

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PENYULUH PERTANIAN
LAPANGAN (PPL) TERHADAP EFEKTIVITAS PELAKSANAAN
PROGRAM PENGEMBANGAN AGRIBISNIS PADI SAWAH
DI KABUPATEN SUMBA BARAT DAYA”**



**TAPM Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Magister Sains Dalam Ilmu Administrasi
Bidang Minat Administrasi Publik**

Disusun Oleh :

YOHANES SEU DJOE

NIM: 018397354

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA
JAKARTA
2013**

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIARI

TAPM yang berjudul PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PENYULUH PERTANIAN LAPANGAN (PPL) TERHADAP EFEKTIVITAS PELAKSANAAN PROGRAM PENGEMBANGAN AGRIBISNIS PADI SAWAH DI KABUPATEN SUMBA BARAT DAYA adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik pencabutan ijazah dan gelar.

Kupang, Juli 2013

Yang Menyatakan,



YOHANES SEU DJOE)
NIM. 018397354

**LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER
(TAPM)**

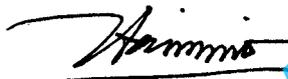
Judul TAPM : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PENYULUH
PERTANIAN LAPANGAN (PPL) TERHADAP
EFEKTIFITAS PELAKSANAAN PENGEMBANGAN
PROGRAM AGRIBISNIS PADI SAWAH DI
KABUPATEN SUMBA BARAT DAYA

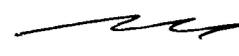
Penyusun TAPM : YOHANES SEU DJOE
NIM : 018397354
Program Studi : ADMINISTRASI PUBLIK
Hari/Tanggal :

Menyetujui

Pembimbing II

Pembimbing I

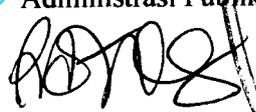

Dr. Stanis Man, S.E., M.Si

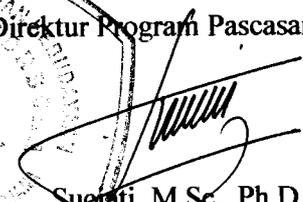

Dr. Nursalam, M.Si
NIP. 19641009 199103 1 001

Mengetahui

Ketua Bidang Ilmu/Program Magister
Administrasi Publik

Direktur Program Pascasarjana


Florentina Ratih Wulandari, S.Ip., M.Si
NIP. 19710609 199802 2 001


Suetati, M.Sc., Ph.D
NIP. 19520213 198503 2001

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

PENGESAHAN

NAMA : Yohanes Seu Djoe
 NIM : 018397354
 PROGRAM STUDI : Administrasi Publik
 JUDUL TAPM : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Penyuluh Pertanian Lapangan (PPL) terhadap Efektifitas Pelaksanaan Pengembangan Program Agribisnis Padi Sawah di Kabupaten Sumba Barat Daya**

Telah dipertahankan di hadapan Sidang Komisi Penguji Tugas Akhir Program Magister (TAPM) Program Pascasarjana Program Studi Administrasi Publik Universitas Terbuka pada:

Hari/Tanggal : Jumat, 19 Juli 2013
 Waktu : 14.45 – 15.45 WITA

dan telah dinyatakan LULUS

KOMISI PENGUJI TAPM

Ketua Komisi Penguji: Dr. Sofyan Arifin

Penguji Ahli : Prof. Dr. Azhar Kasim, M.P.A

Pembimbing I : Dr. Nursalam, M.Si

Pembimbing II : Dr. Stanis Man, S.E, M.Si



.....

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Pelayanan Penyuluh Pertanian Lapangan (PPL) Terhadap Efektivitas Pelaksanaan Program Pengembangan Agribisnis Padi Sawah Di Kabupaten Sumba Barat Daya

Yohanes Seu Djoe
Universitas Terbuka
anisdjoe@gmail.com

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Penyuluh Pertanian Lapangan, Efektivitas Pelaksanaan Program

Program Agribisnis padi sawah adalah sistem yang terintegrasi pada aktivitas produksi usahatani padi sawah (*on farm*) dan pendukungnya (sarana produksi pertanian seperti benih, pupuk dan alat mesin pertanian), pengolahan hasil pertanian (agroindustri), distribusi dan pemasaran hasil pertanian, serta kelembagaan pendukung (penyuluhan, komunikasi dan informasi, pembiayaan, investasi, birokrasi). Salah satu factor pendukung Efektivitas pelaksanaan program ini yaitu penyuluhan (kualitas pelayanan) yang dilakukan oleh Penyuluh Pertanian Lapangan (PPL).

Tujuan dalam penelitian ini adalah Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan PPL (tangibility, Reliability, Responsiviness, Assurance, Empathy) baik secara parsial maupun simultan terhadap efektivitas pelaksanaan program pengembangan agribisnis padi sawah di Kabupaten Sumba Barat Daya. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif karena menjelaskan kausal hubungan kausal antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesis yang telah dirumuskan. Petani sebanyak 90 orang yang tersebar di Kecamatan Wewewa Timur (Desa Tema Tana, Desa Marada Kalada, Desa Pada Eweta) di Kabupaten Sumba Barat Daya menjadi populasi dalam penelitian ini.

Pengumpulan data dilakukan melalui pengisian kuesioner, pengukuran terhadap variabel-variabel dijabarkan dalam item-item pernyataan yang merujuk pada Skala Likert, dengan kisaran skor 1 – 5. Adapun fokus dalam penelitian ini adalah a). variabel bebas (*Independent*) kualitas pelayanan yang meliputi : (X1) Tangible (bukti fisik), (X2) Reliability (kehandalan), (X3) Responsiveness (daya tanggap), (X4) Assurance (jaminan), (X5) Emphaty (empati) b). Variabel Terikat (*dependent*) (Y) Efektivitas pelaksanaan program pengembangan agribisnis padi sawah. Data dianalisis dengan menggunakan analisa Regresi Linear Berganda.

Berdasarkan hasil perhitungan dalam model summary menunjukkan bahwa angka koefisien determinan R square (R^2) sebesar 0,527 adalah pengkodratian dari koefisien korelasi yakni 0,726. Ini mengandung

pengertian bahwa 52,7 % variasi Efektivitas pelaksanaan program pengembangan agribisnis padi sawah kabupaten Sumba Barat Daya dapat dijelaskan/dipengaruhi secara signifikan dari variabel Independen yakni kualitas pelayanan yang terdiri dari tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy sedangkan sisanya 47,3 % (100% - 52,7%) dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model ini. Agar kualitas pelayanan PPL menjadi lebih baik, harus ditunjang dengan perbaikan system kinerja yang lebih baik dan sarana prasarana atau alat bantu pembelajaran pertanian yang lebih baik pula.

UNIVERSITAS TERBUKA

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Allah Tritunggal Maha Kudus yang telah melimpahkan berkah dan rahmat-Nya kepada penulis sehingga penyusunan Tugas Akhir Program Magister (TAPM) ini dapat diselesaikan. Tugas Akhir Program Magister (TAPM) ini berjudul: “Pengaruh Kualitas Pelayanan Penyuluh Pertanian Lapangan (PPL) Terhadap Efektivitas Pelaksanaan Program Pengembangan Agribisnis Padi Sawah Di Kabupaten Sumba Barat Daya”. Penulisan TAPM ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Sains Program Pascasarjana Universitas Terbuka.

Penulis menyadari bahwa di dalam penyusunan Tugas Akhir Program Magister (TAPM) ini masih terdapat kelemahan-kelemahan dan kekurangannya. Hal ini disebabkan keterbatasan pengetahuan bagi diri penulis. Untuk itu, penulis menerima kritik dan saran yang bersifat konstruktif dari berbagai pihak.

Selain itu penulis juga menyadari bahwa mulai dari penelitian hingga selesainya penyusunan TAPM ini banyak memperoleh bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu perkenankanlah penulis menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih kepada :

1. Direktur Program Pascasarjana Universitas Terbuka;
2. Bupati Sumba Barat Daya (dr. Kornelius Kodi Mete) yang telah memberi ijin belajar dan bantuan sehingga penulis dapat mengikuti dan menyelesaikan program pasca sarjana ini;
3. Kepala UPBJJ-UT Kupang selaku penyelenggara Program Pascasarjana;
4. Pembimbing I dan Pembimbing II (Dr. Nursalam, M.Si dan Dr. Stanis Man, S.E, M.Si) yang telah dengan sabar dan menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan TAPM ini;
5. Kabid Administrasi Publik selaku penanggung jawab program Administrasi Publik;
6. Koordinator Penyuluh Kabupaten Sumba Barat Daya dan Kepala Balai Penyuluhan Kecamatan se-Kabupaten Sumba Barat Daya beserta seluruh staf PPL yang telah memberikan data dan informasi yang penulis perlukan dalam penelitian.

7. Rekan-rekan seperjuangan (mahasiswa) Pascasarjana UT Tambolaka yang telah memberikan dorongan moral untuk menyelesaikan studi pada program S2 ini.
8. Orang tua yang tiada hentinya selalu dan selalu mendoakan sehingga terselesaikannya studi pada program pasca sarjana Administrasi Publik ini.
9. Istri dan Anak-anak tercinta dan tersayang (Flora, Glorya, Credo, Franco) yang telah memberikan dukungan moral dan pengertian kepada penulis sehingga terselesaikannya Tugas Akhir Program Magister (TAPM) ini.
10. Semua sahabat dan teman anggota yang selalu mendukung dalam setiap doanya.

Akhir kata, saya berharap Allah Tritunggal Maha Kudus berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga TAPM ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Tambolaka, Juni 2013

penulis

UNIVERSITAS TERBUKA

DAFTAR ISI

Halaman

Abstrak	i
Abstract	iii
Lembar Persetujuan	iv
Lembar Pengesahan	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	xii
Daftar Lampiran	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi dan Perumusan Masalah	13
C. Tujuan Penelitian	15
D. Kegunaan Penelitian	16
BAB II KERANGKA TEORITIK	17
A. Kajian Teoritik	17
1. Tinjauan Penelitian Terkait	17
B. Konsep dan Teori yang Digunakan	19
1. Kualitas Pelayanan	19
a. Konsep Kualitas dan Manajemen Kualitas	19
b. Konsep Pelayanan dan Kualitas Pelayanan	21
c. Tuntutan akan Kualitas Pelayanan	25
d. Pelayanan yang Berorientasi Pelanggan	27
e. Dimensi Kualitas Pelayanan	28
f. Prinsip-prinsip Pelayanan	34
2. Efektivitas	41
a. Pengertian	42
b. Ukuran Efektivitas	44
3. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dan Efektivitas	48
C. Kerangka Berpikir	48

D. Hipotesis Penelitian	52
E. Defenisi Konsep dan Operasional	52
BAB III METODE PENELITIAN	56
A. Desain Penelitian	56
B. Populasi dan Sampel Penelitian	57
C. Prosedur Pengumpulan Data	59
D. Unit Analisis	59
1. Instrumen Penelitian	59
2. Pengujian Validitas Dan Reliabilitas	60
a. Uji Validitas	60
b. Uji Reliabilitas	60
3. Metode Analisis data	61
a. Analisis Deskriptif	61
b. Analisis Kuantitatif	62
1) Analisis Regresi Linear Berganda	62
2) Koefisien Determinasi	63
a) Menghitung Koefisien Determinan Berganda ($R^2 / R \text{ Squares}$)	63
b) Menggunakan Koefisien Determinansi Parsial ($r^2 / \text{Standardized Coefficients Beta}$)	64
3) Uji Pengaruh Secara Parsial Uji – t	65
4) Uji Pengaruh Secara Simultan Uji – F	65
4. Analisis Instrumen	66
a. Uji Validitas	66
b. Uji Reliabilitas	67
1) Uji Reliabilitas Variabel Bebas (X)	67
a) Uji Reliabilitas Variabel Tangibility	67
b) Uji Reliabilitas Variabel Reliability	69
c) Uji Reliabilitas Variabel Responsiviness	70
d) Uji Reliabilitas Variabel Assurance	72
e) Uji Reliabilitas Variabel Emphaty	73

2) Uji Reliabilitas Variabel Terikat (Y)	75
Uji Reliabilitas Variabel Efektifitas Pelaksanaan pengembangan Program Agribisnis Padi Sawah	75
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	77
A. Gambaran Umum Kabupaten Sumba Barat Daya	77
1. Visi, Misi dan Strategi Pembangunan Daerah Kabupaten Sumba Barat Daya	79
2. Potensi Sumber Daya Pertanian	89
3. Aparatur Penyuluh Pertanian	91
B. Hasil Penelitian	92
1. Uji Validitas dan Reliabilitas	92
a. Uji Validitas	92
b. Uji Reliabilitas	96
2. Analisis Data	97
a. Analisis Deskriptif	97
1) Deskripsi Variabel Tangible (X_1)	98
2) Deskripsi Variabel Reliability (X_2)	100
3) Deskripsi Variabel Responsiveness (X_3)	103
4) Deskripsi Variabel Assurance (X_4)	106
5) Deskripsi Variabel Emphaty (X_5)	109
6) Deskripsi Variabel Efektivitas (Y)	112
b. Analisis Kuantitatif	117
1) Analisis Regresi Berganda	117
2) Pengujian Koefisien Regresi dengan Uji t	120
a) Uji koefisien regresi untuk b_1 (<i>Tangibles</i>)	120
b) Uji koefisien regresi untuk b_2 (<i>reliability</i>)	121
c) Uji koefisien regresi untuk b_3 (<i>responsiveness</i>)	121
d) Uji koefisien regresi untuk b_4 (<i>assurance</i>)	122
e) Uji koefisien regresi untuk b_5 (<i>emphaty</i>)	123

3) Pengujian Koefisien Regresi dengan Uji F	124
4) Pengujian Koefisien Regresi dengan R^2	125
C. Pembahasan Hasil Penelitian	127
1. Pengaruh Tangibility (X1) Terhadap efektivitas pelaksanaan program pengembangan agribisnis padi sawah	127
2. Pengaruh Reliability (X2) Terhadap efektivitas pelaksanaan program pengembangan agribisnis padi sawah	129
3. Pengaruh Responsiveness (X3) Terhadap efektivitas pelaksanaan program pengembangan agribisnis padi sawah	131
4. Pengaruh Assurance (X4) Terhadap efektivitas pelaksanaan program pengembangan agribisnis padi sawah	132
5. Pengaruh Emphaty (X5) Terhadap efektivitas pelaksanaan program pengembangan agribisnis padi sawah ..	134
6. Pengaruh <i>tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan emphaty</i> (X) Terhadap efektivitas pelaksanaan program pengembangan agribisnis padi sawah (Y)	136
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	138
A. Kesimpulan	138
B. Saran	139
DAFTAR PUSTAKA	141

