

**KEPUASAN MASYARAKAT TANI TERHADAP KINERJA
PELAYANAN PENYULUHAN PERTANIAN
(Studi Kasus di Kecamatan Benjeng Kabupaten Gresik)**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan
dalam Memperoleh Gelar Sarjana Pertanian
Program Studi Agribisnis



oleh:

TIAS NURHAYATI
1324010049

Kepada
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
SURABAYA
2016

**KEPUASAN MASYARAKAT TANI TERHADAP KINERJA
PELAYANAN PENYULUHAN PERTANIAN**
(Studi Kasus di Kecamatan Benjeng Kabupaten Gresik)

Diajukan Oleh :

TIAS NURHAYATI

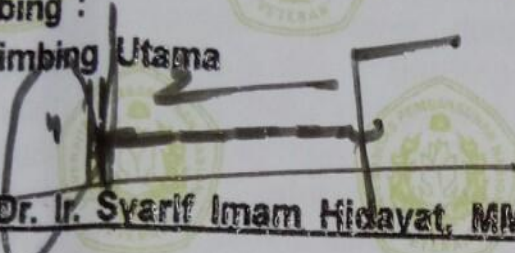
1324010049

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada tanggal : Desember 2016

Menyetujui,

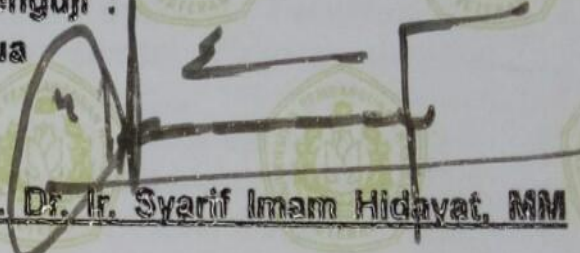
Pembimbing :

1. Pembimbing Utama

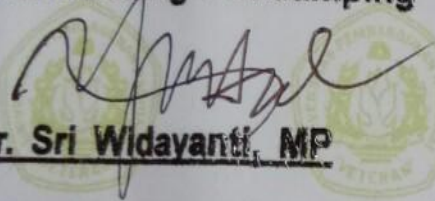

Prof. Dr. Ir. Syarif Imam Hidayat, MM

Tim Penguji :

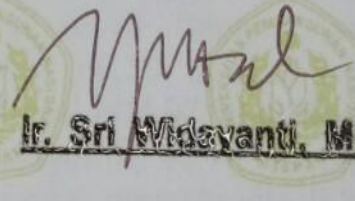
1. Ketua


Prof. Dr. Ir. Syarif Imam Hidayat, MM

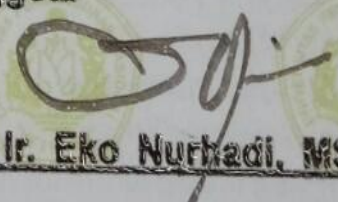
2. Pembimbing Pendamping


Ir. Sri Widayanti, MP

2. Sekretaris


Ir. Sri Widayanti, MP

3. Anggota

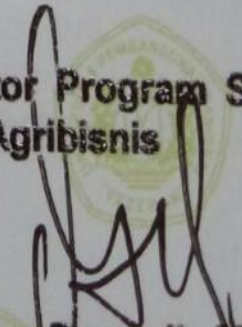

Dr. Ir. Eko Nurhadi, MS

4. Anggota


Dr. Ir. Endang Yektiningsih, MP

Mengetahui,

Koordinator Program Studi
Agribisnis


Ir. Setyo Parsudi, MP
NIP. 19570531 198503 1001

Dekan
Fakultas Pertanian


Dr. Ir. Pawana Nur Indah, M.Si
NIP. 19570720 198703 2001

KEPUASAN MASYARAKAT TANI TERHADAP KINERJA PELAYANAN
PENYULUHAN PERTANIAN
(STUDI KASUS DI KECAMATAN BENJENG KABUPATEN GRESIK)

Tias Nurhayati ¹⁾ Syarif Imam Hidayat ²⁾ Sri Widayanti ³⁾
Fakultas Pertanian UPN "Veteran" Jawa Timur

