

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PERTANIAN TANAMAN PANGAN DAN HORTIKULTURA KABUPATEN KERINCI

PEBI JULIANTO

IAIN Kerinci

Email:

pebijulianto@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to describe the quality of public services at the Agricultural Extension Office (BPP) in Airwarm District, Kerinci Regency. This research is a descriptive study using a qualitative approach. Data collection techniques were carried out by observation, interviews, and documentation techniques. Research informants were determined using a purposive sampling technique. The informants in this study were BPP office employees and 3 farmer group leaders and 2 farmer group members as supporting informants. The data analysis technique used is divided into several stages, namely data reduction, data presentation, and drawing conclusions. While checking the validity of the data is done by triangulation of data sources and methods. This study shows the quality of public services at the office of the agricultural extension service center in Airwarm District, Kerinci Regency. assessed from the dimensions of physical evidence (tangible), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness). Based on (1) physical evidence (tangible) dimensions, service support facilities satisfy the community but it requires expansion of farmer group members because the land is still large. (2) the dimension of reliability, employees perform services in accordance with procedures, (3) responsiveness, the response or responsiveness of extension agents is not fully good because there are extension officers working in designated areas who do not mingle with farmers due to the rare the extension worker went down the field.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan publik pada Dinas Pertanian Tanaman Pangan Dan Hortikultura kabupaten kerinci. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan penelitian ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling*. Informan dalam penelitian ini adalah pegawai Dinas Peranian kelompok tani sebagai informan pendukung. Teknik analisis data yang digunakan dibagi menjadi beberapa tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Sedangkan pemeriksaan keabsahan data dilakukan dengan triangulasi sumber data, dan metode.

Penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan publik pada Dinas Pertanian Tanaman Pangan Dan Hortikultura kabupaten kerinci. dinilai dari dimensi bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*). Berdasarkan (1) dimensi bukti fisik (*tangible*), fasilitas pendukung pelayanan memuaskan masyarakat tetapi dibutuhkan pemekaran anggota kelompok tani dikarenakan lahan masih luas. (2) dimensi kehandalan (*reliability*), pegawai melakukan pelayanan sesuai dengan prosedur, (3) daya tanggap (*responsiveness*), respon atau daya tanggap penyuluh belum sepenuhnya baik karena ada penyuluh yang bertugas di wilayah yang telah ditetapkan kurang berbaur dengan para petani dikarenakan jarang penyuluh tersebut turun lapangan.

I. PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pemerintah adalah organisasi yang memiliki kewenangan untuk membuat dan menetapkan hukum serta undang-undang di wilayah tertentu yang kemudian disebut dengan kebijakan. Salah satu kebijakan pemerintah adalah memberikan keleluasaan dan kewenangan kepada pemerintah daerah untuk mengatur daerahnya sendiri sesuai dengan undang-undang yang berlaku. Salah satu tugas pokok pemerintah daerah dan perangkatnya adalah melakukan pemberdayaan masyarakat melalui pembangunan pada sektor pertanian.

Pembangunan sektor pertanian di Indonesia telah dilaksanakan secara bertahap dan berkelanjutan dengan harapan dapat meningkatkan produksi pertanian semaksimal mungkin, karena pertanian merupakan salah satu sektor utama yang menopang kehidupan masyarakat yang merupakan mata pencaharian sebagian besar penduduk Indonesia, sehingga dapat meningkatkan pendapatan petani dalam mencapai kesejahteraan. Peningkatan produksi pangan, peningkatan pendapatan dan kesejahteraan petani merupakan tujuan pembangunan pertanian.

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 sistem 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.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pertanian Nomor 16 tahun 2008, penyuluh pertanian tergabung dan berwenang kedalam organisasi pada satuan organisasi lingkup pertanian untuk melakukan kegiatan penyuluhan. Salah satu organisasi tersebut adalah Dinas Pertanian Tanaman Pangan Dan Hortikultura. Dalam mencapai peningkatan pembangunan pertanian, peranan kelembagaan kelompok tani di pedesaan sangat besar dalam mendukung dan melaksanakan berbagai program yang sedang dan akan dilaksanakan karena kelompok tani inilah yang pada dasarnya pelaku utama pembangunan pertanian. Dengan demikian perlunya

pembangunan pertanian yang betul-betul mampu meningkatkan produktivitas, sehingga kesejahteraan sosial dapat tercapai.