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Konsep Perusahaan dan Sistem Agribisnis	3
Gambar 2.1	Hubungan Efektivitas	43
Gambar 2.2	Kerangka Berpikir	91

UNIVERSITAS TERBUKA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Penyuluh Pertanian Lapangan (PPL) Berdasarkan tingkat Pendidikan	9
Tabel 1.2	Data Penyuluh Pertanian Lapangan (PPL) Berdasarkan Wilayah Kerja	9
Tabel 1.3	Luas Panen, Rata-rata Produksi dan Produksi Padi Sawah di Sumba Barat Daya serta Perkembangannya Tahun 2007-2011	12
Tabel 2.1	Defenisi Konsep dan Operasionalisasi Variabel Kualitas Pelayanan dan Efektivitas pelaksanaan Progam	53
Tabel 3.1a	Banyaknya Item Variabel Tangibility yang Diikutsertakan Dalam Uji	67
Tabel 3.1b	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Tangibility	67
Tabel 3.1c	Deskripsi statistic Item Variabel Tangibility	68
Tabel 3.2a	Banyaknya Item Variabel Tangibility yang Diikutsertakan Dalam Uji	69
Tabel 3.2b	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Reliability	69
Tabel 3.2c	Deskripsi statistic Item Variabel Reliability	69
Tabel 3.3a	Banyaknya Item Variabel Responsiviness yang Diikutsertakan Dalam Uji	70
Tabel 3.3b	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Responsiviness	70
Tabel 3.3c	Deskripsi statistic Item Variabel Responsiviness	71
Tabel 3.4a	Banyaknya Item Variabel Assurance yang Diikutsertakan Dalam Uji	72
Tabel 3.4b	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Assurance	72
Tabel 3.4c	Deskripsi statistic Item Variabel Assurance	72
Tabel 3.5a	Banyaknya Item Variabel Emphaty yang Diikutsertakan Dalam Uji	73
Tabel 3.5b	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Emphaty	73
Tabel 3.5c	Deskripsi statistic Item Variabel Emphaty	74

Tabel 3.6a	Banyaknya Item Variabel Efektivitas Program yang Diikutsertakan Dalam Uji	75
Tabel 3.6b	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Efektivitas Program.....	75
Tabel 3.6c	Deskripsi statistic Item Variabel Efektivitas Program	75
Tabel 4.1	Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan dan Jenis Kelamin Tahun 2011	78
Tabel 4.2	Luas Panen, Rata-rata Produksi dan Produksi Padi Sawah di Sumba Barat Daya serta Perkembangannya Tahun 2007-2011	90
Tabel 4.3	Data Penyuluh Pertanian Lapangan (PPL) Berdasarkan tingkat Pendidikan	91
Tabel 4.4	Data Penyuluh Pertanian Lapangan (PPL) Berdasarkan Wilayah Kerja	91
Tabel 4.5	Uji Validitas Statistics Instrument Reliability	92
Tabel 4.6	Uji Validitas Statistics Instrument Tangibility	93
Tabel 4.7	Uji Validitas Statistics Instrument Responsiviness	93
Tabel 4.8	Uji Validitas Statistics Instrument Assurance	94
Tabel 4.9	Uji Validitas Statistics Instrument Emphaty	95
Tabel 4.10	Uji Validitas Statistics Instrument Efektivitas	95
Tabel 4.11	Uji Reliabilitas Instrumen	96
Tabel 4.12	Jawaban Responden Terhadap Variabel Tangible (X ₁)	98
Tabel 4.13	Jawaban Responden Terhadap Variabel Reliability (X ₂)	101
Tabel 4.14	Jawaban Responden Terhadap Variabel Responsiviness (X ₃)..	103
Tabel 4.15	Jawaban Responden Terhadap Variabel Assurance (X ₄)	106
Tabel 4.16	Jawaban Responden Terhadap Variabel Emphaty (X ₅)	109
Tabel 4.17	Jawaban Responden Terhadap Variabel Efektivitas (Y)	112
Tabel 4.18	Coefficients^a Analisis Regresi Berganda	117
Tabel 4.19	ANOVA Koefesien Regresi dengan Uji F	125
Tabel 4.20	Model Summary	126

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pembangunan pertanian pada dasarnya merupakan upaya sadar yang sengaja direncanakan untuk melakukan perubahan-perubahan yang dikehendaki, dengan menggunakan inovasi dan teknologi tertentu yang sesuai dengan potensi agroekosistem setempat agar dapat meningkatkan pendapatan dan kesejahteraan hidup petani.

Menurut Soedijanto (2002) pembangunan adalah proses melalui mana kualitas hidup masyarakat ditingkatkan baik material maupun spiritual. Selanjutnya rumusan bapak Menteri Pertanian tentang peran pembangunan pertanian yang disampaikan disidang komisi III DPR tahun 2002 yang lalu, bahwa peran pembangunan pertanian ada 4 (empat) yang terdiri dari : 1) Mengentaskan kemiskinan, 2) Memberi lapangan kerja dan usaha, 3) Motor penggerak pembangunan ekonomi Indonesia agar keluar dari krisis, 4) Mendorong pembangunan ekonomi daerah.

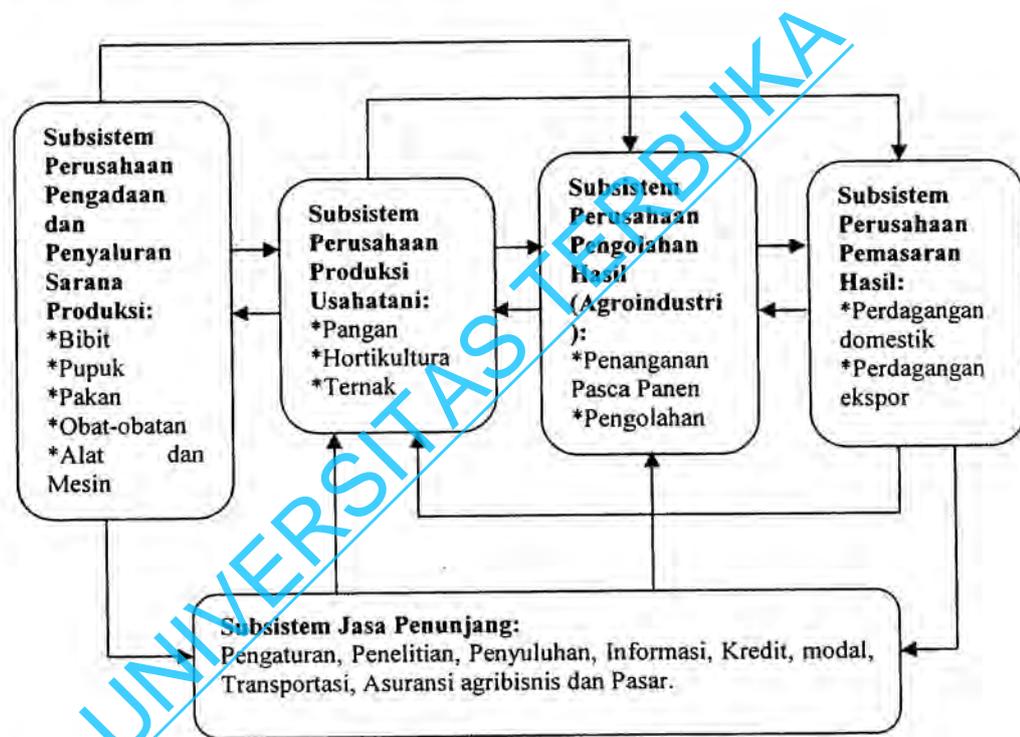
Pembangunan pertanian telah berhasil meningkatkan produksi dan produktivitas pertanian. Salah satu prestasi terbaiknya adalah dibidang tanaman pangan khususnya padi, yang telah mampu mengubah status dari negara pengimpor beras terbesar di dunia menjadi negara swasembada beras pada tahun 1984. Beras merupakan komoditas strategis berperan penting dalam perekonomian dan ketahanan pangan nasional, dan menjadi basis

utama dalam revitalisasi pertanian ke depan. Sejalan dengan pertambahan jumlah penduduk, kebutuhan beras dalam periode 2005-2025 diproyeksikan masih akan terus meningkat. Kalau pada tahun 2005 kebutuhan beras setara 52,8 juta ton gabah kering giling (GKG), maka pada tahun 2025 kebutuhan tersebut diproyeksikan sebesar 65,9 juta ton GKG. Peningkatan produktivitas padi 1,5% per tahun dengan indeks panen 1,52 diperkirakan dapat mempertahankan swasembada beras hingga tahun 2025. (*Badan Penelitian dan Pengembangan Pertanian*, Deptan, 2005)

Pemerintah berkeinginan mempertahankan swasembada beras secara berkelanjutan. Strategi yang dapat ditempuh dalam meningkatkan produksi padi nasional adalah: (1) mendorong sinergi antarsubsystem agribisnis; (2) meningkatkan akses petani terhadap sumberdaya, modal, teknologi, dan pasar; (3) mendorong peningkatan produktivitas melalui inovasi baru; (4) memberikan insentif berusaha; (5) mendorong diversifikasi produksi; (6) mendorong partisipasi aktif seluruh *stakeholder*; (7) pemberdayaan petani dan masyarakat; (8) pengembangan kelembagaan (kelembagaan produksi dan penanganan pascapanen, irigasi, koperasi, lumbung pangan desa, keuangan dan penyuluhan).

Departemen Pertanian (2001) mengedepankan konsep “perusahaan dan sistem agribisnis”, yakni subsystem agribisnis hulu (perusahaan pengadaan dan penyaluran sarana produksi), subsystem agribisnis tengah (perusahaan usahatani), subsystem agribisnis hilir (perusahaan pengolahan hasil atau agroindustri dan perusahaan pemasaran hasil, serta subsystem jasa penunjang (lembaga keuangan, transportasi, penyuluhan dan pelayanan

informasi agribisnis, penelitian kaji terap, kebijakan pemerintah, dan asuransi agribisnis) perusahaan atau lembaga bisnis. Masing-masing perusahaan tersebut merupakan “perusahaan agribisnis” yang harus dapat bekerja secara efisien, selanjutnya semua perusahaan agribisnis tersebut harus melakukan hubungan kebersamaan dan saling ketergantungan dalam suatu sistem untuk lebih meningkatkan efisiensi usaha dan mencapai tujuan agribisnis, seperti terlihat dalam gambar berikut ini.



Sumber: Departemen Pertanian (2001)

Gambar.1 Konsep Perusahaan dan sistem Agribisnis

Adapun tujuan program pengembangan agribisnis yaitu:

- 1) mengembangkan sub sistem agribisnis hulu;
- 2) Mengembangkan sub sistem on-farm;
- 3) Mengembangkan sub sistem pengolahan;
- 4) Mengembangkan sub sistem pemasaran;
- 5) Mengembangkan sub sistem agribisnis penunjang;

Efektifitas Keberhasilan pengembangan agribisnis sangat ditentukan oleh keharmonisan kerjasama tim sumber daya manusia yang berada pada semua subsistem agribisnis. Kunci keberhasilan kerjasama tim adalah SDM yang terlibat dalam agribisnis, disamping memiliki kualitas perilaku yang cukup di bidang pekerjaannya sendiri (*on job skill*), harus juga mempunyai perilaku positif tentang posisi dirinya dalam perusahaan agribisnis, dan posisi perusahaannya dalam integrasi vertikal agribisnis, serta wawasan ekonomi secara makro (*macro behavior*) (Saragih, 1998 dalam Supartha, 2005).

Indikator keberhasilan program agribisnis ini dapat dilihat dari meningkatnya prasarana dan sarana pertanian, meningkatnya produktivitas melalui teknologi, meningkatnya nilai tambah melalui pengolahan, meningkatnya posisi tawar petani dan perusahaan agribisnis skala kecil dan menengah melalui pemasaran, serta berkembangnya penyuluhan kelembagaan ekonomi petani dan sistem informasi agribisnis.

Arsyad, dkk (*dalam* Soekartawi, 2003) menjelaskan bahwa agribisnis sebagai suatu kesatuan kegiatan usaha yang meliputi salah satu atau keseluruhan dari mata rantai produksi, pengolahan hasil, dan pemasaran yang ada hubungannya dengan pertanian dalam arti luas. Mata rantai kegiatan

agribisnis yang dipandang sebagai suatu konsep sistem dapat dibagi menjadi empat subsistem yaitu : (1) subsistem produksi, (2) subsistem pengolahan, (3) subsistem pemasaran, dan (4) subsistem lembaga penunjang.

Keempat subsistem ini mempunyai kaitan yang erat antara salah satu subsistem berpengaruh terhadap subsistem lainnya. Penyuluh pertanian mengambil peran dalam subsistem jasa penunjang, secara aktif ataupun pasif berfungsi menyediakan pelayanan bagi kebutuhan pelaku sistem agribisnis untuk memperlancar aktivitas perusahaan dan sistem agribisnis.

Dalam Undang-Undang nomor 16 tahun 2006, tentang Sistem Penyuluhan Pertanian, Perikanan, dan Kehutanan (SP3K), disebutkan bahwa penyuluh adalah perorangan warga Indonesia yang melakukan kegiatan penyuluhan di bidang pertanian, baik merupakan penyuluh PNS, swasta, maupun swadaya.

Menurut Zakaria (2006, dalam Deptan, 2010) penyuluhan pertanian adalah upaya pemberdayaan petani dan nelayan beserta keluarganya melalui peningkatan pengetahuan, ketrampilan, sikap, dan kemandirian agar mereka mau dan mampu, sanggup berswadaya memperbaiki/meningkatkan daya saing usahanya, kesejahteraan sendiri serta masyarakatnya.

Kabupaten Sumba Barat Daya mempunyai Program utama pembangunan pertanian, yaitu Desa Berkecukupan Pangan, dengan salah satu sasaran atau indikatornya yaitu meningkatnya kualitas pengelolaan pertanian dan tenaga penyuluh melalui Program pembangunan pertanian rakyat terpadu dan pengembangan agribisnis (RPJMD Sumba Barat Daya 2008-2013, 2009).

