegaskan bahwa dalam pemberian informasi baru baik itu informasi bantuan atau program telah berjalan sesuai dengan tugas dan fungsi penyuluh. Dari beberapa pernyataan wawancara diatas dan pengamatan penulis dapat dikatakan bahwa tidak ada masalah dalam proses pemberian layanan kepada anggota kelompok tani. Anggota kelompok tani mengatakan, penyuluh dalam memberikan pelayanan berupa informasi baru tidak ada kendala yang berarti proses tersebut sudah baik dan dapat dipahami oleh setiap anggota kelompok tani.
- 3) Responsivitas (*Responsiveness*) Berbicara mengenai respon atau daya tanggap dari wawancara anggota kelompok tani dan penyuluh yang bertugas di Desa Saludewata berbeda dengan wawancara dari desa Tindallun. Penyuluh Desa Saludewata memberikan respon dan daya tanggap kepada anggota kelompok tani dengan baik sesuai tugasnya. Dari

beberapa hasil wawancara dapat dikatakan bahwa respon atau daya tanggap Penyuluh Pertanian tidak sepenuhnya baik, karena ada penyuluh yang bertugas di wilayah yang telah ditetapkan kurang berbaur dengan para petani dikarenakan jarang penyuluh tersebut turun lapangan. Tetapi hal tersebut berbeda dari hasil wawancara anggota kelompok di Desa atau Kelurahan lain yang mengatakan respon dan daya tanggap penyuluh yang bertugas baik.

4) Kompetensi (*Competence*) Berdasarkan dari hasil wawancara dan pengamatan penulis dapat dikatakan bahwa *kompetence* (kompetensi) Penyuluh Pertanian baik, mulai dari pengetahuan dalam menjelaskan tentang pertanian, keterampilan dalam mengelola media-media bekas untuk dapat dipergunakan serta SKP dan DP3 atau laporan akhir tahun dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan kegiatan selama satu tahun yang dimana DP3 dan SKP memiliki perbedaan, perbedaannya adalah DP3 yang dinilai lebih pada perilaku kerja PNS yang bersangkutan, sedangkan SKP lebih pada capaian kinerja PNS yang bersangkutan dalam setiap targetnya.

5) Akses (*Access*) Dari hasil wawancara dan pengamatan dapat dikatakan bahwa tidak ada masalah dalam akses anggota kelompok tani apabila memiliki keperluan baik itu di jam kerja penyuluh maupun diluar jam kerja, penyuluh memberikan kelonggaran bagi petani (masyarakat) untuk menghubungi atau mendatangi kediaman penyuluh masing-masing. Begitupun juga dalam kedisiplinan penyuluh mengenai kehadiran

penyuluh pada saat jam kerja, dengan adanya jadwal posko penyuluh mampu meningkatkan pelayanan dengan memberikan konsultasi kepada anggota kelompok tani yang datang ke kantor BP3K. Tetapi daftar hadir atau absen yang disiapkan masih secara manual, hal ini menjadi kekurangan dalam pelaksanaan tugas dan fungsi penyuluh pertanian di BP3K Anggeraja

2. Saran

Dari hasil penelitian dan kesimpulan yang ada, beberapa saran yang direkomendasikan untuk penyempurnaan Kualitas Pelayanan Penyuluh Pertanian di Badan Pelaksana Penyuluhan Pertanian, Perikanan dan Kehutanan (BP3K) Kecamatan Anggeraja Kabupaten Enrekang yaitu:

1. Meningkatkan pengawasan dari Pemerintah, BP3K dan Dinas Pertanian Kabupaten Enrekang agar penyuluh dapat bekerja lebih baik lagi.
2. Meningkatkan sosialisasi/pendekatan agar terciptanya kerjasama yang baik antara penyuluh dan anggota setiap kelompok tani.
3. Memberikan pelatihan-pelatihan bagi penyuluh muda untuk lebih bersosialisasi dilapangan dan untuk menambah keterampilan maupun pengetahuan.
4. Pemerintah harus memperbaiki penetapan penyuluh, seperti halnya penetapan Penyuluh Pertanian di wilayah yang memang memiliki potensial pertanian, agar kinerja pelayanan Penyuluh lebih optimal sesuai dengan bidangnya.
5. Menambah dan Menetapkannya status Tenaga Harian Lepas (THL), agar

di Kecamatan Anggeraja produksi swasembada pangan lebih meningkat lagi dan tidak kekurangan tenaga Penyuluh Pertanian.



DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Badu. *Manajemen Pelayanan Publik*. Makassar. 2012.
- Agus, Dharma. 1991. *Manajemen Prestasi kerja, edisi revisi*. Jakarta: CV. Rajawali.
- Atep, Adya, Barata. 2004. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Alex Media Komputero.
- Ade Irma, *Kinerja Pelayanan Pendidikan Dasar pada Dinas Pendidikan Kota Makassar*, 2013
- Badan Kepegawaian Negara. *Ketentuan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Penilaian Prestasi Kerja pegawai Negeri Sipil*.
- Bupati Enrekang Provinsi Sulawesi Selatan. *Keputusan Bupati Enrekang Nomor 534/326/2014 tentang Penetapan Pengurus Badan Koordinasi Pengelolaan Kawasan Minapolitan dan Industrialisasi Perikanan Kabupaten Enrekang Periode 2014-2019*.
- Dwiyanto, agus. 2014. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Eko Prasajo. et. al. 2006. *Kinerja Pelayanan Publik*. Jakarta Timur: YAPPIKA.
<http://arti-definisi-pengertian.info/pengertian-penyuluh/>
- Frederika Pabarrung, *Kinerja Dosen Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin*. Makassar. 2012
- Kasmir. 2006. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kurnia Suci Indra Ningsi. *Kinerja Penyuluh dari Perspektif Petani dan Eksistensi Penyuluh Swadaya sebagai Pendamping Penyuluh Pertanian*. Kampus Darmaga Bogos. (tesis)
- Kurnia Suci Indra Ningsi. *Kinerja Penyuluh dari Perspektif Petani dan Eksistensi Penyuluh Swadaya sebagai Pendamping Penyuluh Pertanian*. Kampus Darmaga Bogos. (tesis)
- Lijan Poltak Sinambea. et. Al. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik. Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

- Mangkunegara, A.A, Anwar Prabu. 2006. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nurmandi, Ahmad. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: PT. Sinergi Visi Utama.
- Muhammad Tayyib. *Kualitas Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar*. 2015. (skripsi)
- Pasolong, Herbani. 2008. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: CV Alfabeta.
- Pasolong, Herbani. 2012. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: CV Alfabeta.
- Prawinsentono, Suryadi. 1999. *Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: BPFE.
- Ratminto, dan Atik. 2012. *Manajemen Pelayan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Paulus Lekatompesy. *Kualitas Pelayanan Administrasi Bidang Pemerintahan di Kantor Camat Nusaniwe Kota Ambon*. Ambon, 2009. (tesis)
- Penyuluh Pertanian BP3K. *Laporan Hasil Kegiatan Pertahun (DP3). Kecamatan Anggeraja Kabupaten Enrekang Periode 2014-2015*.
- Penyuluh Pertanian Kecamatan. *Laporan Program Pemerintah UPSUS PAJALE. Kecamatan Patampau Kabupaten Enrekang*. 2015.
- Republik Indonesia. *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara tahun 2003 Pelayanan Publik*.
- Republik Indonesia. *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/UEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Republik Indonesia. *Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 1 Tahun 2013 tentang Ketentuan pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011*.
- Republik Indonesia. *Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Per/02/Menpan/2/2008 tentang Jabatan Fungsional Penyuluh Pertanian dan Angka Kreditnya*.
- Republik Indonesia. *Peraturan Menteri Pertanian Nomor 14/Permentan/OT.140/3/2015 tentang Pedoman Pengawasan Dan Pendampingan Terpadu Penyuluh, Mahasiswa, Dan Bintara Pembina Desa Dalam Rangka Upaya Khusus Peningkatan Produksi Padi, Jagung, Dan Kedelai*.