ABSTRAK

Pelayanan publik oleh aparaturnya pemerintah, dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan. Masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada Balai penyuluhan Pertanian, Perikanan dan Kehutanan (BP3K) Kecamatan Benjeng dan untuk mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada Balai penyuluhan Pertanian, Perikanan dan Kehutanan (BP3K) Kecamatan Benjeng. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian ini dilakukan di Kecamatan Benjeng. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode purpose yaitu pengurus kelompok tani dari setiap kelompok tani di kecamatan Benjeng. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk Balai penyuluhan Pertanian, Perikanan dan Kehutanan (BP3K) Kecamatan Benjeng adalah 3,16 dengan angka konversi sebesar 79,00. Maka kinerja pelayanan publik berada dalam kategori mutu pelayanan baik. Hasil dari 14 indikator Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut: (1) prosedur pelayanan memiliki nilai IKM 88,75 dengan kategori baik, (2) persyaratan pelayanan memiliki nilai IKM 89,25 dengan kategori baik, (3) kejelasan penyampaian informasi memiliki nilai IKM 87,00 dengan kategori baik; (4) ketepatan jadwal penyuluhan memiliki nilai IKM 90,75 dengan kategori baik; (5) tanggungjawab petugas pelayanan penyuluh memiliki nilai IKM 81,05 dengan kategori baik; (6) kemampuan penyuluh memiliki nilai IKM 81,75 dengan kategori baik; (7) kecepatan dan ketanggapan penyuluh memiliki nilai IKM 83,75 dengan kategori kurang baik; (8) keadilan mendapatkan pelayanan memiliki nilai IKM 82,05 dengan kategori baik; (9) kesopanan dan keramahan penyuluh memiliki nilai IKM 87,00 dengan kategori baik; (10) adanya Demonstrasi plot memiliki nilai IKM 60,00 dengan kategori kurang baik; (11) kesesuaian materi penyuluhan memiliki nilai IKM 85,05 dengan kategori baik; (12) kehadiran penyuluh dalam musyawarah petani memiliki nilai IKM 82,75 dengan kategori baik; (13) kerjasama dengan pihak lain memiliki nilai IKM 51,05 dengan kategori kurang baik; dan (14) intensitas kunjungan memiliki nilai IKM 73,25 dengan kategori baik. Terdapat 12 indikator yang menjadi faktor pendukung kepuasan masyarakat tani dan 2 faktor penghambat kepuasan masyarakat tani.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Indeks Kepuasan Masyarakat,

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik serta hidayah-Nya sehingga penyusunan skripsi yang berjudul “KEPUASAN MASYARAKAT TANI TERHADAP KINERJA PELAYANAN PENYULUHAN PERTANIAN (Studi Kasus di Kecamatan Benjeng Kabupaten Gresik)” dapat diselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa segala keberhasilan dan kesuksesan tidak terlepas dari Allah Yang Maha Esa serta berkat dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu Penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Prof. Dr. Ir. H. Syarif Imam Hidayat, MM dan Ir. Sri Widayanti, MP selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan pengarahan, motivasi, masukan dan saran serta meluangkan waktu dan tenaganya dengan penuh kesabaran dan keikhlasan untuk membimbing penulis. Penulis juga mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Ir. Pawana Nur Indah MSi. selaku Dekan Fakultas Pertanian UPN “Veteran “ Jawa Timur
2. Ir. Setyo Parsudi, MP selaku Koordinator Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian UPN “ Veteran “ Jawa Timur .
3. Sekretaris BP4K Kabupaten Gresik dan Kepala BP3K Kecamatan Benjeng yang telah memberikan ijin untuk melakukan penelitian.
4. Heri Suroso, SP Selaku pembimbing lapangan selama kegiatan penelitian berlangsung.
5. Bapak Djari Sutha Priyana dan ibu Sunarti selaku orang tua penulis yang telah berkontribusi besar baik material maupun moril yang tak terhitung dalam penulisan skripsi ini.

6. Teman-teman dan orang terdekat penulis, pada khususnya Alif Lulus Wahono, Vivin Safira, Yeti Mugi, Wulan Anjar, Emirza Martini, Tiomina Christie, Nevrina Dwi, Febrina Lestari dan seluruh rekan-rekan mahasiswa program studi agribisnis 2013 yang menjadi motivasi penulis agar menyelesaikan skripsi ini dengan cepat dan tepat.
7. Masyarakat tani Kecamatan Benjeng yang dipilih penulis, yang telah berbaik hati untuk diwawancarai dan menjawab pertanyaan peneliti demi kelengkapan data primer.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa isi maupun penyajian dari skripsi ini masih jauh dari sempurna dan masih terdapat banyak kekurangan baik dari segi penyusunan, bahasan, ataupun penulisannya. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi perbaikan dan kesempurnaan skripsi ini.