Untuk mewujudkan Desa Berkecukupan Pangan di Kabupaten Sumba Barat Daya, maka pemerintah Kabupaten Sumba Barat Daya mengembangkan sebuah program pengembangan Agribisnis Padi Sawah. Program ini dimaksudkan untuk mengoperasionalkan pembangunan sistem agribisnis secara serasi dan seimbang serta berkembangnya usaha-usaha agribisnis yang mengarahkan seluruh sub sistem agribisnis dapat secara produktif dan efisien menghasilkan berbagai produk pertanian yang memiliki nilai tambah dan daya saing yang tinggi baik dipasar domestik maupun pasar internasional. Untuk menunjang program pengembangan agribisnis padi sawah di Kabupaten Sumba Barat Daya, maka diperlukan sebuah sistem penyuluhan yang berbasis agribisnis.

Supartha (2005) mengatakan bahwa untuk meningkatkan perilaku agribisnis diperlukan pendekatan penyuluhan sistem agribisnis, yang materi penyuluhannya mencakup keseluruhan aspek teknis produksi, aspek manajemen agribisnis, dan aspek manajemen hubungan sistem agribisnis dengan wawasan industri, terutama etika kesisteman, kemampuan kewirausahaan, dan kepribadian sebagai pengusaha agribisnis agar para pelaku sistem agribisnis dapat memiliki persepsi dan sikap yang sama tentang: visi, misi, etika bisnis, tujuan, sasaran, dan rencana kerja bersama yang dirumuskan dengan cara terbuka.

Penyuluhan sistem agribisnis adalah jasa layanan dan informasi agribisnis yang dilakukan melalui proses pendidikan non formal untuk petani dan pihak-pihak terkait yang memerlukan, agar kemampuannya dapat berkembang secara dinamis untuk menyelesaikan sendiri setiap permasalahan

yang dihadapinya dengan baik, menguntungkan, dan memuaskan. kualitas jasa pelayanan penyuluh pertanian dilihat dari segi keandalan (*realibility*), keterjaminan/jaminan (*assurance*), penampilan/wujud fisik (*tangibility*), kepedmerhatian/empati (*empaty*), dan ketanggapan/daya tanggap (*responsiveness*) (Supartha, 2005).

Penyuluh Pertanian Lapangan menjadi penggerak utama, untuk menggerakkan sumber daya manusia yang berada pada keempat subsistem agribisnis padi sawah, terutama pelaku utama atau petani, maka dibutuhkan kualitas pelayanan penyuluh pertanian lapangan yang sangat bermutu.

Parasumaran (2004 : 395) mengemukakan Aspek yang membentuk kualitas pelayanan tersebut adalah *Tangibles* (fasilitas fisik) yaitu fasilitas yang mendukung pelayanan termasuk tempat/dimana pelayanan itu diberikan,serta penampilan petugas saat memberikan pelayanan; *Reliability* (kehandalan), yaitu kecakapan/kemampuan dan keakuratan petugas dalam memberikan pelayanan, serta ketepatan waktu dalam pemberian pelayanan; *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kemudahan petugas dalam respon secara proaktif untuk memberikan pelayanan kepada para petani; *Assurance* (jaminan), yaitu pengetahuan kesopanan dan sikap kepercayaan yang dimiliki petugas sehingga tidak meninggalkan keraguan dan resiko yang mungkin timbul akibat pelayanan yang diberikan; *Emphaty* (empati), adalah perhatian secara individual yang diberikan petugas kepada para petani seperti kemudahan untuk menghubungi petugas, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan petani dan usaha petugas untuk memahami keinginan dan kebutuhan para petani. Upaya pelayanan yang maksimal terhadap petani

diharapkan memperoleh persepsi nilai dari petani. Semakin positif persepsi petani maka petugas PPL akan memperoleh tiga keuntungan antara lain : adanya kepuasan total dari para petani, adanya keinginan untuk melakukan usaha dan adanya keinginan untuk menggunakan bekerja sama.

Pasca diberlakukannya otonomi daerah, terjadi perubahan yang mendasar terhadap pembinaan penyuluh pertanian, yang semula dilaksanakan oleh pusat bergeser ke daerah. Beban biaya operasional pembinaan penyuluh yang semula ditanggung oleh pusat kemudian dialihkan ke kabupaten/kota. Dengan segala keterbatasan yang dimiliki oleh daerah, baik dari aspek pembiayaan dan sumberdaya aparatur, terdapat kecenderungan pembinaan terhadap penyuluh tidak berjalan sebagaimana mestinya. Sementara itu kebutuhan masyarakat akan kegiatan penyuluhan pertanian cenderung berubah sangat cepat, yang menuntut peningkatan kemampuan penyuluh lebih baik. Kesenjangan antara pembinaan terhadap penyuluh dengan tuntutan masyarakat terhadap aktivitas penyuluhan pertanian dewasa ini disinyalir memberikan kesan bahwa penyuluh dianggap tidak lagi bekerja dengan baik. Hal ini dinyatakan oleh Menteri Pertanian RI bahwa kinerja penyuluh pertanian di seluruh wilayah Indonesia hingga saat ini masih rendah (Sinar Harapan, 2008). Hal ini disebabkan oleh masih lemahnya sistem penyuluhan pertanian, seperti :

- a. Lemahnya kapasitas kelembagaan penyuluhan pertanian.
- b. Lemahnya kapasitas kelembagaan petani.
- c. Belum optimalnya jumlah dan kompetensi penyuluh pertanian.
- d. Belum optimalnya penyelenggaraan penyuluhan pertanian.
- e. Belum optimalnya dukungan sarana-prasarana dan pembiayaan dalam penyelenggaraan penyuluhan pertanian.

Hal ini sejalan dengan Fenomena-fenomena yang terjadi terjadi di Kabupaten Sumba Barat Daya sebagai berikut; (1) Jumlah, tingkat pendidikan, Diklat dan sebaran penyuluh pertanian lapangan Kabupaten Sumba Barat Daya masih belum memadai dan sangat minim, dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 1.1
Data Penyuluh Pertanian Lapangan (PPL)
Berdasarkan tingkat Pendidikan

No	PPL	Pendidikan				Memiliki Sertifikasi Penyuluh	Jumlah
		S1	D IV	D III	SPMA		
1	PNS	18	9	11	20	1	58
2	THL	12	-	5	28	-	45
	Jumlah	30	9	16	48	1	103

Sumber: Data kepegawaian BKP3 SBD 2012

Selanjutnya juga digambarkan sebaran data penyuluh pertanian lapangan (PPL) berdasarkan wilayah kerja nampak pada tabel berikut ini.

Tabel 1.2
Data Penyuluh Pertanian Lapangan (PPL)
Berdasarkan Wilayah Kerja

No	Kab/Kecamatan	Jenis Kelamin				Jumlah PPL
		Laki		Perempuan		
		PNS	THL	PNS	THL	
1	Kabupaten	5	0	0	0	5
2	Wewewa Utara	3	2	0	1	6
3	Wewewa Timur	5	2	2	2	11
4	Wewewa Tengah	3	4	1	3	11
5	Wewewa Barat	6	1	3	2	12
6	Wewewa selatan	4	4	0	0	8
7	Kodi Balaghar	3	3	0	0	6
8	Kodi Bagedo	5	3	0	0	8
9	Kodi	3	3	2	1	9
10	Kodi Utara	3	4	1	1	9
11	Loura	1	2	2	5	10
12	Kota Tambolaka	3	0	2	3	7
	Jumlah	44	28	13	18	103

Sumber : Data Petugas Penyuluh Pertanian Lapangan (PPL) BKP3 2012

Dari tabel 1.1 diatas menunjukkan bahwa jumlah PPL sebanyak 103 orang, 58 orang berstatus PNS dengan pendidikan strata satu 19 orang, diploma empat 9 orang, diploma tiga 11 orang dan sekolah pertanian menengah atas 20 orang. 45 orang PPL lainnya berstatus THL dengan

pendidikan pendidikan strata satu 12 orang, diploma tiga 5 orang dan sekolah pertanian menengah atas 28 orang. minimnya pendidikan dan pelatihan bagi penyuluh pertanian dengan alasan tidak tersedia dana, hal ini terbukti dari total 103 orang penyuluh yang ada di Kabupaten Sumba Barat Daya, hanya 1 orang yang memiliki sertifikasi penyuluhan sebagai tanda bahwa PPL ini telah diakui kompetensi dan kemampuan sebagai penyuluh.

Berdasarkan tabel 1.2 diatas menunjukkan jumlah PPL laki-laki 72 orang dan perempuan 31 orang. 98 orang PPL tersebar di 11 kecamatan di kabupaten Sumba Barat Daya, 5 orang lainnya bertugas sebagai Koordinator kabupaten di Badan Ketahanan Pangan dan Penyuluh Pertanian Kabupaten Sumba Barat Daya.

Menurut Peraturan Menteri Pertanian Nomor : 72/Permentan/OT.140/10/2011, tentang Pedoman Formasi Jabatan Fungsional Penyuluh Pertanian, penempatan Penyuluh Pertanian di desa/kelurahan ditetapkan sebagai berikut:

- a) apabila dalam satu desa terdapat lebih besar atau sama dengan 8 (delapan) kelompok tani, maka ditempatkan 1 (satu) Penyuluh Pertanian;
- b) apabila dalam satu desa terdapat kurang dari 8 (delapan) kelompok tani, maka dapat ditempatkan 1 (satu) Penyuluh Pertanian untuk membina 2 (dua) desa;
- c) apabila dalam satu desa tidak berpotensi agribisnis maka tidak ditempatkan Penyuluh Pertanian.

Pemerintah mengimpikan komposisi “satu desa satu penyuluh”. Namun, dari total 74.683 desa di Indonesia, jumlah penyuluh pertanian PNS belum sampai setengahnya. Sampai tahun 2010, jumlah penyuluh PNS baru sebanyak 27.922 orang. Untuk menutupi ini diambil kebijakan untuk mengangkat Tenaga Harian Lepas Tenaga Bantu Penyuluh Pertanian (THL-

TBPP). Sampai pada tahun 2009, telah ada sebanyak 24.608 orang tenaga THL. Sayangnya, tidak sebagaimana PPL di era 1980-an, mereka tidak memperoleh pelatihan dan dukungan yang cukup. Mereka tidak cukup bekal untuk menghadapi petani. Bekal teknisnya lemah, sedangkan kemampuan manajemen dan sosiologis dasar tentang petani dan masyarakat desa juga rendah.

Kelompok tani di Kabupaten Sumba Barat Daya berjumlah 1232 kelompok tani, yang tersebar di 131 desa dan 2 kelurahan di 11 kecamatan. Melihat kondisi ini, maka dapat berdampak/mempengaruhi pada kualitas pelayanan penyuluh pertanian lapangan terhadap efektifitas pelaksanaan program pengembangan agribisnis padi sawah.

(2) fenomena yang terkait dengan tampilan fisik bangunan dan sarana pendukung pembelajaran pada Balai Penyuluhan Kecamatan sebagai tempat pusat dan saling tukar informasi pertanian. Dari 11 kecamatan yang ada di Sumba Barat Daya, hanya 7 kecamatan saja yang memiliki Balai Penyuluh Kecamatan itupun dalam kondisi rusak ringan, serta tidak ditunjang dengan alat bantu belajar dan sarana audio visual guna mendukung kegiatan penyuluhan. (3) fenomena yang terkait dengan tingkat produksi padi sawah di Kabupaten Sumba Barat Daya dari tahun 2007 - 2011 dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 1.3
Luas Panen, Rata-rata Produksi dan Produksi Padi Sawah
di Sumba Barat Daya serta Perkembangannya
Tahun 2007-2011

TAHUN	Luas Panen		Rata-rata Produksi		Produksi	
	Hektar	Perkem- bangan %	Kw/Ha	Perkem- bangan %	Ton	Perkem- bangan %
1	2	3	4	5	6	7
2007	4.931		26,16		12.897	
2008	2.168	-56,03	26,35	0,73	5.712,4	-55,71
2009	5.323	145,53	42,02	59,47	22.365	291,52
2010	3.801	-28,60	43,59	3,74	16.570	-25,91
2011	8.288	118,05	42,00	-3,65	34.809,6	110,08

Sumber : Dinas Pertanian Kabupaten Sumba Barat Daya

Berdasarkan pada tabel 1.3 diatas menunjukkan rata-rata produksi menunjukkan fluktuasi yang cukup signifikan, hal ini dikarenakan oleh sistem manajemen yang belum berjalan sesuai prosedur, juga belum berjalannya secara maksimal penyuluhan lapangan sehingga berdampak terhadap kualitas pelayanan dan membawa pengaruh terhadap hasil produksi. Produksi tahun 2008 mengalami penurunan 55,71% dibandingkan tahun 2007, kemudian tahun 2009 naik 245,81% dibandingkan tahun 2008. untuk tahun 2010 terjadi penurunan 25,91%, dan tahun 2011 terjadi kenaikan 110,08%. Hal ini yang perlu menjadi perhatian pemerintah daerah dalam melaksanakan program pengembangan agribisnis padi sawah dan memperhatikan sumber daya manusia yang ada sehingga proses pengambilan keputusan oleh pemerintah dapat bermanfaat.

Berbagai permasalahan dan kelemahan yang terjadi mendorong peneliti untuk melakukan suatu kajian untuk mengetahui sejauhmana kualitas pelayanan penyuluh pertanian lapangan yang ada di Kabupaten Sumba Barat Daya saat ini. Apabila kualitas pelayanan tersebut dilakukan oleh petugas

PPL, maka petugas akan mendapat kepercayaan dari para petani bahkan menjadikan petani yang berkualitas. Dengan mengetahui kualitas pelayanan penyuluh pertanian ini diharapkan akan dapat disusun langkah pembinaan yang lebih terarah terhadap penyuluh pertanian sehingga kegiatan penyuluhan pertanian ke depan dapat dilaksanakan secara lebih tepat guna dan berhasilguna. Untuk mengetahui sejauhmana PPL melakukan pelayanan terhadap kelompok tani dengan berbagai upaya kualitas pelayanan dalam meningkatkan efektifitas Pelayanan Program Pengembangan Agribisnis Padi sawah di kabupaten Sumba Barat Daya, maka peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PENYULUH PERTANIAN LAPANGAN TERHADAP EFEKTIFITAS PELAKSANAAN PROGRAM PENGEMBANGAN AGRIBISNIS PADI SAWAH DI KABUPATEN SUMBA BARAT DAYA.