Berdasarkan pengamatan (observasi) dan wawancara penelitian awal pada masyarakat tani beserta beberapa Pegawai Dinas Pertanian Tanaman Pangan Dan Hortikultura dan menjelaskan masalah Pelayanan dan juga beberapa Kendala sector pertanian yang penghasilan pertanian rendah. Permasalahan tersebut umumnya disebabkan oleh minimnya kebijakan pemberdayaan dan pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Pertanian Tanaman Pangan Dan Hortikultura setempat.

Berdasarkan informasi tersebut, penulis menyimpulkan bahwa masalah utama adalah dari Dinas Pertanian Tanaman Pangan Dan Hortikultura Kabupaten Kerinci adalah rendahnya Pelayanan Terhadap Masyarakat dan tingkat pembinaan dan juga pemberdayaan masyarakat tani yang menjadi tanggung jawabnya, mereka cenderung hanya memberi bantuan fasilitas pertanian namun tidak diimbangi oleh program-program teknis pengembangan usaha tani.

Oleh karena itu, Pelayanan, pengembangan dan pembinaan dalam pemberdayaan harus terus dilakukan oleh pemerintah seiring dengan pelaksanaan otonomi daerah yang memberikan kepercayaan bagi pemerintah daerah yang dalam hal ini adalah Dinas Pertanian Tanaman Pangan dan Hortikultura melakukan pembinaan, pelaksanaan dan kerja teknis pada masyarakat petani.

Untuk membangun pertanian kunci keberhasilan terletak pada sumber daya manusia, artinya bagaimana meningkatkan kemampuan sumber daya manusianya yang ada, baik dari segi keterampilan, pengetahuan dan sikap mental para petani, dengan demikian pembangunan pertanian yang tangguh harus dilandasi dengan membangun dan memberdayakan kelompok tani, sehingga kelompok tani mampu menganalisa dan menyelesaikan masalah yang dihadapi secara mandiri.

Dalam upaya pengembangan kelompok tani, yang ingin dicapai adalah terwujudnya kelompok tani yang dinamis, dimana para petani mempunyai disiplin, tanggung jawab dan terampil dalam kerjasama mengelola kegiatan usaha taninya serta dalam upaya meningkatkan skala usaha dan peningkatan usaha kearah yang lebih besar dan bersifat komersil.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peran yang dilakukan oleh Penyuluh Pertanian Lapangan dalam meningkatkan Kualitas petani di Kabupaten Kerinci perlu adanya penyuluhan-penyuluhan pertanian juga merupakan faktor pendukung dalam pengembangan Kualitas karena dengan adanya penyuluhan pertanian pengetahuan petani dan kelompoknya semakin bertambah dan berwawasan luas, sehingga mendukung pengembangan Kualitas Hasil tani di Kabupaten Kerinci.

Dalam pemberdayaannya Kelompok tani masih tergantung kepada pemerintah daerah dan masih ada intervensi dari pemerintah daerah terhadap kelompok tani dalam artian kelompok tani masih belum bisa berdiri sendiri atau belum mampu mandiri. Berdasarkan hasil observasi awal lapangan di Balai Penyuluhan Pertanian di Kabupaten Kerinci diketahui bahwa upaya Dinas Pertanian Tanaman Pangan Dan Hortikultura dalam peningkatan pemberdayaan kelompok tani di Kabupaten Kerinci dihadapkan pada berbagai kendala diantaranya kurangnya tenaga penyuluh pertanian.

1.1 Rumusan Masalah

Sesuai latar belakang masalah penelitian yang telah dijelaskan maka rumusan masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Pertanian Tanaman Pangan dan Hortikultura Kabupaten Kerinci?

1.2 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Pertanian Tanaman Pangan Dan Hortikultura Kabupaten Kerinci.

II.METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini akan menggunakan metode kualitatif. Penelitian kualitatif menurut Sugiyono (2021:14) metode kualitatif paling cocok digunakan untuk mengembangkan teori yang dibangun melalui Ground Research. Menurut Sugiyono (2009:44) Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai dengan menggunakan prosedur statistic ataupun cara-cara lain dari kualitatif.

