

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna bahwa negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik dan pelayanan administratif.

Penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan diberbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Hal tersebut bisa disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks. Sementara itu, tatanan baru masyarakat Indonesia dihadapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan dibidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi, dan perdagangan.

Pelayanan publik menurut Undang-Undang RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah, dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat

yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 yang merupakan penyempurnaan dari Keputusan Menteri PAN No. 81 Tahun 1993 mendefinisikan pelayanan umum sebagai segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di Pusat dan di Daerah dan lingkungan BUMN atau BUMD dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang undangan. Pelayanan publik yang prima merupakan tanda dari kesadaran baru dari pemerintah atas tanggung jawab utama dalam mengelola pemerintahan dan memenuhi segala kebutuhan masyarakat. Sehingga pelayanan publik yang berkualitas dengan demikian sangat memungkinkan untuk diukur.

Pemerintah di era reformasi pelayanan publik telah berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan mengeluarkan instrumen pengukuran kepuasan publik atau dalam istilah baku dalam pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah yang tertera dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: KEP/25M.PAN/2/2004 (Tanggal: 24 Pebruari 2004) tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah mengintruksikan pemerintah daerah atau instansi untuk menilai seberapa besar kepuasan dari masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Tanggal 11 Juni 2005 Presiden RI telah mencanangkan Revitalisasi Pertanian, Perikanan dan Kehutanan (RPPK) sebagai salah satu dari *triple track strategy* dari Kabinet Indonesia Bersatu dalam rangka pengurangan kemiskinan dan pengangguran serta peningkatan daya saing ekonomi nasional dan menjaga kelestarian

sumberdaya pertanian, perikanan dan kehutanan. RPPK tersebut dimaksudkan untuk mendudukan dan memberdayakan penyuluh pertanian sebagai bagian integral dari pembangunan pertanian dengan mengembangkan sistem penyuluhan pertanian yang sesuai dengan kebutuhan petani dalam meningkatkan kompetensi ilmu dan teknologi, kewirausahaan, manajerial bekerja dalam tim, berorganisasi, bermitra usaha dan memiliki integritas moral tinggi (Departemen Pertanian, 2009).

Penyuluhan sebagai bagian dari upaya mencerdaskan kehidupan bangsa dan memajukan kesejahteraan umum merupakan hak asasi warga negara Indonesia. Pemerintah berkewajiban menyelenggarakan penyuluhan di bidang pertanian, perikanan dan kehutanan. Tujuan penyuluhan pertanian adalah mengubah perilaku utama dan pelaku usaha melalui peningkatan pengetahuan, keterampilan, sikap dan motivasinya (Departemen Pertanian, 2009). Selain itu pembinaan kelompok tani diharapkan dapat membantu menggali potensi, memecahkan masalah usaha tani anggotanya secara efektif, dan memudahkan dalam mengakses informasi pasar, teknologi, permodalan dan sumberdaya lainnya. Kelembagaan penyuluhan pemerintah yang disebutkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2006 Tentang Sistem Penyuluhan Pertanian, Perikanan, dan Kehutanan yaitu, pada tingkat pusat berbentuk badan yang menangani penyuluhan, pada tingkat provinsi berbentuk Badan Koordinasi Penyuluhan, pada tingkat Kabupaten atau kota berbentuk badan pelaksana penyuluhan dan pada tingkat kecamatan berbentuk Balai Penyuluhan.

BP3K (Balai Penyuluhan Pertanian, Perikanan dan Kehutanan) merupakan Pelaksana Penyuluhan dan unsur Pelaksana Teknis Operasional Pemerintah Daerah di Bidang Penyuluhan Pertanian, Perikanan dan Kehutanan yang menunjang program-program pembangunan pertanian, perikanan dan

kehutanan baik pusat maupun daerah. Balai Penyuluhan Pertanian, Perikanan dan Kehutanan (BP3K) terbentuk berdasarkan Pasal 8 ayat (2) huruf A Undang-undang Nomor 16 Tahun 2006 tentang sistem penyuluhan pertanian, perikanan dan kehutanan dan sesuai Peraturan Bupati Gresik nomor 49 Tahun 2010 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pelaksana Penyuluhan Pertanian, Perikanan dan Kehutanan Kabupaten Gresik Tanggal 29 Desember 2010.