B. Identifikasi dan Perumusan Masalah

1. Identifikasi Masalah :

Dari hasil pengamatan lapangan di 3 desa Kecamatan Wewewa timur dan wawancara pada beberapa petani dan PPL, ternyata masih banyak ditemukan masalah-masalah sebagai berikut :

- a. Masih kurangnya ketersediaan PPL dilapangan untuk melayani petani, ini terbukti dari 103 PPL, PPL yang berstatus PNS 58 orang, sedangkan tenaga bantu penyuluh (THL) berjumlah 45 orang, tenaga THL ini tidak memperoleh pelatihan dan dukungan yang cukup. Mereka tidak cukup bekal untuk menghadapi petani. Bekal teknisnya

lemah, sedangkan kemampuan manajemen dan sosiologis dasar tentang petani dan masyarakat desa juga rendah.

- b. Pendidikan dan pelatihan profesi penyuluh agribisnis masih sangat terbatas, terbukti hanya ada 1 PPL saja yang memiliki sertifikasi sebagai penyuluh;
- c. Sarana dan prasarana pendukung penyuluhan masih sangat terbatas, seperti gedung Balai Penyuluh kecamatan, alat bantu belajar serta peralatan audio visual penyuluhan.
- d. Tingkat produksi padi dari tahun 2007 – 2011 cenderung mengalami penurunan;
- e. Masih minimnya pemahaman petani tentang system agribisnis dan perilaku agribisnis karena masih terfokus pada produksinya saja;
- f. Tidak adanya Sarana pendukung sub system agribisnis lainnya, seperti pasar, pemasaran dan pengolahan hasil pertanian;

Berkenaan permasalahan diatas maka dalam fokus penelitian yang akan diangkat adalah apakah kualitas pelayanan PPL berdampak pada efektivitas pelaksanaan program agribisnis padi sawah, dalam hal ini petani mempunyai tingkat pemahaman yang baik tentang agribisnis dan nilai produksi bertambah.

2. Rumusan Masalah

Dari uraian mengenai latar belakang masalah, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini adalah ;

- a. Bagaimana efektifitas pelaksanaan program pengembangan agribisnis padi sawah dan kualitas pelayanan PPL (tangibility, Reliability,

Responsiviness, Assurance, Empathy) di Kabupaten Sumba Barat Daya?

- b. Apakah kualitas pelayanan PPL (tangibility, Reliability, Responsiviness, Assurance, Empathy) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap efektivitas pelaksanaan program pengembangan agribisnis padi sawah di Kabupaten Sumba Barat Daya?
- c. Apakah kualitas pelayanan PPL (tangibility, Reliability, Responsiviness, Assurance, Empathy) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap efektivitas pelaksanaan program pengembangan agribisnis padi sawah di Kabupaten Sumba Barat Daya?

C. Tujuan Penelitian

Sejalan dengan rumusan masalah diatas penelitian ini bertujuan:

1. Untuk mengetahui gambaran efektivitas pelaksanaan program pengembangan agribisnis padi sawah dan kualitas pelayanan PPL (Tangibility, Reliability, Responsiviness, Assurance, Empathy) di Kabupaten Sumba Barat Daya.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan PPL (tangibility, Reliability, Responsiviness, Assurance, Empathy) secara parsial terhadap efektivitas pelaksanaan program pengembangan agribisnis padi sawah di Kabupaten Sumba Barat Daya.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan PPL (tangibility, Reliability, Responsiviness, Assurance, Empathy) secara simultan

terhadap efektivitas pelaksanaan program pengembangan agribisnis padi sawah di Kabupaten Sumba Barat Daya.

D. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini terdiri dari kegunaan praktis dan kegunaan teori yang diuraikan di bawah ini :

1. Kegunaan Teoritis

- a. Untuk menambah khasanah ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan tingkat pengaruh kualitas layanan PPL terhadap efektivitas pelaksanaan pengembangan Program agribisnis padi sawah.
- b. Sebagai bahan informasi untuk penelitian selanjutnya.

2. Kegunaan Praktis

- a. Untuk menjadi bahan pertimbangan bagi pemerintah daerah Kabupaten Sumba Barat Daya dalam menyusun perencanaan dan evaluasi program agribisnis padi sawah.
- b. Sebagai bahan perencanaan peningkatan kesejahteraan PPL sebagai ujung tombak sukses/tidaknya program – program pertanian di lapangan.

BAB II

KERANGKA TEORITIK

A. Kajian Teoritik

1. Tinjauan Penelitian Terkait

- a. Penelitian yang dilakukan oleh Helen Mariwise (2002) mengenai Hubungan Kualitas Pelayanan Dinas Pasar, Kebersihan Dan Keindahan Terhadap Efektifitas Pemungutan Retribusi Pasar. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji sejauhmana pengaruh variabel kualitas pelayanan Dinas Pasar, yang meliputi dimensi bukti langsung, ketanggapan, keandalan, keyakinan dan empati terhadap variabel efektifitas penarikan retribusi pasar oleh Dinas Pasar, yang meliputi dimensi produktivitas, efisiensi, kepuasan, penyesuaian dan pengembangan di Kabupaten Ogan Komering Ulu. Desain yang digunakan dalam penelitian ini adalah desain analitik. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik cluster sampling. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen utama, dan wawancara observasi dan dokumentasi sebagai pendukung. Data kuantitatif yang telah dikumpulkan kemudian diolah melalui pengujian analisis korelasi dan analisis determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Dinas Pasar berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektifitas penarikan retribusi pasar yang dilakukan Dinas Kabupaten Ogan Komering Ulu. Dengan demikian, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang

dilakukan dalam penelitian ini, teruji dan dapat diterima. Pengaruh tersebut mengindikasikan bahwa efektivitas penarikan retribusi pasar yang meliputi dimensi produktivitas, efisiensi kepuasan, penyesuaian dan pengembangan di Kabupaten Ogan Komering Ulu akan semakin meningkat, apabila kualitas pelayanan dinas pasar juga mengalami peningkatan.

- b. Penelitian yang dilakukan oleh Ma'mun Sutisna (2012) mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Unit Sistem Informasi Manajemen terhadap Efektivitas Pengambilan Keputusan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan unit Sistem Informasi Manajemen (SIM) terhadap efektivitas pengambilan keputusan. Hipotesis yang diajukan adalah terdapat pengaruh kualitas pelayanan Unit SIM terhadap efektivitas pengambilan keputusan. Adapun variabel terikat dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan unit SIM, dan variabel terikat adalah efektivitas pengambilan keputusan. Metode penelitian yang digunakan adalah studi korelasional dengan teknik pengambilan sampel proportional random sampling. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner tertutup, berskala ordinal, terhadap 71 pimpinan dan staf manajerial 6 bidang di kantor Pos Indonesia (Persero) Kantor Pusat Bandung. Hasil-hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan unit SIM dan efektivitas pengambilan keputusan sudah cukup baik. Kualitas pelayanan unit SIM berhubungan positif dan sangat kuat. Kualitas pelayanan responsiveness mempunyai tingkat hubungan paling tinggi dan

emphaty paling rendah dengan efektivitas pengambilan keputusan. Kualitas pelayanan unit SIM memiliki pengaruh yang kuat terhadap efektivitas pengambilan keputusan. Dimensi kualitas pelayanan unit SIM yang paling signifikan pengaruhnya adalah responsiveness dan tangible sedangkan yang paling rendah adalah reliability. Kualitas pelayanan unit SIM dapat dijadikan prediktor terhadap efektivitas pengambilan keputusan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan unit SIM yang rendah akan menurunkan efektivitas pengambilan keputusan dan sebaliknya.

B. Konsep dan Teori yang digunakan

1. Kualitas Pelayanan

a. Konsep Kualitas dan Manajemen Kualitas

Dalam kamus besar bahasa Indonesia kualitas diartikan sebagai tingkat baik buruknya sesuatu, pribadi yang baik dalam bentuk tingkah laku seseorang yang baik yang dapat dijadikan teladan dalam hidup bermasyarakat dan bernegara. Berbeda dengan pengertian tersebut, Goetsh dan Davis (dalam Tjiptono 1996:51) mendefinisikan konsep kualitas “sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan agar produk jasa, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Sedangkan Vincent Gaspersz 1997:21) menyatakan bahwa “kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting than need of customers*)”. Selain itu ia juga membedakan pengertian kualitas dalam 2 (dua) defenisi, sebagai

berikut : (1) Defenisi konvensional dari kualitas menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk seperti performansi(*performance*), keandalan(*reliability*), mudah dalam penggunaan(*easy of use*), estetika(*esthetics*) dan (2) defenisi strategic dari kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi segala keinginan dan kebutuhan pelanggan.

Mengacu kepada kedua defenisi tersebut, menurut Vincent Gaspersz (1997:24) bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada keistimewaan pokok, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan dan kepuasan pelanggan serta segala sesuatu yang bebas dari kekurangan dan kerusakan.

Konsep tentang kualitas tersebut telah menjadi salah satu kajian dalam bidang manajemen, yaitu dikenal dengan manajemen kualitas. Menurut Gaspersz (1997:25), manajemen kualitas berfokus pada perbaikan terus menerus untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Dengan demikian menurutnya bahwa manajemen kualitas berorientasi pada proses yang mengintegrasikan semua sumber daya manusia, pemasok-pemasok (*suppliers*) dan para pelanggan (*Customers*) di lingkungan organisasi.

Sistem kualitas modern menurut Gaspersz (1997:36) dicirikan oleh 4 aspek penting yaitu :

- a. Sistem kualitas modern berorientasi pada pelanggan.

- b. Sistem kalitas modern dicirikan oleh adanya partisipasi aktif yang dipimpin oleh manajemen puncak (top management) dalam proses peningkatan kualitas secara terus menerus.
- c. Sistem kualitas modern dicirikan oleh adanya pemahaman dari setiap orang terhadap tanggung jawab spesifik untuk kualitas.
- d. Sistem kualitas modern dicirikan oleh adanya filosofi yang menganggap bahwa kualitas merupakan jalan hidup “way of life”.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pada hakekatnya manajemen kualitas merupakan suatu aktivitas atau proses kegiatan yang berkaitan dengan kualitas, dimana terdapat usaha perbaikan kualitas secara terus-menerus yang diharapkan dapat menjadikan kualitas sebagai bagian dari aktivitas manajemen dan dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.

Konsep ini memang belum sepenuhnya menjadi bagian dari manajemen publik, terutama dalam penyediaan layanan/jasa kepada masyarakat, dimana unsur-unsur manajemen publik masih belum membudayakan nilai-nilai kualitas dalam aktivitas manajemen. Hal ini yang sering menyebabkan masyarakat mengeluhkan kualitas layanan yang diberikan oleh manajemen publik.

Namun demikian melihat kecendrungan perkembangan dunia saat ini, dimana masyarakat telah mengalami peningkatan dalam berbagai aspek kehidupannya serta kecendrungan dunia yang semakin mengglobal, maka organisasi publik tidak dapat lagi bertahan dengan kondisi manajemen pelayanan masyarakat saat ini, karena harus ada reorientasi manajemen yang diarahkan pada terbentuknya manajemen kualitas dalam industri jasa publik dimana masyarakat merupakan fokus dari manajemen kualitas publik tersebut.

b. Konsep Pelayanan dan Kualitas Pelayanan

Service/Layanan menurut Kotler (dalam Tjiptono 1997:48)” pada dasarnya merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada dasarnya tidak berwujud (intangible) serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Sebagai suatu produk, layanan mempunyai sifat yang menyebabkan berbeda dengan barang-barang yang lain”. Lain halnya dengan Sampara Lukman (1998:38) menyatakan bahwa “pelayanan/layanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung dengan orang lain dan atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan”. Sejalan dengan itu, maka dalam kamus besar bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan merupakan usaha melayani kebutuhan orang lain. Berdasarkan pemikiran tentang layanan tersebut, maka dapat diketahui bahwa berbicara tentang layanan (service) maka ada dua pihak yang terlibat didalamnya, yaitu pelayan (servan) dan pelanggan (customer). Dalam hal ini pelayanan merupakan pihak yang menyediakan layanan bagi kebutuhan pelanggan.

Dalam hubungan dengan hal tersebut, maka pelanggan dari sebuah pelayanan dapat diidentifikasi menjadi pelanggan eksternal organisasi. Kedua jenis pelanggan ini memiliki posisi yang sama dalam mendapatkan kualitas layanan organisasi. Seiring dengan perkembangan kehidupan masyarakat, maka tuntutan akan layanan tidak hanya terbatas pada terpenuhinya kebutuhan pelanggan, tetapi

bagaimana kualitas dari layanan tersebut dapat memuaskan pelanggan/masyarakat. Karena itu tidak mengherankan jika kualitas pelayanan sudah menjadi isu sentral dalam organisasi baik organisasi privat maupun organisasi publik diawal abad 21 ini. Lain halnya dengan Lowelock dalam Tjiptono 1996 mengartikan kualitas jasa /layanan” sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”.

Hal ini berarti bahwa jasa/layanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa/layanan dipersepsikan baik dan memuaskan, sedangkan bila jasa/layanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas jasa/layanan akan dipersepsikan buruk.

Disini kualitas layanan diilustrasikan sebagai suatu perjalanan. Dalam perjalanan ini terdapat arah yang memperoleh pertumbuhan laba dan penghematan biaya. Untuk mencapai itu ditempuh dengan menerapkan pelayanan prima. Kendati demikian tidak gampang membudayakan pelayanan prima, sebab banyak perusahaan yang gagal menerapkannya. Kesalahannya terletak pada orientasi dari masing-masing perusahaan yang masih menganggap pelayanan prima sebagai tujuan, padahal pelayanan prima merupakan perjalanan, yaitu perjalanan tanpa tujuan dimana perjalanan tidak akan pernah berakhir. Kualitas pelayanan terus berkesinambungan, hari demi hari terus didorong menuju perbaikan. Hal ini sejalan dengan prinsip dari *Total*

Quality Management yaitu perbaikan kualitas secara terus-menerus (*Continuous Quality Improvement*) sebagaimana dikemukakan Gaspersz(1997:32).