Dari penjelasan dapat diambil kesimpulan bahwa penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan orang-orang dan perilaku yang dapat di amati. Jenis metode kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan fenomenologi. Pendekatan fenomenologi bertujuan untuk mereduksi pengalaman individu pada fenomena menjadi deskripsi tentang esensi atau intisari universal (pemahaman tentang sifat yang khas dari sesuatu) (Sugiyono, 2009). Peneliti mengambil pendekatan ini karena peniliti ingin memahami tentang pengetahuan dan persepsi tentang fenomena atau kejadian tentang kualitas pelayanan publik Pada Dinas Pertanian Tanaman Pangan Dan Hortikultura Kabupaten Kerinci. Setelah itu, peneliti kemudian mengumpulkan data dari partisipan yang telah mengalami fenomena tersebut dan mengembangkan deskripsi gabungan tentang esensi dari pengalaman tersebut bagi semua individu itu.

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah pada Dinas Pertanian Tanaman Pangan Dan Hortikultura Kabupaten Kerinci. Data yang digunakan adalah data hasil wawancara dan dokumentasi yang diperoleh dari instansi terkait. Alasan peneliti memilih lokasi ini karena Dinas Pertanian Tanaman Pangan Dan Hortikultura Kabupaten Kerinci. Merupakan salah satu badan apartur negara yang memberikan pelayanan di bidang penyuluhan pertanian.

3.3 Jenis dan Sumber Data

Menurut Sugiyono (2007:45) Jenis data dalam penelitian ini dapat dibedakan menjadi dua yaitu:

Data primer diperoleh dalam bentuk verbal atau kata-kata atau ucapan lisan dan perilaku dari subjek (informan) yang berkaitan dengan objek penelitian, terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi kasus pada Dinas Pertanian Tanaman Pangan Dan Hortikultura Kabupaten Kerinci).

Data sekunder yaitu berupa tulisan-tulisan, rekaman-rekaman, gambar-gambar atau foto-foto, peta, grafik yang semuanya berhubungan dengan objek penelitian. Data sekunder dalam penelitian ini adalah Peraturan-peraturan mengenai Pelaksanaan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Dinas Pertanian Tanaman Pangan Dan Hortikultura Kabupaten Kerinci).

3.4 Teknik Pemilihan Informan Penelitian

Informan adalah orang yang berada pada lingkup penelitian, artinya orang yang dapat memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Untuk memperoleh data secara representative, maka diperlukan informan kunci yang memahami dan mempunyai kaitan dengan permasalahan yang sedang dikaji. (Sugiyono, 2007: 142).

Menurut Sugiyono (2007:145) untuk memilih informan sebaiknya memenuhi kriteria sebagai berikut :

Subjek yang menguasai atau memahami sesuatu melalui proses ekulturasi sehingga sesuatu itu bukan sekedar diketahui tetapi juga dihayati. Subjek yang tergolong masih sedang berkecimpung atau terlibat pada kegiatan yang tengah diteliti. Subjek yang mempunyai waktu memadai untuk dimintai informasi.

Subjek yang tidak cenderung menyampaikan informasi hasil “kemasanya” sendiri. Penelitian ini dalam pemilihan informannya menggunakan teknik Purposive Sampling (sampel bertujuan) dan Snowball Sampling (sampel yang mula-mula kecil kemudian membesar). Menurut Sugiyono (2007:121) purposive sampling adalah strategi menentukan kelompok peserta yang menjadi informan sesuai dengan criteria terpilih yang relevan dengan masalah penelitian tertentu.

Maka dengan itu dalam penelitian ini informan didasarkan pada penguasaan informasi dan secara logika bahwa tokoh-tokoh kunci dalam proses social selalu langsung menguasai informasi yang terjadi di dalam proses sosialitu. Sedangkan snowball sampling digunakan untuk mencari dan merekrut “informan tersembunyi”, yaitu kelompok yang tidak mudah diakses para peneliti melalui strategi pengambilan informan lainnya yang memungkinkan peneliti menemukan informan baru dari satu informan ke informan lainnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

3 Pembahasan

Kualitas Pelayanan merupakan salah satu indikator penting bagi perusahaan untuk dapat eksis di tengah ketatnya persaingan dalam industri. Kualitas Pelayanan didefinisikan sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk yang menunjang

kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dispesifikasikan atau ditetapkan. Kualitas pelayanan yang baik menjadi barometer bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan perundang-undang yang berlaku. Hal itu juga mengindikasikan kualitas sumber daya manusia yang baik, professional dan bertanggung jawab serta kompeten.