Akhir kata penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.

Surabaya, Desember 2016

Penulis,

DAFTAR ISI

Nomor	Halaman
Lembar Pengesahan	
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Batasan Penelitian	6
II. TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Teori Kepuasan	20
2.3 Kepuasan Pelanggan	23
2.4 Indeks Kepuasan Masyarakat	30
2.5 Pelayanan Publik	36
2.5.1 Pengertian Pelayanan	36
2.5.2 Bentuk-Bentuk Pelayanan	38

2.5.3 Pengertian Publik	40
2.5.4 Pengertian Pelayanan Publik.....	43
2.5.5 Faktor Pendukung Pelayanan Publik	44
2.5.6 Asas-Asas Pelayanan Publik.....	46
2.5.7 Indikator Pelayanan Publik	47
2.6 Pengertian Kinerja.....	50
2.7 Kinerja Penyuluh Pertanian	54
2.8 Penyuluh Pertanian	56
2.9 Kerangka Pemikiran Dan Hipotesis	62
2.9.1 Kerangka Pemikiran	62
2.9.2 Hipotesis	65
III. Metode Penelitian	67
3.1 Lokasi dan Objek Penelitian.....	66
3.2 Pengambilan Sampel	67
3.3 Pengumpulan Data.....	69
3.4 Definisi Operasional	70
3.5 Analisis dan Pengolahan Data.....	73
3.5.2 Analisis Deskriptif	75
3.5.3 Analisis Kualitatif	76
IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	77
4.1 Keadaan Umum Kabupaten Gresik.....	77
4.2 Bp4k Kabupaten Gresik Sebagai Institusi Pelayanan Publik.....	79
4.3 Profil Bp4k Kabupaten Gresik.....	80
4.3.1 Sejarah Singkat Badan Pelaksana Penyuluhan Pertanian, Perikanan Dan Kehutanan (Bp4k) Kabupaten Gresik.....	80

4.3.2. Tugas Pokok Dan Fungsi Bp4k Kabupaten Gresik.....	80
4.3.3 Visi Dan Misi.....	83
4.4 Deskripsi Umum Lokasi Penelitian.....	84
4.4.1 Kecamatan Benjeng.....	84
4.4.2. Keadaan Penduduk.....	85
4.4.3 Keadaan Pertanian.....	88
4.5 Profil Bp3k Kecamatan Benjeng.....	91
4.5.1 Sejarah Berdirinya Bp3k Kecamatan Benjeng.....	91
4.5.2 Sumber Daya Manusia Bp3k Kecamatan Benjeng.....	92
4.5.3 Tupoksi Bp3k Kecamatan Benjeng.....	94
4.5.4. Jumlah Poktan Dan Gapoktan Wilayah Binaan Bp3k Kecamatan Benjeng.....	96
4.6 Karakteristik Responden.....	97
4.6.1 Jenis Kelamin.....	97
4.6.2 Umur.....	98
4.6.3 Pendidikan.....	99
4.6.4 Status Sosial Kepemilikan Lahan.....	100
4.7 Indeks Kepuasan Masyarakat Tani Terhadap Kinerja Pelayanan Penyuluhan Pertanian Di Bp3k Kecamatan Benjeng.....	100
4.8 Faktor-Faktor Yang Mendukung Dan Tidak Mendukung (Penghambat) Kepuasan Masyarakat Tani Terhadap Pelayanan Penyuluhan Pertanian.....	123
4.8.1 Faktor-Faktor Yang Mendukung Kepuasan Masyarakat Tani Terhadap Pelayanan Penyuluhan Pertanian.....	123
4.8.2 Faktor-Faktor Tidak Mendukung (Penghambat) Kepuasan Masyarakat Tani Terhadap Pelayanan Penyuluhan Pertanian.....	146

4.9 Alternatif Upaya Untuk Mempertahankan Dan Meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat Tani Terhadap Kinerja Pelayanan Penyuluhan Pertanian Di Bp3k Kecamatan Benjeng.....	153
V. SIMPULAN DAN SARAN.....	168
5.1 Simpulan.....	168
5.2 Saran.....	169
DAFTAR PUSTAKA	171
LAMPIRAN	177