Turunnya kualitas layanan dari suatu organisasi akan membawa dampak buruk bagi citra organisasi tersebut, karena pelanggan yang menerima pelayanan tersebut paling tidak akan menyampaikan buruknya pelayanan dimaksud kepada pihak lain yang pada gilirannya akan membentuk pendapat umum tentang organisasi tersebut. Oleh karena itu untuk menjaga agar citra organisasi tetap baik dimata pelanggan maka perlu dilakukan perbaikan kualitas pelayanan. Gaspersz (1997:19) menyebutkan adanya beberapa dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas jasa/layanan, yaitu

1. Ketepatan waktu pelayanan
2. Akurasi pelayanan, yang berkaitan dengan reliabilitas pelayanan dan bebas dari kesalahan-kesalahan
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan
4. Tanggung jawab yang berkaitan penerimaan pesanan maupun penanganan keluhan
5. Kelengkapan, menyangkut ketersediaan sarana pendukung
6. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan
7. Variasi model pelayanan, berkaitan dengan inovasi
8. Pelayanan pribadi, berkaitan dengan fleksibilitas (penanganan permintaan khusus)
9. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang, kemudahan, informasi
10. Atribut yaitu pendukung pelayanan lainnya, seperti kebersihan lingkungan, AC, fasilitas ruang tunggu, fasilitas music atau TV dan lain-lain.

Dapat disimpulkan bahwa baik buruknya kualitas layanan sebuah organisasi sangat tergantung kepada keseriusan organisasi

tersebut dalam menerapkan atribut kualitas pelayanan dan menjadikan pelayanan yang berorientasi kepada pelanggan sebagai suatu kebutuhan atau jalan hidup.

c. Tuntutan akan kualitas pelayanan

Pemerintah Indonesia sebenarnya telah menyadari akan pentingnya penerapan konsep kualitas dalam pelayanan kepada masyarakat. Keprimaan dalam pemberian layanan pada gilirannya akan mendapatkan pengakuan atas kualitas pelayanan yang memuaskan pelanggan/masyarakat (pelayanan prima). Hal ini tercermin dari dikeluarkannya keputusan MENPAN nomor 81 Tahun 1993 tanggal 25 November 1993 yang menegaskan sendi-sendi pelayanan prima sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat sebagai berikut:

1. Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur/tata cara pelayanan yang diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan dan kepastian, dalam arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai:

- Prosedur/tata cara pelayanan umum;
- Persyaratan pelayanan umum baik teknis maupun administratif;
- Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum;
- Rincian biaya/tarif pelayanan umum dan tata cara pembayarannya;
- Jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum;
- Hak dan kewajiban baik dari pemberi maupun penerima pelayanan umum berdasarkan bukti-bukti penerimaan

- permohonan/kelengkapannya, sebagai alat untuk memastikan pemrosesan pelayanan umum;
- Pejabat yang menerima keluhan masyarakat.
3. Keamanan, dalam arti bahwa proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum.
 4. Keterbukaan, dalam arti prosedur/tata cara, persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan umum, waktu penyelesaian dan rincian biaya dan lain-lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan difahami oleh masyarakat baik diminta maupun tidak diminta.
 5. Efisien, dalam arti : (1) persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan, (2) dicegah adanya pengulangan pemenuhan kelengkapan persyaratan dalam hal proses pelayanannya mempersyaratkan kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.
 6. Ekonomis, dalam arti bahwa pengenaan biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan; (1) nilai barang dan atau jasa pelayanan umum dan tidak menuntut biaya yang tinggi di luar kewajaran, (2) kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar secara umum, (3) ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

7. Keadilan yang merata, dalam arti cakupan/jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil.
8. Keterpaduan waktu, dalam arti bahwa pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dengan kurun waktu yang telah ditentukan.

d. Pelayanan yang berorientasi Pelanggan

Pelayanan yang berorientasi pelanggan menurut Osborne dan Gaebler (1998:208-212) mempunyai beberapa keunggulan yang secara singkat dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Sistem yang berorientasi pada pelanggan memaksa pemberi jasa untuk dapat bertanggung jawab kepada pelanggannya.
2. Sistem yang berorientasi pada pelanggan mendepolitisi keputusan terhadap pilihan pemberi jasa.
3. Sistem yang berorientasi pada pelanggan merangsang inovasi.
4. Sistem yang berorientasi pada pelanggan member kesempatan kepada orang untuk memilih di antara berbagai macam pelayanan.
5. Sistem yang berorientasi pada pelanggan pemborosannya lebih sedikit karena pasokan disesuaikan dengan permintaan.
6. Sistem yang berorientasi pada pelanggan mendorong pelanggan untuk membuat pilihan, dan mendorong untuk menjadi pelanggan yang berkomitmen.
7. Sistem yang berorientasi pada pelanggan menciptakan peluang lebih besar bagi keadilan.

Dengan menempatkan masyarakat/pelanggan dalam kedudukan yang terhormat, maka secara tidak langsung kita telah menghormati keberadaan pelanggan sebagai bagian yang tak terpisahkan dari kehidupan suatu organisasi. Pemerintah sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat perlu menerapkan strategi

pelanggan agar pelayanan dapat berorientasi kepada kepuasan pelanggan.

e. Dimensi Kualitas Pelayanan

Grooros (dalam Tjiptono 1996:13) mengemukakan tiga dimensi kualitas jasa, yaitu *technical quality* (berkaitan dengan apa yang diterima pelanggan), *functional quality* (berkaitan dengan cara jasa yang diberikan) dan *corporate quality* (berkaitan dengan citra perusahaan). Hampir mirip dengan Grooros, Lehtinen dalam Tjiptono mengatakan ada dua dimensi kualitas jasa, yaitu *process quality* (yang dievaluasi pelanggan selama jasa diberikan) dan *output quality* (yang dievaluasi setelah jasa diberikan). Berbeda halnya dengan pendapat sebelumnya, dalam SANKRI buku I prinsip-prinsip penyelenggaraan Negara mengatakan bahwa kepuasan masyarakat pelanggan dicapai melalui proses manajemen dalam penyediaan pelayanan yang menyangkut dimensi-dimensi sebagai berikut :

1. Reliability (kehandalan),

Berry (2000 : 16) menjelaskan bahwa keandalan adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan terhadap pelanggan dengan terpercaya dan akurat yang menjadi perhatian dalam meningkatkan mutu pelayanan terhadap konsumen. David (2000 : 45) bahwa realibity adalah Suatu usaha untuk mencapai hasil yang diinginkan dengan jalan menggunakan kepandaian. Binter (2003 : 152) mengemukakan

bahwa reliability adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan janji yang ditawarkan.

Dari kedua definisi tersebut di atas maka dapat penulis simpulkan bahwa keandalan adalah kemampuan melayani pelanggan secara akurat sehingga tidak mengecewakan..

2. Responsiveness (daya tanggap),

Berry (2000 : 16) menjelaskan bahwa cepat tanggap adalah kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan secara cepat. David (2000 : 45) bahwa cepat tanggap (*responsiveness*) adalah segala daya yang dilakukan oleh penjual terhadap pemenuhan setiap kebutuhan pembeli sehingga pembeli menjadi tertarik untuk selalu mendatangi tempat penjualan produk. Definisi lain yang dikemukakan oleh Sumanto (2002 : 74) bahwa responsiveness adalah kemampuan memahami dan tanggap terhadap keinginan pelanggan pada saat hendak melakukan pembelian. Binter (2003 : 152) bahwa *responsiveness* adalah respon karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap yang meliputi kesiapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan pelanggan dalam menangani transaksi dan penanganan atas keluhan pelanggan

Dari beberapa definisi tersebut di atas maka dapat penulis simpulkan bahwa responsiveness adalah keterampilan dan

kemampuan diri dalam menanggapi segala keinginan pelanggan pada saat hendak membeli produk yang dijual. Pelayanan yang dimaksudkan disini adalah bagaimana cara menjual yang baik sehingga konsumen dapat dilayani secara maksimal dan segala kebutuhan serta keperluannya diatasi secara cepat dan tepat.

3. Assurance (jaminan),

Berry (2000 : 18) menjelaskan bahwa *assurance* adalah kesopanan dan kepatuhan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan. David (2000 : 45) bahwa *assurance* adalah perilaku positif yang menimbulkan daya tarik bagi pelanggan untuk meyakini segala ucapannya dalam memperkenalkan dan menjual produknya. Sumanto (2002 : 79) bahwa *assurance* adalah melayani pelanggan dengan santun sehingga dapat menarik pelanggan untuk selalu berbelanja. Binter (2003 : 152) bahwa *Assurance* adalah kemampuan karyawan atas pengetahuan tentang produk secara tepat, kualitas keramah tamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberi pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan produk yang ditawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.

Dari beberapa definisi tersebut di atas maka dapat penulis simpulkan bahwa *assurance* adalah perilaku sopan dan patuh serta

meyakinkan sehingga dapat memberi kepercayaan terhadap pelanggan untuk selalu mengunjungi tempat penjualan dan membeli setiap produk yang dijual

Dimensi kepastian atau jaminan ini merupakan gabungan dari aspek aspek sebagai berikut

- Kompetensi (*competence*) , yaitu keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh para karyawan untuk melakukan pelayanan
- Kesopanan (*courtesy*); yang meliputi keramahan, keterampilan dan sikap para karyawan
- Kredibilitas (*credibility*); meliputi hal – hal yang berhubungan dengan kepercayaan kepada perusahaan seperti reputasi, prestasi dan sebagainya
- Keamanan (*security*); yang meliputi hal – hal yang berhubungan dengan kemampuan karyawan untuk memberikan rasa aman pada pelanggan

4. **Emphaty (empati),**

Bitner (2003 : 152) bahwa empati adalah perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggannya. Dimensi empati merupakan penggabungan dari dimenasi ; a) akses, yang meliputi kemudahan memanfaatkan produk yang ditawarkan perusahaan; b) komunikasi, merupakan kemampuan untuk melakukan komunikasi untuk menyampaikan informasi kepada pelanggan atau memperoleh masukan dari pelanggan; c) pemahaman kepada pelanggan, meliputi usaha

perusahaan untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Berry (2000 : 20) menjelaskan bahwa empati adalah kesediaan untuk peduli memberi perhatian pribadi bagi pelanggan. David (2000 : 45) bahwa empati adalah kesadaran diri terhadap tugas dalam memberi pelayanan yang maksimal terhadap pelanggan. Sumanto (2002 : 76) bahwa empati adalah kemampuan menunjukkan pribadi yang baik dan jujur sehingga disenangi oleh pelanggan.

Dari beberapa definisi di atas dapat penulis simpulkan bahwa empati adalah pribadi yang baik dan jujur serta peduli memberi perhatian terhadap pelanggan untuk memenuhi segala keinginan pelanggan sehingga pelanggan tertarik dan puas berbelanja atas setiap produk yang dijual

5. Tangibles (fasilitas fisik),

Berry (2000 : 20) menjelaskan bahwa tangibles adalah penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan materi komunikasi. David (2000 : 45) bahwa tangibles adalah keadaan fisik yang memberikan daya tarik tersendiri bagi pelanggan seperti ketersediaan tempat duduk, fasilitas hiburan, kecantikan personel dan penampilan yang mempesona. Perilaku konsumen sangat erat hubungannya dengan perwujudan dari kelima unsur di atas, kepuasan dan ketidak pastian

pelanggan terhadap unsur unsur tersebut selanjutnya akan mempengaruhi perilaku pelanggan

Dari uraian tentang beberapa definisi di atas dapat dilakukan pendalaman pemahaman terhadap pelayanan masyarakat. Seorang pelayan profesional harus memiliki dedikasi tinggi untuk melayani kebutuhan dan mengatasi masalah yang dihadapi oleh pelanggan. Walaupun dimensi kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh para sarjana tersebut telah banyak digunakan untuk menilai kualitas pelayanan dari suatu organisasi perusahaan atau organisasi publik, tetapi pihak yang paling mengetahui secara obyektif kualitas pelayanan adalah pelanggan itu sendiri.

Menurut Gaspersz (1997) ada 10 dimensi karakteristik atau atribut yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas jasa pelayanan antara lain.

1. *Kepastian waktu pelayanan*; Ketepatan waktu yang diharapkan berkaitan dengan waktu proses atau penyelesaian, pengiriman, penyerahan, pemberian jaminan atau garansi dan menanggapi keluhan.
2. *Akurasi pelayanan*; Akurasi pelayanan berkaitan dengan realibilitas pelayanan, bebas dari kesalahan-kesalahan.
3. *Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan*; Personil yang berada di garis depan yang berinteraksi langsung dengan pelanggan eksternal harus dapat memberikan sentuhan pribadi yang menyenangkan. Sentuhan pribadi yang menyenangkan tercermin melalui penampilan, bahasa tubuh dan bahasa tutur yang sopan, ramah, ceria, lincah dan gesit.
4. *Tanggung jawab*; Bertanggung jawab dalam penerimaan pesan atau permintaan dan penanganan keluhan pelanggan eksternal.

5. *Kelengkapan* ;Kelengkapan pelayanan menyangkut lingkup (cakupan) pelayanan, ketersediaan sarana pendukung, dan pelayanan komplementer.
6. *Kemudahan mendapatkan pelayanan*; Kemudian mendapatkan pelayanan berkaitan dengan banyaknya outlet, petugas yang melayani, dan fasilitas pendukung.
7. *Variasi model pelayanan*; Variasi model pelayanan berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru pelayanan, menanggapi kebutuhan khas.
8. *Pelayanan pribadi*; Pelayanan pribadi berkaitan dengan kemampuan dalam memberikan, menanggapi kebutuhan khas.
9. *Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan*; Kenyamanan pelayanan berkaitan dengan ruang tunggu/tempat pelayanan, kemudahan, ketersediaan data/informasi, dan petunjuk-petunjuk
10. *Atribut pendukung pelayanan*Atribut pendukung pelayanan dapat berupa ruang tunggu yang cukup AC, bahan bacaan, TV, music, dan kebersihan lingkungan.

f. Prinsip - prinsip Pelayanan

Standar pelayanan (LAN. 2003) adalah suatu tolok ukur yang dipergunakan untuk acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari pihak penyedia pelayanan kepada pelanggan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Sedangkan pelayanan berkualitas adalah pelayanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, serta mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Manfaat yang dapat diperoleh dengan adanya standar pelayanan (LAN. 2003) antara lain.

- a. Memberikan jaminan kepada masyarakat bahwa mereka mendapat pelayanan dalam kualitas yang dapat dipertanggungjawabkan.
- b. Melakukan perbaikan kinerja pelayanan publik.
- c. Meningkatkan mutu pelayanan.