Menurut Goetsh dan Davis (dalam Tjiptono,2002:51) Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Menurut Wyckop (dalam Tjiptono, 2000:52), Kualitas pelayanan adalah tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Dinas Pertanian Tanaman Pangan Dan Hortikultura Kabupaten Kerinci, peneliti menggunakan tiga dimensi kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Kotler :

1. Ketampakan fisik (*Tangible*)

Dimensi *Tangible* (Ketampakan Fisik) merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal, dan media komunikasi dalam pelayanan. Dimensi ini meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi serta kendaraan operasional. Dengan demikian bukti langsung/wujud merupakan satu indikator yang paling konkrit. Wujudnya berupa segala fasilitas yang secara nyata dapat terlihat.

Jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan sudah baik maka masyarakat akan menilai baik dan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan pegawai pelayanan pada Dinas Pertanian Tanaman Pangan Dan Hortikultura Kabupaten Kerinci namun sebaliknya jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat buruk, maka masyarakat katakan menilai buruk dan tidak akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan pegawai pelayanan. Untuk mengukur dimensi *Tangible* dalam upaya mengetahui Kualitas Pelayanan Pada Dinas Pertanian Tanaman Pangan Dan Hortikultura Kabupaten Kerinci sebagai berikut:

a. Kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan

Disiplin kerja sangat dibutuhkan oleh setiap pegawai dalam melaksanakan pelayanan. Disiplin merupakan modal dasar yang harus dimiliki oleh pegawai terutama di bagian pelayanan guna untuk menunjukkan kinerja, perilaku dan pola kehidupan yang baik. Disiplin menjadi persyaratan bagi pembentukan sikap, perilaku, dan tata kehidupan yang akan membentuk kepribadian pegawai yang penuh tanggungjawab dalam bekerja, dengan begitu akan menciptakan suasana kerja yang kondusif dan mendukung usaha pencapaian tujuan. Apalagi dalam proses pelayanan, pegawai harus disiplin dalam segi waktu maupun disiplin kerja, khususnya dalam mengerjakan keperluan pengguna layanan.

Berdasarkan pengamatan peneliti Dilihat dari indikator ketampakan fisik (*Tangibel*) yang dimana menyangkut tentang Disiplin Pegawai dan fasilitas atau bantuan yang diberikan penyuluh pertanian kepada kelompok tani desa pendung mudik sudah cukup baik dan memuaskan anggota kelompok tani desa Pendung Mudik. tidak hanya itu penyuluh pertanian juga berhak dalam mendapatkan fasilitas

yang baik agar penyuluh mampu menjalankan dan memberikan pelayanan yang baik kepada kelompok tani.

2. Keandalan (Reliability)

Merupakan kemampuan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Dimensi ini juga merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan secara tepat waktu dan konsisten. Pemenuhan pelayanan yang tepat dan memuaskan meliputi ketepatan waktu, kecakapan dalam memberikan pelayanan serta kecakapan dalam menanggapi keluhan jika ada keluhan yang masuk dari pelanggan serta pemberian pelayanan secara wajar dan akurat. Untuk mengukur dimensi *Reliability* dalam upaya mengetahui Kualitas Pelayanan di Dinas Pertanian Tanaman Pangan Dan Hortikultura Kabupaten Kerinci dapat diukur sebagai berikut :

a. Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan

Kecermatan atau ketelitian pegawai dalam melayani pengguna layanan sangat penting bagi proses pelayanan. Apabila pegawai tidak cermat dalam melayani masyarakat maka akan terjadi kesalahan dan menimbulkan pekerjaan baru. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, pegawai Dinas Pertanian Tanaman Pangan Dan Hortikultura sudah cermat atau teliti dalam melayani masyarakat.

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 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.

Pegawai sudah cermat dalam mengurus segala keperluan pengguna layanan. dalam melakukan proses pelayanan, pegawai selalu berpedoman pada tupoksi dari Kabupaten, agar tidak terjadi kesalahan yang mengharuskan pengguna layanan mengurus kembali kesalahan yang dibuat oleh pegawai dikarenakan ketidak cermatan pegawai dalam melakukan proses pelayanan.