- Republik Indonesia. *Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Penilaian Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil.*
- Republik Indonesia. *Surat Keputusan Menteri Negara Koordinator Bidang Pengawasan Pembangunan dan Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 9/KEP/MK.WASPAN/5/1999 tentang Tugas Pokok dan Fungsi.*
- Republik Indonesia. *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.*
- Sedarmayanti. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Bandung; PT Refika Aditama.
- Sudarmanto. 2014. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi Sumber Daya Manusia: Teori, Dimensi Pengukuran, dan Implementasi dalam organisasi.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Administrasi.* Bandung: CV. Alfabeta.
- Uno, Hamzah B. & Nina Lamatenggo. 2012. *Teori Kinerja dan Pengukurannya.* Jakarta : Bumi Aksara. www.kajianpustaka.com/2013/01/pelayananpublik.html



L

A

M

P

I

R

A

N



↳ Gambar 1



(Mengikuti Kegiatan Pemekaran Kelompok Tani Desa Saludewata dan Desa Tindallum)

Gambar 2



(Wawancara dengan Anggota Kelompok Tani Desa Saludewata dan Desa Tindallun)

 Gambar 3



(Wawancara dengan Anggota Kelompok Tani Kelurahan Lakawan dan Desa Siambo)

Gambar 4



(Wawancara dengan Anggota Kelompok Tani yang Baru saja Berkunjung Ke BP3K Anggeraja)

Gambar 5



(Wawancara dengan Kepala kantor BP3K Kecamatan Anggeraja dan beberapa kepala bidang PPK Anggeraja)

 Gambar 6



(Depan Kantor BP3K Kabupaten Anggeraja)

Gambar 7

PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN
UPTI MUHAMMADIYAH MAKASSAR

DAFTAR LUKS LAHAN PERUMAHAN TERBUKA 2010

No	DESKRIPSI	Luas (Ha)	Jumlah	Populasi (Ors)	MTK (Ors)
1	PERUMAHAN	42	55	45	28
2	PERUMAHAN	68	115	209	103
3	PERUMAHAN	101	30	151	27
4	PERUMAHAN	27	24	1	14
5	PERUMAHAN	116	102	222	126
6	PERUMAHAN	35	36	71	38
7	PERUMAHAN	56	60	175	65
8	PERUMAHAN	5	24	55	38
9	PERUMAHAN	72	10	18	10
10	PERUMAHAN	10	10	30	4
11	PERUMAHAN	10	85	125	100
12	PERUMAHAN	10	75	125	100
13	PERUMAHAN	132	113	241	2
14	PERUMAHAN	88	200	250	5
15	PERUMAHAN	11	3	15	5
16	PERUMAHAN	11	3	15	5

LUAS LAHAN PERUMAHAN TERBUKA 2010

No	DESKRIPSI	Luas (Ha)	Jumlah	Populasi (Ors)	MTK (Ors)
1	PERUMAHAN	23	2	1	2
2	PERUMAHAN	63	10	2	3
3	PERUMAHAN	5	2	1	3
4	PERUMAHAN	3	15	3	2,7
5	PERUMAHAN	10,00	5	100	12
6	PERUMAHAN	10,00	30	100	12
7	PERUMAHAN	15,00	35	4	1,8
8	PERUMAHAN	50	243,5	5	20
9	PERUMAHAN	40	4	7	5
10	PERUMAHAN	25,00	18	30	2
11	PERUMAHAN	16,00	41	70	3
12	PERUMAHAN	84,00	306	483,81	23,5
					9
					40,7

(Luas Lahan Menurut Penggunaannya dan Populasi Ternak)

Gambar 8



(Media Praktek Penyuluh Pertanian di BP3K Kabupaten Enrekang)

PEMERINTAH KABUPATEN ENREKANG
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jl. Jenderal Sudirman Km. 3 Pinang Enrekang Telp./Fax (0420) 21079

ENREKANG

Enrekang, 16 November 2020.

Nomor : 380/DPMPTSP/1P/XI/2020
 Lampiran :
 Perihal : izin Penelitian

Kepada
 Yth. Kepala Balai BP3K
 Di-
 Kec. Anggeraja

Berdasarkan Surat dari Lembaga Penelitian Pengembangan Dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor : 131/35/K/1-VIII/XI/42/2020 tanggal 12 November 2020, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini

Nama : Della Fuspitha Syam
 Tempat Tanggal Lahir : Cakke, 15 Februari 1994
 Instansi/Pekerjaan : Mahasiswa
 Alamat : Jl. Parawisata Cakke Desa Lakawan Kec. Anggeraja