Upaya penyediaan pelayanan yang berkualitas antara lain dapat dilakukan dengan memperhatikan ukuran-ukuran apa saja yang menjadi kriteria kinerja pelayanan. Menurut LAN (2003), kriteria-kriteria pelayanan tersebut antara lain Kesederhanaan, Reliabilitas, Tanggungjawab dari para petugas pelayanan, Kecakapan para petugas pelayanan, Pendekatan kepada pelanggan dan kemudahan kontak pelanggan dengan petugas, Keramahan, Keterbukaan, Komunikasi antara petugas dan pelanggan, Kredibilitas, Kejelasan dan kepastian, Keamanan, Mengerti apa yang diharapkan pelanggan, Kenyataan, Efisien, Ekonomis

Definisi kualitas berdasarkan sudut pandang tiga pakar kualitas tingkat internasional, yaitu mengacu pada pendapat Crosby, dkk (dalam Yamit, 2005, p7) antara lain :

1. Deming mendefinisikan kualitas adalah apapun yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen.
2. Crosby mempersepsikan kualitas sebagai nihil cacat, kesempurnaan dan kesesuaian terhadap persyaratan.
3. Juran mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian terhadap spesifikasi, jika dilihat dari sudut pandang produsen.

Sedangkan secara obyektif kualitas menurut Juran, (dalam Yamit, 1996, p337) adalah : suatu standar khusus dimana kemampuannya (*availability*), kinerja (*performance*), kendalannya (*reliability*), kemudahan pemeliharaan (*maintainability*) dan karakteristiknya dapat diukur.

Menurut Davis, (dalam Yamit, 2005, p8) membuat definisi kualitas yang lebih luas cakupannya, yaitu kualitas merupakan suatu

kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Pendekatan yang digunakan Davis ini menegaskan bahwa kualitas bukan hanya menekankan pada aspek hasil akhir, yaitu produk dan jasa tetapi juga menyangkut kualitas manusia, kualitas lingkungan. Sangatlah mustahil menghasilkan produk dan jasa yang berkualitas tanpa melalui manusia dan proses yang berkualitas.

Menurut Gaspersz (2002, p181) mendefinisikan kualitas adalah : Totalitas dari karakteristik suatu produk (barang dan atau jasa) yang menunjang kemampuan untuk memenuhi kebutuhan yang dispesifikasikan. Kualitas seringkali diartikan sebagai segala sesuatu yang memuaskan pelanggan atau kesesuaian terhadap persyaratan atau kebutuhan. Perusahaan jasa dan pelayanan lebih menekankan pada kualitas proses, karena konsumen biasanya terlibat langsung dalam proses tersebut. Sedangkan perusahaan yang menghasilkan produk lebih menekankan pada hasil, karena konsumen umumnya tidak terlibat secara langsung dalam prosesnya. Untuk itu diperlukan system manajemen kualitas yang dapat memberikan jaminan kepada pihak konsumen bahwa produk tersebut dihasilkan oleh proses yang berkualitas.

Pelayanan menurut Loveloc didefinisikan sebagai kegiatan ekonomi yang menciptakan dan memberikan manfaat bagi pelanggan pada waktu dan tempat tertentu, sebagai hasil dan tindakan mewujudkan perubahan yang diinginkan dalam diri atau atas nama

penerima jasa tersebut. Sedangkan pengertian pelayanan menurut Kotler yaitu setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Jadi pelayanan dapat didefinisikan sebagai tindakan atau kinerja yang menciptakan manfaat bagi pelanggan dengan mewujudkan perubahan yang diinginkan dalam diri atau atas nama penerima. Sehingga pelayanan itu sendiri memiliki nilai tersendiri bagi pelanggan dalam hubungannya dengan menciptakan nilai-nilai pelanggan.

Menurut Tjiptono, ada 4 karakteristik pokok pelayanan (jasa) yang membedakannya dengan barang, yaitu :

1. *Intangibility* : tidak ada bentuk fisiknya sehingga tidak dapat dilihat, oleh karena itu pemasar menggunakan sejumlah alat untuk membuktikan kualitas pelayanan (jasa) yang ditawarkan.
2. *Inseparability* : pelayanan (jasa) yang dijual tidak terpisahkan dari orang yang memasarkan. Pelayanan (jasa) diproduksi dan dikonsumsi pada saat yang bersamaan. *Service provider* (penyedia jasa) dan *customer* (pelanggan) akan bertemu secara langsung maupun tidak langsung sehingga hal ini mempengaruhi kualitas pelayanan (jasa) dan karena itu pula tidak dapat distandarisasi.
3. *Variability* : pelayanan (jasa) yang beragam sangat tergantung siapa yang menyajikan,
4. *Perishability* : Karena sifatnya yang tidak dapat disimpan,

Menurut Zeithaml dan Bitner, Kualitas pelayanan (jasa), adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan demikian ada 2 faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan (jasa), yaitu : *expected service* dan *perceived Service*. Apabila pelayanan (jasa) yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan (*expected service*), maka kualitas pelayanan (jasa) dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan (jasa) yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan (jasa) dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan (jasa) yang di terima lebih rendah daripada yang di harapkan, maka kualitas pelayanan (jasa) dipersepsikan buruk. Maka, baik tidaknya kualitas pelayanan (jasa) tergantung pada penyedia pelayanan (jasa) dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Sepuluh faktor utama yang menentukan kualitas kepuasan pelanggan (jasa) yang di kembangkan pertama kali pada tahun 1985 oleh Zeithaml, Berry dan Parasuraman meliputi 10 dimensi, yaitu :

1. *Tangibles* ; keberadaan fisik pemberi pelayanan, meliputi tempat parkir, fasilitas gedung, tata letak dan tampilan barang, kenyamanan fasilitas fisik, peralatan dan perlengkapan modern.
2. *Reliability* ; mencakup 2 hal pokok,yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*).Hal ini berarti perusahaan memberikan pelayanan (jasa) nya secara tepat sejak saat pertama (*right in the firts time*).Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya.
3. *Responsiveness* ; pelayanan yang baik harus disertai dengan tingkat keikutsertaan /keterlibatan dan daya adaptasi yang tinggi, yaitu membantu dengan segera memecahkan masalah.

4. *Competence* ; pelayanan yang baik harus di dasarkan kepada kecakapan/keterampilan yang tinggi.
5. *Access* ; meliputi memberikan/menyediakan keinginan pelanggan dan pelayanan yang mudah dihubungi.
6. *Courtesy* ; pelayanan yang baik harus disertai dengan sikap keramahan, kesopanan kepada pihak yang dilayani.
7. *Communication* ; pelayanan yang baik harus didasarkan kepada kemampuan berkomunikasi yang baik dengan pihak yang di layani.
8. *Credibility* ; pelayanan yang baik harus dapat memberikan rasa kepercayaan yang tinggi kepada pihak yang di layani.
9. *Security* ; pelayanan yang baik harus memberikan rasa aman kepada pihak yang di layani dan membebaskan dari segala resiko atau keragu-raguan pelanggan.
10. *Understanding The Customer* ; pelayanan yang baik harus didasarkan kepada kemampuan menanggapi atau rasa pengertian kepada keinginan pihak yang dilayani.

Dalam pengembangan selanjutnya pada tahun 1990, kualitas pelayanan (jasa) dikelompokkan ke dalam 5 dimensi oleh Parasuraman et.all ,yaitu :

1. Bukti Langsung (*Tangible*), yaitu : sebagai fasilitas yang dapat dilihat dan di gunakan perusahaan dalam upaya memenuhi kepuasan pelanggan, seperti gedung kantor, peralatan kantor, penampilan karyawan dan lain lain.
2. Kendala (*Reliability*), yaitu : kemampuan memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan yang di harapkan, seperti kemampuan dalam menepati janji, kemampuan memecahkan masalah dan kemampuan untuk meminimumkan kesalahan.
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*), yaitu sebagai sikap tanggap, mau mendengarkan dan merespon pelanggan dalam upaya memuaskan pelanggan, misalnya : mampu memberikan informasi

secara benar dan tepat, tidak menunjukkan sikap sok sibuk dan mampu memberikan pertolongan dengan segera.

4. Jaminan (*Assurance*), yaitu :kemampuan karyawan dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan melalui pengetahuan,kesopanan serta menghargai perasaan pelanggan.
5. Kepedulian/Empati (*Emphaty*), yaitu : kemampuan atau kesediaan karyawan memberikan perhatian yang bersifat pribadi, seperti bersikap ramah, memahami kebutuhan dan peduli kepada pelanggannya.

Dalam 5 dimensi kualitas pelayanan yang baru ini, dimensi *Competence*, *Credibility* dan *Security* dikelompokkan ke dalam dimensi *Assurance*, sedangkan dimensi *Access*, *Courtesy*, *Communication* dan *Understanding* dikelompokkan ke dalam dimensi *Emphaty*.

Sedangkan Zeithaml menjelaskan bahwa kualitas pelayanan berfokus terhadap evaluasi yang mencerminkan persepsi pelanggan dari dimensi yang spesifik tentang pelayanan. Dan juga bahwa kualitas pelayanan merupakan komponen daripada kepuasan pelanggan. Dalam hal ini bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Schiffman dan Kanuk menjelaskan bahwa pelayanan merupakan suatu hal yang penting, sebab peningkatan daripada pelayanan itu sendiri dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan pada waktu yang bersamaan dapat meningkatkan keuntungan bagi

perusahaan. Sedangkan Rangkuti menandakan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang dapat menentukan kepuasan pelanggan. Lebih lanjut Handi Irawan menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang dapat mendorong kepuasan pelanggan.

Jadi dari beberapa teori yang ada kesimpulannya bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Teori ini digunakan dalam penelitian karena mampu mengakomodasi dan mewakili obyek-obyek kualitas produk dan kualitas pelayanan dari produk yang di teliti. Pada pengembangan selanjutnya, dimensi tersebut diangkat menjadi variabel dimana dari variabel-variabel ini kemudian diurai menjadi dimensi-dimensi dan indikator-indikatornya.

2. Efektivitas

a. Pengertian Efektivitas

Efektivitas berasal dari kata efektif yang mengandung pengertian dicapainya keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas selalu terkait dengan hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang sesungguhnya dicapai. Efektivitas dapat dilihat dari berbagai sudut pandang (*view point*) dan dapat dinilai dengan berbagai cara dan mempunyai kaitan yang erat dengan efisiensi. Seperti yang dikemukakan oleh Arthur G. Gedeian dkk dalam bukunya *Organization Theory and Design* yang mendefinisikan

efektivitas, sebagai berikut: “*That is, the greater the extent to which an organization’s goals are met or surpassed, the greater its effectiveness*” (Semakin besar pencapaian tujuan-tujuan organisasi semakin besar efektivitas) (Gedeian dkk, 1991:61).

Berdasarkan pendapat di atas, bahwa apabila pencapaian tujuan-tujuan daripada organisasi semakin besar, maka semakin besar pula efektivitasnya. Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan adanya pencapaian tujuan yang besar daripada organisasi maka makin besar pula hasil yang akan dicapai dari tujuan-tujuan tersebut.

Menurut pendapat Mahmudi dalam bukunya *Manajemen Kinerja Sektor Publik* mendefinisikan efektivitas, sebagai berikut: “Efektivitas merupakan hubungan antara *output* dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) *output* terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan” (Mahmudi, 2005:92). Berdasarkan pendapat tersebut, bahwa efektivitas mempunyai hubungan timbal balik antara *output* dengan tujuan. Semakin besar kontribusi *output*, maka semakin efektif suatu program atau kegiatan.

Efektivitas berfokus pada *outcome* (hasil), program, atau kegiatan yang dinilai efektif apabila *output* yang dihasilkan dapat memenuhi tujuan yang diharapkan atau dikatakan *spending wisely*. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Gambar 2.1 mengenai hubungan arti efektivitas di bawah ini.

Gambar 2.1
Hubungan Efektivitas

$$\text{Efektivitas} = \frac{\text{OUTCOME}}{\text{OUTPUT}}$$

Sumber: Mahmudi, 2005:92.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, maka efektivitas adalah menggambarkan seluruh siklus input, proses dan output yang mengacu pada hasil guna di pada suatu organisasi, program atau kegiatan yang menyatakan sejauhmana tujuan (kualitas, kuantitas, dan waktu) telah dicapai, serta ukuran berhasil tidaknya suatu organisasi mencapai tujuannya dan mencapai target-targetnya. Hal ini berarti, bahwa pengertian efektivitas yang dipentingkan adalah semata-mata hasil atau tujuan yang dikehendaki. Pandangan yang sama menurut pendapat Peter F. Drucker yang dikutip H.A.S. Moenir dalam bukunya *Manajemen Umum di Indonesia* yang mendefinisikan efektivitas, sebagai berikut:

“Effectiveness, on the other hand, is the ability to choose appropriate objectives. An effective manager is one who selects the right things to get done”. (Efektivitas, pada sisi lain, menjadi kemampuan untuk memilih sasaran hasil sesuai. Seorang manajer efektif adalah satu yang memilih kebenaran untuk melaksanakan) (dalam Moenir, 2006:166).

Memperhatikan pendapat para ahli di atas, bahwa konsep efektivitas merupakan suatu konsep yang bersifat multidimensional, artinya dalam mendefinisikan efektivitas berbeda-beda sesuai dengan dasar ilmu yang dimiliki walaupun tujuan akhir dari efektivitas adalah pencapaian tujuan. Kata efektif sering dicampuradukkan dengan kata efisien walaupun artinya tidak sama, sesuatu yang dilakukan secara efisien belum tentu efektif.

Lebih lanjut menurut Agung Kurniawan dalam bukunya *Transformasi Pelayanan Publik* mendefinisikan efektivitas, sebagai berikut: “Efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) daripada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya” (Kurniawan, 2005:109).

Sehubungan dengan hal-hal yang dikemukakan di atas, maka tingkat efektivitas itu sendiri dapat ditentukan oleh terintegrasinya sasaran dan kegiatan organisasi secara menyeluruh, kemampuan adaptasi dari organisasi terhadap perubahan lingkungannya.

b. Ukuran Efektivitas

Keluaran (*output*) yang dihasilkan lebih banyak bersifat keluaran (*output*) tidak berwujud (*intangible*) yang tidak mudah untuk dikuantifikasi, maka pengukuran efektivitas sering

menghadapi kesulitan. Kesulitan dalam pengukuran efektivitas tersebut karena pencapaian hasil (*outcome*) seringkali tidak dapat diketahui dalam jangka pendek, akan tetapi dalam jangka panjang setelah program berhasil, sehingga ukuran efektivitas biasanya dinyatakan secara kualitatif (berdasarkan pada mutu) dalam bentuk pernyataan saja (*judgement*), artinya apabila mutu yang dihasilkan baik, maka efektivitasnya baik pula.