Efektivitas pelaksanaan penyuluhan pertanian di Wilayah Kerja BP3K Benjeng dapat diukur melalui tingkat kepuasan masyarakat tani dalam memperoleh pelayanan dari penyuluh lapangnya. Apabila penyelenggaraan penyuluhan tersebut dilaksanakan secara benar, kontinyu, dan konsisten, maka tingkat kepuasan petani juga akan tinggi yang berdampak pada tingkat kualitas hidup petani. Mengingat belum pernah dilakukannya pengukuran tingkat kepuasan di BP3K Benjeng, maka perlu dilakukan penelitian yang dapat mengukur tingkat kepuasan petani terhadap kinerja penyuluh lapangan di BP3K Kecamatan Benjeng.

1.2 Perumusan Masalah

Efektivitas penyuluhan di BP3K Benjeng, ditentukan juga oleh pelayanan yang diberikan oleh penyuluh dalam memahami kebutuhan dan kepentingan akan masyarakat tani. Kurangnya pemahaman penyuluh lapang BP3K Benjeng akan kebutuhan akan masyarakat tani di wilayah kerjanya menjadi salah satu hal penyebab enggannya masyarakat tani untuk aktif dalam pelaksanaan penyuluhan. Agar penyuluhan di wilayah kerja BP3K Benjeng berjalan efektif, maka pihak BP3K Benjeng dan penyuluh lapangnya perlu mengetahui tingkat kepentingan dan kepuasan akan kebutuhan masyarakat tani di wilayah tersebut. Berdasarkan hal tersebut dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat tani terhadap pelayanan penyuluhan pertanian lapangan BP3K Kecamatan benjeng ?
2. Faktor-faktor pendukung dan penghambat apa saja yang mempengaruhi kepuasan masyarakat tani terhadap pelayanan penyuluhan pertanian di Kecamatan Benjeng ?
3. Upaya apakah yang dapat diterapkan BP3K Wilayah Benjeng untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan masyarakat tani di Wilayah Kerja BP3K Benjeng ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Menganalisis tingkat kepuasan masyarakat tani terhadap kinerja pelayanan penyuluhan pertanian di BP3K Kecamatan benjeng
2. Mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan tidak mendukung (penghambat) yang mempengaruhi kepuasan masyarakat tani terhadap pelayanan penyuluhan pertanian di BP3K Kecamatan Benjeng
3. Memberikan alternatif upaya yang dapat diterapkan BP3K Kecamatan Benjeng untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan petani di Wilayah Kerja BP3K Benjeng .

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan permasalahan-permasalahan yang ada, maka manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Pemerintah
Diharapkan dapat memberikan telaah terhadap indeks kepuasan masyarakat tani terhadap pelayanan penyuluh di BP4K Kabupaten Gresik

sehingga dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk memperbaiki layanan penyuluhan yang diberikan kepada masyarakat.

2. Bagi Penulis

Dengan penyusunan skripsi ini mendapat manfaat yaitu sebagai penerapan dan perbandingan dengan teori-teori yang pernah penulis terima dibangku kuliah terhadap kenyataan yang sebenarnya.

3. Bagi Lembaga/Perguruan Tinggi

Dengan menyusun skripsi ini diharapkan hasil penelitian dapat menambah bahan pustaka (literatur) di perpustakaan.

4. Bagi Ilmu Pengetahuan

Dengan disusunnya skripsi ini, ini diharapkan mampu memberikan telaah terhadap fenomena indeks kepuasan masyarakat tani dan pelayanan penyuluhan oleh BP4K Kabupaten Gresik sehingga menjadi masukan bagi peneliti lain yang ingin mengadakan penelitian yang berhubungan dengan indeks kepuasan masyarakat tani terhadap pelayanan pemerintah khususnya.

1.5 Batasan Penelitian

Agar penulisan skripsi ini tidak menyimpang dan mengambang dari tujuan yang semula direncanakan sehingga mempermudah mendapatkan data dan informasi yang diperlukan, maka penulis menetapkan batasan-batasan sebagai berikut :

1. Indeks kepuasan masyarakat tani di Kecamatan Benjeng akan diukur dengan menggunakan pedoman pengukuran IKM Berdasarkan keputusan menteri pendayagunaan aparatur Negara tahun 2004.

2. Faktor pendukung dan bukan pendukung (penghambat) akan dianalisis dari 14 indikator yang telah ditentukan.
3. Masyarakat tani yang dimaksud dalam penelitian ini adalah Seluruh masyarakat yang secara langsung atau tidak langsung melakukan kegiatan yang berkaitan dengan pertanian. Juga meliputi petani, istri, anak, keluarga petani dan buruh tani.