Bermaksud mengajukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka penyusunan Skripsi dengan judul "Kinerja Pelayanan Penyuluh Pertanian Di Balai Penyuluh Pertanian, Perikanan Dan Keanekaragaman (BP3K) Kecamatan Anggeraja Kabupaten Enrekang"

Dilaksanakan mulai Tanggal 16 November 2020 s/d 14 Januari 2021

Pengikut/Anggota:

Pada Prinsipnya dapat mengikuti kegiatan tersebut diatas dengan ketentuan:

1. Sebelum melaksanakan kegiatan harus melaporkan diri kepada Pemerintah/instansi setempat.
2. Tidak menyimpang dari masalah yang telah diizinkan.
3. Menaatii semua peraturan Perundang-undangan yang berlaku dan mengindahkan adat istiadat setempat.
4. Menyerahkan 1 (satu) lembar fotocopy hasil Skripsi kepada Bupati Enrekang Up. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang.

Demikian untuk mendapat perhatian

A.n. BUPATI ENREKANG
 Kepala DPMPTSP Kab. Enrekang


Drs. HALENG LAJU, M.Si
 Pejabat Pembina Utama Muda
 Nip. 19651231 198502 1 002

Terseluruh Yth:

01. Bupati Enrekang (Setelah Laporan)
02. Kepala BAKHSANG POL kab. Enrekang
03. Camat Anggeraja
04. Universitas Muhammadiyah Makassar
05. Yang bersangkutan (Della Fuspitha Syam)
06. Peringatan



Universitas
Muhammadiyah
Makassar

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Faculty of Social and Political Sciences

Jl. Siliwangi No. 1, Jalan Sultan, Makassar 70123
Telp. (0411) 366 3723 Fax (0411) 363 744
E-mail: umh@umh.ac.id
Website: <http://umh.ac.id>

Nomor
Lamp.
Hal

UM/ESP/A.I-VIII/XI/1442 H. 2020 M

1 (satu) Eksemplar

: Pengantar Penelitian

Kepada Yth

Bapak Dekan, Cq. Lembaga Penelitian

Pengantar Penelitian

Di

Makassar

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Selubungan dengan rencana penelitian mahasiswa untuk melengkapi data dalam rangka Penulisan Skripsi, maka diherankan kepada Bapak/Ibu kiranya dapat memberikan Pengantar Penelitian kepada

Nama Mahasiswa : Della Fuzaila Syam

NPM : 105610132116

Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

Lokasi Penelitian : Di Balai Penyuluh Pertanian Perikanan dan Kehutanan (BP3K) Kecamatan Anggeraja Kabupaten Enrekang

Judul Skripsi : Kinerja Pelayanan Penyuluh Pertanian di Balai Penyuluh Pertanian, Perikanan dan Kehutanan (BP3K) Kecamatan Anggeraja Kabupaten Enrekang

Demikian Pengantar Penelitian ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik, diucapkan banyak terima kasih.

Jazakumullahu Khaerun Katzima:

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Makassar, 12 November 2020

Dekan,
D. Wakil Dekan I


Dr. Burhanuddin, S.Sos, M.Si
NPM 1084 366

RIWAYAT HIDUP



Della Pufitha Syam, lahir di Cakke Kabupaten Enrekang tanggal 15 Februari 1998 yang merupakan anak kelima dari delapan bersaudara, buah hati dari pasangan Maliki dan St.Aisyah. Pendidikan formal di SD Negeri 157 Cakke tahun 2004 dan tamat pada tahun 2010. Pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan ke SMP Negeri 1 Anggeraja dan tamat pada tahun 2013. Pada tahun 2013 penulis melanjutkan pendidikan di SMA Negeri 1 Enrekang dan tamat pada tahun 2016. Pada tahun 2016 penulis diterima sebagai mahasiswa pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar melalui ujian Seleksi Penerimaan Mahasiswa Baru. Berkat karunia Allah SWT, dalam menyelesaikan program studi di Universitas Muhammadiyah Makassar, saya mengangkat judul skripsi yaitu "**Kualitas Pelayanan Penyuluh Pertanian pada Kelompok Tani di Balai Penyuluh Pertanian, Perikanan dan Kehutanan (BP3K) Kecamatan Anggeraja Kabupaten Enrekang**".