Membahas masalah ukuran efektivitas memang sangat bervariasi tergantung dari sudut terpenuhinya beberapa kriteria akhir. Menurut pendapat Cambell yang dikutip oleh Richard M. Steers dalam bukunya *Efektivitas Organisasi* menyebutkan beberapa ukuran daripada efektivitas, yaitu:

1. Kualitas artinya kualitas yang dihasilkan oleh organisasi;
2. Produktivitas artinya kuantitas dari jasa yang dihasilkan;
3. Kesiagaan yaitu penilaian menyeluruh sehubungan dengan kemungkinan dalam hal penyelesaian suatu tugas khusus dengan baik;
4. Efisiensi merupakan perbandingan beberapa aspek prestasi terhadap biaya untuk menghasilkan prestasi tersebut;
5. Penghasilan yaitu jumlah sumber daya yang masih tersisa setelah semua biaya dan kewajiban dipenuhi;
6. Pertumbuhan adalah suatu perbandingan mengenai eksistensi sekarang dan masa lalunya;
7. Stabilitas yaitu pemeliharaan struktur, fungsi dan sumber daya sepanjang waktu;
8. Kecelakaan yaitu frekuensi dalam hal perbaikan yang berakibat pada kerugian waktu;
9. Semangat Kerja yaitu adanya perasaan terikat dalam hal pencapaian tujuan, yang melibatkan usaha tambahan, kebersamaan tujuan dan perasaan memiliki;
10. Motivasi artinya adanya kekuatan yang muncul dari setiap individu untuk mencapai tujuan;
11. Kepaduan yaitu fakta bahwa para anggota organisasi saling menyukai satu sama lain, artinya bekerja sama dengan baik, berkomunikasi dan mengkoordinasikan;

12. Keluwesan Adaptasi artinya adanya suatu rangsangan baru untuk mengubah prosedur standar operasinya, yang bertujuan untuk mencegah keterbekuan terhadap rangsangan lingkungan; (dalam Steers, 1985:46-48).

Sehubungan dengan hal-hal yang dikemukakan di atas, maka ukuran efektivitas merupakan suatu standar akan terpenuhinya mengenai sasaran dan tujuan yang akan dicapai. Selain itu, menunjukkan pada tingkat sejauh mana organisasi, program/kegiatan melaksanakan fungsi-fungsinya secara optimal.

Studi tentang efektivitas bertolak dari variabel-variabel artinya konsep yang mempunyai variasi nilai, dimana nilai-nilai tersebut merupakan ukuran daripada efektivitas. Hal ini sejalan dengan pendapat Sudarwan Danim dalam bukunya *Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok* yang menyebutkan beberapa variabel yang mempengaruhi efektivitas, yaitu:

1. Variabel bebas (*independent variable*)

Yaitu variabel pengelola yang mempengaruhi variabel terikat yang sifatnya *given* dan adapun bentuknya, sebagai berikut:

- a. Struktur yaitu tentang ukuran;
- b. Tugas yaitu tugas dan tingkat kesulitan;
- c. Lingkungan yaitu keadaan fisik baik organisasi, tempat kerja maupun lainnya;
- d. Pemenuhan kebutuhan yaitu kebutuhan fisik organisasi, kebutuhan di tempat kerja dan lain-lain.

2. Variabel terikat (*dependent variable*)

Yaitu variabel yang dapat dipengaruhi atau dapat diikat oleh variabel lain dan berikut adalah contoh dari variabel terikat, yaitu:

- a. Kecepatan dan tingkat kesalahan pengertian;
 - b. Hasil umum yang dapat dicapai pada kurun waktu tertentu.
3. Variabel perantara (*interdependent variable*)
Yaitu variabel yang ditentukan oleh suatu proses individu atau organisasi yang turut menentukan efek variabel bebas.
(Danim, 2004:121-122).

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, maka hal-hal yang mempengaruhi efektivitas adalah ukuran, tingkat kesulitan, kepuasan, hasil dan kecepatan serta individu atau organisasi dalam melaksanakan sebuah kegiatan/program tersebut. Disamping itu adanya evaluasi apabila terjadi kesalahan pengertian pada tingkat produktivitas yang dicapai, sehingga akan tercapai suatu kesinambungan (*sustainabililty*).

Menurut pendapat David Krech, Ricard S. Cruthfied dan Egerton L. Ballachey dalam bukunya *Individual and Society* yang dikutip Sudarwan Danim dalam bukunya *Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok* menyebutkan ukuran efektivitas, sebagai berikut:

1. Jumlah hasil yang dapat dikeluarkan, artinya hasil tersebut berupa kuantitas atau bentuk fisik dari organisasi, program atau kegiatan. Hasil dimaksud dapat dilihat dari perbandingan (*ratio*) antara masukan (*input*) dengan keluaran (*output*).
2. Tingkat kepuasan yang diperoleh, artinya ukuran dalam efektivitas ini dapat kuantitatif (berdasarkan pada jumlah atau banyaknya) dan dapat kualitatif (berdasarkan pada mutu).
3. Produk kreatif, artinya penciptaan hubungannya kondisi yang kondusif dengan dunia kerja, yang nantinya dapat menumbuhkan kreativitas dan kemampuan.
4. Intensitas yang akan dicapai, artinya memiliki ketaatan yang tinggi dalam suatu tingkatan intens sesuatu, dimana adanya rasa saling memiliki dengan kadar yang tinggi.
(dalam Danim, 2004:119-120).

Berdasarkan uraian di atas, bahwa ukuran daripada efektifitas harus adanya suatu perbandingan antara masukan dan keluaran, ukuran daripada efektifitas harus adanya tingkat kepuasan dan adanya penciptaan hubungan kerja yang kondusif serta intensitas yang tinggi, artinya ukuran daripada efektifitas adanya keadaan rasa saling memiliki dengan tingkatan yang tinggi.

3. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dan Efektivitas Pelaksanaan Program

Dari pelbagai konsep tentang pelayanan yang berkualitas dan efektifitas program, maka dapat dikatakan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan dan efektifitas program bersifat kausal. Hal ini mengandung maksud bahwa semakin tinggi derajat kualitas pelayanan, semakin tinggi pula derajat efektifitas; sebaliknya semakin rendah derajat kualitas pelayanan, maka semakin rendah pula derajat efektifitas program.

C. Kerangka Berpikir

Pada hakekatnya, apabila penyelenggaraan penyuluhan tersebut dilaksanakan secara benar, kontinyu, dan konsisten oleh pemerintah kabupaten/kota maka penyelenggaraan penyuluhan akan memberikan manfaat optimal sehingga tingkat kepuasan petani juga akan tinggi yang berdampak pada tingkat kualitas hidup petani.

Berbicara mengenai kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tetapi lebih banyak ditentukan oleh

pihak yang dilayani, karena mereka yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya. Sekarang ini petani semakin pintar, mereka sangat kritis, sehingga para pelatih harus mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan petani. Sedikit saja penyimpangan, seperti pelayanan tidak sesuai dengan yang diharapkan, maka akan menimbulkan rasa malas bagi para pegawai yang dapat berakibat rendahnya petani .

Persoalan pelayanan prima di instansi-instansi pemerintah sangat berkaitan dengan bagaimana pola manajemennya diimplementasikan untuk memfasilitasi kebersamaan, kerjasama, dan upaya-upaya lain yang berkaitan dengan kompensasi materil dan non materil bisa diwujudkan agar para penyuluh lapangan dapat bekerja sesuai dengan tujuan yang diinginkan. Kita kembalikan ke pernyataan-pernyataan sebelumnya, bahwa dengan memberikan pelayanan prima kepada pelanggan eksternal dalam hal ini para petani oleh petugas pelayanan lapangan, diharapkan ada peningkatan loyalitas petani terhadap setiap peraturan dan implementasi program, selain itu juga memberikan pelayanan prima kepada petani, diharapkan akan timbul loyalitas atau kepatuhan dari mereka, sehingga mampu menarik manfaat untuk menyelesaikan misinya. *Dimensi yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yaitu:*

- a. *Tangibles* (fasilitas fisik), yaitu penampilan fisik bangunan serta sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan termasuk tempat/dimana pelayanan itu diberikan,serta penampilan petugas saat memberikan pelayanan;

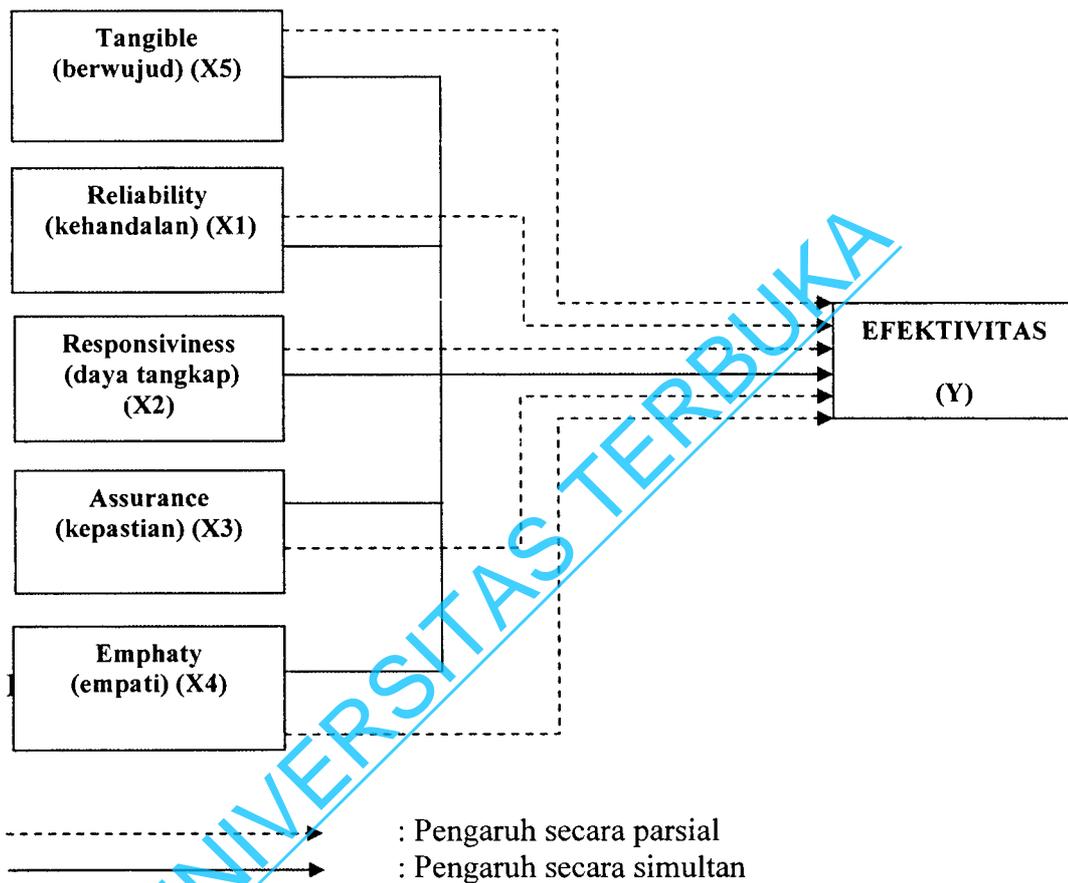
- b. *Reliability* (kehandalan), yaitu kecakapan/kemampuan dan keakuratan petugas dalam memberikan pelayanan, serta ketepatan waktu dalam pemberian pelayanan;
- c. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kemudahan petugas untuk dihubungi, kemauan atau respon secara proaktif dari petugas untuk memberikan pertolongan kepada pelanggan;
- d. *Assurance* (jaminan), yaitu pengetahuan kesopanan dan sikap untuk dapat dipercaya yang dimiliki petugas sehingga tidak meninggalkan keraguan dan resiko yang mungkin timbul akibat pelayanan yang diberikan;
- e. *Empathy* (empati), yaitu kemampuan untuk memahami kebutuhan pelanggan, meliputi kepedulian/perhatian dari petugas secara individual terhadap pengguna layanan.