3. Daya Tanggap (Responsiveness)

Yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan yang dibutuhkan serta dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai jangka waktu yang telah dijanjikan. Sikap tanggap ini berkaitan dengan akal dan cara berfikir pegawai yang ditunjukkan pada pelanggan. Untuk mengukur dimensi *Responsiveness* dalam upaya mengetahui Kualitas Pelayanan di Dinas Pertanian Tanaman Pangan Dan Hortikultura Kabupaten Kerinci sebagai berikut:

a. Merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan

Pegawai layanan wajib merespon pengguna layanan yang datang. Pengguna layanan akan merasa di hargai oleh pegawai layanan ketika pegawai layanan dapat memberikan respon yang baik. Respon pengguna layanan dapat menimbulkan efek

positif bagi kualitas pelayanan publik Pada Dinas Pertanian Tanaman Pangan Dan Hortikultura Kabupaten Kerinci. 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. Daya Tanggap Dalam *responsiveness* meliputi kemauan pegawai untuk menolong konsumen dan memberikan pelayanan secara tanggap. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan kecepatan ketanggapan dalam memenuhi permintaan, pertanyaan, pengaduan dan masalah-masalah yang dikemukakan oleh konsumen.

Masyarakat menilai bahwa daya tanggap yang diberikan oleh pegawai layanan sudah bagus tetapi ada satu pegawai yang terlihat cuek. Pengguna layanan akan senang jika pegawai pada Kantor Dinas Pertanian Tanaman Pangan Dan Hortikultura Kabupaten Kerinci tanggap terhadap keperluan pengguna layanan. Ini akan menjadi penilaian yang baik bagi pengguna layanan.

b. Pegawai melakukan pelayanan dengan cepat

Pelayanan yang cepat dan tepat merupakan hal penting yang harus dilakukan sebagai bentuk *responsiveness* terhadap pengguna layanan, akan tetapi selain cepat pelayanan juga harus dilakukan dengan tepat. Pengguna pelayanan akan merasa senang ketika pegawai layanan melakukan proses pelayanan dengan cepat dan tepat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian penulis pada bab sebelumnya sebagai hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Pertanian Tanaman Pangan dan Hortikultura Kabupaten Kerinci belum sepenuhnya baik dalam memberikan pelayanan. Hal ini di lihat dari indikator *responsivitas* yang di mana Pelayanan administrasi Pertanian di salah satu Desa tidak terlalu aktif dan cakup 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 sarannya. Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Pertanian Tanaman Pangan Dan Hortikultura Kabupaten Kerinci dapat disimpulkan bahwa :

1. Ketampakan Fisik (*Tangible*) Dari hasil wawancara diatas dapat dikatakan tentang fasilitas operasional Pelayanan bagian administrasi penyuluh baik di Dinas 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.
2. Keandalan (*Reliability*) 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. 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. Daya Tanggap (*Responsiveness*) Berbicara mengenai respon atau daya tanggap dari wawancara penyuluh yang bertugas di Desa-desa, berbeda dengan wawancara dari desa yang berdekatan dengan dinas tersebut. Penyuluh 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 jarangnyanya penyuluh tersebut turun lapangan.

DAFTAR PUSTAKA

- Cahyono 2016:42-43 Adminstrasi Pelayanan Publik, Kencana Jakarta*
- Dalam Kusuma 2016:25 Pelayanan Administrasi, e-jurnal*
- Djamaludin (2012,24) Organisasi Pelayanan, sumatra Barat*
- e-Jurnal Katalogis, Volume 3 Nomor 11, Nopember 2015 hlm 151-161*
Salemba Empat. (1980)Jurnal Ilmu Administrasi Negara (AsIAN) Vol. 08
No. 02
- Jeck Zenger 2000 : 45 Administrasi Pelayanan Publik.*
- Kotler 2002:499. Pelayanan Publik , Jilid I dan II, alih Bahasa : Hadyana*
Pujaatmaja. Jakarta: Prenhallindo.
- Robbins, Stephen P. & A. Judge, Timothy. (2008). Perilaku organisasi. Edisi 12.*
Salemba empat. Jakarta 12160. 63-67
- Ratna Kusuma Sari 2010 : 53 Pelayanan Publik & Pengelolaan Administrasi,*
Kencaana Jakarta
- Stoner Rrreman 2010 Pengaruh Pelayanan (53)*
- Siagian 2002:47 Adminstrasi Publik, PT : Raja Grafindo Persada*
- Sugiyono. (2012). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan kuantitatif,*
Kualitatif,dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Syakirman. (2016). Pedoman Penulisan Karya Ilmiah. Kopertis Wilayah VI*
Sumatera Barat dan Keinci.
- Tjutju Yuniarsih, 2008:62-63. Sumber Daya Manusia dan Efektivitas. Kerja.*
Bandung : Penerbit Mandar Maju.
- UU NO 9 Tahun 2015 Peraturan Bupati*
- UU No 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik*
- Peraturan Pemerintah No 63 Tahun 2003 Pelayanan Publik*