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
1.	Peta wilayah kabupaten gresik.....	78
2.	Peta kecamatan benjeng.....	91
3.	Penyampaian materi dengan menggunakan LCD	126
4.	Pertemuan evaluasi penerapan pengendalian hama terpadu.....	132
5.	Penyuluh melakukan monitoring ke sawah petani	132
6.	Penyuluh menyampaikan materi penyuluhan di persawahan	136
7.	Ketanggapan dan kecepatan penyuluh menangani masalah petani.....	137
8.	Kegiatan penyuluhan yang diikuti seluruh masyarakat tani	140
9.	Penyuluh membaur bersama petani.....	141
10.	Keramahan petugas penyuluh.....	142
11.	Kegiatan program penyuluhan	144
12.	Penyuluh menghadiri musyawarah kelompok tani.....	146
13.	Kegiatan demonstrasi plot.....	147
14.	Praktek alat peraga penyuluhan	148

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
1.	Fungsi Lahan Kecamatan Benjeng.....	66
2.	Jenis Pekerjaan Masyarakat Kecamatan Benjeng.....	67
3.	Jumlah Gapoktan Kecamatan Benjeng	68
4.	Definisi Dan Pengukuran Variabel.....	70
5.	Tabel Nilai Persepsi, Interval Ikm, Interval Konversi Ikm	75
6.	Data Tenaga Penyuluh BP4K Kabpuaten Gresik	80
7.	Luas Wilayah Kecamatan Benjeng Menurut Desa/Kelurahan.....	85
8.	Pemeluk Agama Penduudk Di Kecamatan Benjeng Tahun (2015)	86
9.	Jenis Mata Pencaharian Penduduk Kecamatan Benjeng Tahun (2015)	87
10.	Jumlah Penduduk Berdasarkan Tingkat Usia	88
11.	Luas Wilayah Menurut Jenis Penggunaan Tanah Kecamatan Benjeng Tahun 2015	88
12.	Data Curah Hujan Kecamatan Benjeng Tahun 2015	89
13.	Data Luas Lahan dan Produksi Padi Kecamatan Benjeng	90
14.	Jumlah Sumber Daya Manusia Berdasarkan Jenjang Jabatan	93
15.	Jumlah Sumber Daya Manusia BP3K	93
16.	Gabungan Kelompok Tani Wilayah Binaan BP3K Kecamatan Benjeng	97
17.	Sebaran Responden Menurut Jenis Kelamin	98
18.	Sebaran Responden Menurut Umur	98
19.	Sebaran Responden Menurut Tingat Pendiidkan Formal	99

20.	Sebaran Responden Menurut Status Kepemilikan Lahan	100
21.	Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Indikator Pelayanan.....	102
22.	Kategorisasi Mutu Pelayanan	103
23.	Hasil Perhitungan Jumlah Nilai Per Indikator Pelayanan	104
24.	Prosedur Pelayanan Penyuluhan	104
25.	Persyaratan Pelayanan Penyuluhan	107
26.	Kejelasan Dalam Menyampaikan Informasi	108
27.	Ketepatan Jadwal Penyuluhan	110
28.	Tanggungjawab Penyuluh	111
29.	Kemampuan Penyuluh Menyampaikan Materi	112
30.	Kecepatan Dan Ketanggapan Penyuluh	114
31.	Keadilan Penyuluh	115
32.	Kesopanan Dan Keramahan Penyuluh	115
33.	Adanya Demplot Dan Alat Peraga Penyuluhan	117
34.	Materi Penyuluhan	119
35.	Kehadiran Penyuluh	120
36.	Penyuluh Membuat Hubungan Kerjasama Dengan Pihak Lain	121
37.	Intensitas Kunjungan Penyuluh	122
38.	Rencana Kerja Penyuluh Pertanian 128Laporan Kegiatan Penyuluh Pertanian Benjeng.....	129
39.	Laporan kegiatan penyuluh pertanian	130
40.	Beberapa Jenis Pelatihan Yang Pernah Diikuti Penyuluh Di BP3K Kecamatan Benjeng	134
41.	Kecepatan Dan Ketanggapan Penyuluh	138
42.	Jadwal Materi Kegiatan Penyuluhan Pertanian	143

43. Bentuk Kerjasama Dengan Pihak Lain	149
44. Jadwal Kunjungan Penyuluhan	150
45. Alternatif Upaya Untuk Mempertahankan Kepuasan 152Alternative Solusi Yang Dapat Diterapkan	162

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	<u>Judul</u>	Halaman
1.	Tabulasi IKM Responden.....	577
2.	Perhitungan Nilai Rata-rata Per Unsur dan Nilai Rata-rata Tertimbang....	179
3.	Kuisisioner	181
4.	Rencana dan Laporan Kerja Penyuluh	184
5.	Surat Ijin Penelitian	197