Dimensi kualitas pelayanan sebagaimana dijelaskan di atas dimaksudkan untuk memberi dorongan dan memotivasi karyawan lapangan dalam hal ini petugas PPL untuk menegakkan disiplin sehingga dengan demikian para petani dapat terpuaskan dan dapat pula melakukan pekerjaan dengan baik. Indikator yang menunjukkan bahwa para petani telah terpuaskan melalui kualitas layanan yang maksimal ditunjukkan dengan perilaku disiplin yakni hadir dan mengerjakan pekerjaan tepat waktu, menyelesaikan pekerjaan sesuai target, menciptakan dan memelihara suasana kerja yang baik, menjalankan tugas kedinasan dengan sebaik – baiknya, bekerja dengan jujur, tertib, semangat, menaati semua aturan kedinasan dari atasan yang berwenang. Berdasarkan keseluruhan uraian di atas, maka

kerangka penelitian ini dapat digambarkan melalui diagram alur sederhana sebagaimana gambar berikut ini:

Gambar 01

Kerangka Berpikir



D. Hipotesis Penelitian

1. Ada Pengaruh tangible (berwujud) PPL terhadap efektivitas pelaksanaan program agribisnis padi sawah
2. Ada Pengaruh reliability (kehandalan) PPL terhadap efektivitas pelaksanaan program agribisnis padi sawah
3. Ada Pengaruh responsiveness (daya tangkap) PPL terhadap efektivitas pelaksanaan program agribisnis padi sawah
4. Ada Pengaruh Assurance (kepastian) PPL terhadap efektivitas pelaksanaan program agribisnis padi sawah
5. Ada Pengaruh empathy (empati) PPL terhadap efektivitas pelaksanaan program agribisnis padi sawah
6. Ada Pengaruh tangibles, reliability, responsiveness, Assurance, empathy, secara simultan terhadap efektivitas pelaksanaan program agribisnis padi sawah

E. Definisi Konsep dan Operasional

Untuk menghindari kesalahan dalam mengartikan variable-variabel yang dianalisis dan atau untuk membatasi permasalahan dalam penelitian ini digunakan dalam penelitian ini, maka perlu dijelaskan definisi konsep dan operasional dari masing-masing variable, seperti yang tertera dalam tabel 2.1

Tabel 2.1

Defenisi Konsep dan Operasionalisasi Variabel Kualitas Pelayanan dan Efektivitas pelaksanaan Program

Variabel Penelitian	Dimensi	Prinsip	Indikator
1	2	3	4
Kualitas Pelayanan (X)	Tangibility	Tangibility adalah keadaan fisik yang memberikan daya tarik tersendiri bagi petani seperti ketersediaan tempat duduk, fasilitas hiburan, penampilan personel dan penampilan yang mempesona	Penampilan fisik yang rapi, bersih dan penampilan menarik, adanya balai pelatihan penyuluhan yang aman, lokasi penyuluh mudah diakses, penyuluh memiliki kualitas yang memadai
	Reliability	Reliability adalah kemampuan PPL untuk memberikan pelayanan terhadap petani sawah dengan terpercaya dan akurat yang menjadi perhatian dalam meningkatkan mutu pelayanan terhadap petani	Adanya standar layanan baku, tindakan yang cepat dan tepat, PPL cermat dalam memberikan pelayanan, PPL memiliki sertifikat penyuluh profesional
	Responsiviness	Responsivensess; adalah respon petugas PPL dalam membantu dan memberikan pelayanan yang cermat dan tanggap yang meliputi kesiapan petugas PPL dalam melayani para petani sawah, kecepatan petugas dalam menangani transaksi dan penanganan atas keluhan petani dalam meningkatkan agribisnis	PPL memiliki kemampuan dalam memberi respon, kesigapan petugas, informasi yang jelas dan dimengerti, PPL memiliki rekasi yang cepat dan tanggap terhadap keluhan petani sawah
	Assurance	Assurance adalah kemampuan petugas PPL atas pengetahuan tentang pekerjaan secara tepat, kualitas keramahmatama, perhatian dan	Adanya jaminan keamanan, adanya kepercayaan terhadap petani, solusi yang efektif, adanya jaminan biaya operasional

		kesopanan dalam memberi pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan produk yang ditawarkan	
	Empathy	Empathy adalah perhatian secara individual yang diberikan petuga PPL kepada petani seperti kemudahan untuk menghubungi petugas PPL, kemampuan petugas untuk berkomunikasi dengan petani dan usaha untuk memahami keinginan dan kebutuhan petani.	Adanya perhatian individual, perhatian yang penuh, mengutamakan kepentingan petani, peduli terhadap kebutuhan, peduli terhadap keinginan petani, alokasi waktu yang memadai
Efektivitas pelaksanaan (Y)	Jumlah hasil yang dapat dikeluarkan,	artinya hasil tersebut berupa kuantitas atau bentuk fisik dari organisasi, program atau kegiatan. Hasil dimaksud dapat dilihat dari perbandingan (<i>ratio</i>) antara masukan (<i>input</i>) dengan keluaran (<i>output</i>).	Kurun waktu pencapaiannya ditentukan Sasaran merupakan target yang konkrit Dasar hukum
	Tingkat kepuasan yang diperoleh	artinya ukuran dalam efektivitas ini dapat kuantitatif (berdasarkan pada jumlah atau banyaknya) dan dapat kualitatif (berdasarkan pada mutu).	Prosedur Proses sosialisasi
	Produk kreatif	artinya penciptaan hubungannya kondisi yang kondusif dengan dunia kerja, yang nantinya dapat menumbuhkan kreativitas dan kemampuan.	

	Intensitas yang akan dicapai	Artinya memiliki ketaatan yang tinggi dalam suatu tingkatan intens sesuatu, dimana adanya rasa saling memiliki dengan kadar yang tinggi.	Peningkatan kemampuan Sarana dan prasarana
--	------------------------------	--	--

Indikator-indikator tersebut diatas kemudian dijabarkan dalam bentuk kuesioner. Penilaian dilakukan dengan menggunakan skala Likert dimana nilai-nilai pertanyaan mempunyai lima kemungkinan jawaban :

- Kategori Sangat Puas (SP) dengan skor = 5
- Kategori Puas (P) dengan skor = 4
- Kategori Cukup Puas (CP) dengan skor = 3
- Kategori Tidak Puas (TP) dengan skor = 2
- Kategori Sangat Tidak Puas (STP) dengan skor = 1

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian mengenai “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Penyuluh Pertanian Lapangan Terhadap Efektifitas Pelaksanaan Pengembangan Program Agribisnis Padi Sawah Di Kabupaten sumba Barat Daya” menggunakan pendekatan Deskriptif Kuantitatif. Pendekatan deskriptif kuantitatif ini dimaksudkan untuk menjelaskan hubungan kausal antara variabel bebas Kualitas pelayanan PPL (tangibility, Reliability, Resposiviness, Assurance, emphaty) dan variabel terikat efektifitas pelaksanaan program agribisnis padi sawah. Tahapan dari penelitian kuantitatif dimulai dengan pengidentifikasian masalah, dibatasi dan perumusan masalah. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu “Apakah kualitas pelayanan PPL berpengaruh terhadap efektifitas pelaksanaan program agribisnis padi sawah di Kabupaten Sumba Barat Daya?”.
UNIVERSITAS TERBUKA

Rumusan masalah ini akan dijawab dengan menggunakan teori-teori yang relevan dengan permasalahan tersebut. Jawaban sementara dari rumusan masalah ini dinamakan hipotesis, adapun hipotesisnya adalah “Ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan PPL terhadap efektifitas pelaksanaan pengembangan program agribisnis padi sawah di Kabupaten Sumba Barat Daya.”

Hipotesis ini perlu dibuktikan kebenarannya secara empiris, melalui pengumpulan data yang dilakukan pada populasi 90 orang petani yang tersebar pada Desa Mareda Kalada, desa Tema Tana, dan desa Pada Eweta

Kecamatan Wewewa Timur Kabupaten Sumba Barat Daya. instrumen penelitian ini menggunakan kuesioner. Agar instrumen dapat dipercaya maka harus diuji validitas dan reliabilitas instrumen. Setelah teruji valid dan reliabel instrumen, maka instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur variabel-variabel yang telah ditetapkan dalam penelitian ini.

Data-data yang terkumpul dianalisis secara statistik untuk menjawab rumusan masalah dan hipotesis dari penelitian ini. Untuk mempermudah analisis statistik, penulis menggunakan program SPSS Statistik 17.0 dalam proses perhitungannya untuk selanjutnya disajikan dan dilakukan pembahasan. Pembahasan terhadap hasil penelitian merupakan penjelasan yang mendalam dan interpretasi terhadap data-data yang telah disajikan, untuk didapatkan kesimpulan yang berisi jawaban terhadap rumusan masalah berdasarkan data yang telah terkumpul.

B. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Penelitian ini akan mengambil populasi sasaran sebanyak 90 orang petani agribisnis padi sawah yang tersebar di Desa Mareda Kalada, desa Tema Tana, dan desa Pada Eweta Kecamatan Wewewa Timur Kabupaten Sumba Barat Daya, karena ketiga desa ini merupakan pusat produksi padi sawah terbesar di Kabupaten Sumba Barat Daya.

Nawawi (1985:141) menyebutkan bahwa, "Populasi adalah totalitas semua nilai yang mungkin, baik hasil menghitung ataupun

pengukuran kuantitatif maupun kualitatif pada karakteristik tertentu mengenai sekumpulan objek yang lengkap.”

Riduwan (2002:3) mengatakan bahwa, “Populasi adalah keseluruhan dari karakteristik atau unit hasil pengukuran yang menjadi objek penelitian.”

Jadi, populasi merupakan objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah tertentu dan memenuhi syarat-syarat tertentu yang mempunyai kaitan dengan masalah yang diteliti.

2. Teknik Pengambilan Sampel

Sejalan dengan permasalahan yang diteliti dalam penelitian ini, yaitu Pengaruh Kualitas Pelayanan Penyuluh Pertanian Lapangan (PPL) terhadap Efektifitas Pelaksanaan Pengembangan Program Agribisnis Padi Sawah di Kabupaten Sumba Barat Daya, maka penarikan sampel menggunakan pendapat Gay (2002 : 60) bahwa ukuran sampel yang dapat diterima berdasarkan metode penelitian deskriptif kuantitatif adalah 100% dari populasi. Jumlah tersebut di atas masih berada dibawah 100, maka metode penarikan sampel yang digunakan adalah metode sensus artinya semua populasi sebanyak 90 responden petani di desa Mareda Kalada, Tema tana dan Pada eweta Kecamatan Wewewa Timur dapat dijadikan sebagai sampel.

C. Prosedur Pengumpulan Data

Data dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner dalam bentuk daftar pertanyaan kepada 90 orang petani yang tersebar di desa Mareda Kalada, Tema tana dan Pada eweta Kecamatan Wewewa Timur. Untuk melengkapi data yang dibutuhkan, peneliti juga menggunakan alat pengumpul data pendukung berupa pedoman wawancara tidak terstruktur dan pedoman observasi untuk penyempurnaan analisis hasil penelitian.

D. Unit analisis

1. Instrumen Penelitian

Alat ukur penelitian ini berbentuk angket, dengan tingkat pengukuran ordinal, maka alternatif jawaban tersebut dapat diberi skor dari nilai 1 sampai 5 sebagai berikut.

- a. Ada lima alternatif jawaban untuk variabel kualitas pelayanan penyuluh pertanian lapangan, yaitu:

5	=	Sangat Puas
4	=	Puas
3	=	Cukup Puas
2	=	Kurang Puas
1	=	Tidak Tidak Puas

- b. Ada lima alternatif jawaban untuk variabel efektifitas pelaksanaan pengembangan program agribisnis padi sawah, yaitu:

5	=	Sangat Efektif
4	=	Efektif
3	=	Cukup Efektif
2	=	Kurang Efektif
1	=	Tidak Efektif

Kisi-kisi instrumen penelitian yang digunakan yang dimaksud sebagaimana terurai pada lampiran 1.

2. Pengujian Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Validitas sebuah tes menunjukkan sejauhmana sebuah instrumen dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2007:109)

Untuk uji validitas digunakan teknik Korelasi *Product Moment* dari masing-masing item terhadap nilai total faktor (Singarimbun, 1995).

Kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut : 1) data dikatakan valid Jika r_{hitung} positif dan $r_{hitung} > r_{tabel}$, dan 2) data dikatakan tidak valid Jika r_{hitung} negatif dan $r_{hitung} < r_{tabel}$.

b. Uji Reliabilitas

Ancok (1998) menyatakan, reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat diandalkan atau menunjukkan konsistensi dalam mengukur gejala yang sama. Pengujian *Reliabilitas* dilakukan dengan analisis Korelasi *Alpha Cronbach*.

Kriteria Pengambilan Keputusan sebagai berikut : 1) data dikatakan reliabel Jika r_{Alpha} positif dan lebih besar dari r_{tabel} .

dan 2) data dikatakan tidak reliabel Jika r_{Alpha} negatif atau lebih kecil dari r_{tabel} .

3. Metode Analisis Data

Untuk kepentingan analisis data digunakan analisa deskriptif dan analisa inferensial. Teknik analisis data seperti yang dirinci berikut ini.

a. Analisis Deskriptif

Analisa deskriptif untuk memperoleh gambaran fenomena di lokasi penelitian serta mengidentifikasi karakteristik masing-masing variabel dalam bentuk frekuensi jawaban responden dan presentasi dengan melihat tanggapan responden dalam bentuk Capaian Indikator (CI), dengan formula yang dikemukakan oleh Supranto (2000:47) sebagai berikut.

$$CI = \frac{\sum JR}{SI} \times 100 \%$$

Keterangan :

CI : Capaian Indikator
 $\sum JR$: Jumlah jawaban responden
 SI : Skor Ideal

Hasil perhitungan akan dikategorikan dengan pembobotan (Riduwan, 2004:86) sebagai berikut.

81% - 100% : Sangat Baik (SB)
 61% - 80% : Baik (B)
 41% - 60% : Cukup Baik (CB)
 21% - 40% : Kurang Baik (KB)
 0% - 20% : Tidak Baik (TB)

Data-data kuantitatif ini akan dideskripsikan untuk memperjelas, melengkapi, mempertegas, mengoreksi atau mengkonfirmasi capaian tiap indikator dengan data hasil wawancara, observasi dan studi dokumen.

b. Analisis Kuantitatif

Analisis kuantitatif adalah analisis yang dilakukan terhadap data yang berbentuk angka, baik angka yang merupakan suatu kuantitas murni maupun angka yang merupakan hasil dari konversi data kualitatif (yakni data kualitatif yang dikuantitatifkan) (Irawan, 2005:5.10). data primer dari responden diolah dan dilakukan perhitungan menggunakan metode statistik, dengan alat analisis kuantitatif sebagai berikut.

1) Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui antara variabel bebas dan variabel terikat mempunyai pengaruh yang berarti atau tidak, secara keseluruhan. Asumsi yang harus dipenuhi adalah data yang akan dianalisis harus berdistribusi normal, dalam penggunaan salah satu test mengharuskan data homogen dan dalam regresi harus terpenuhi asumsi linieritas melalui bantuan program SPSS 17 (*Statistical Product for Service Solution*)

Formulasinya sebagai berikut : $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$

Sumber : Arif Pratisto (2004 : 112)

Dimana :

Y	= Efektivitas
a	= konstan
b_1	= koefisien regresi
X_1	= Tangibility
X_2	= Reliability
X_3	= Responsiveness
X_4	= Assurance
X_5	= Emphaty
e	= Error term 5%

2) Koefesian Determinasi

a) Menghitung Koefisien Determinan Berganda (R^2 / R Squares)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur ketepatan dari model analisis yang dibuat. Nilai koefisien determinan berganda digunakan untuk mengukur besarnya sumbangan dari variabel bebas yang diteliti terhadap variabel terikat. Bila R^2 mendekati angka satu maka dapat dikatakan bahwa sumbangan dari variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) semakin besar. Hal ini mengandung pengertian bahwa model yang digunakan semakin kuat untuk menerangkan variasi variabel terikat.

Menurut Gujarati (1997:139) Koefisien determinansi berganda menggunakan rumus sebagai berikut :

$$R^2 = \frac{ESS}{TSS}$$

Keterangan

R^2 = Koefisien determinansi

ESS = Jumlah kodrat yang dijelaskan

RSS = Jumlah kodrat Residual

TSS = ESS + RSS

b) Menggunakan Koefisien Determinansi Parsial (r^2 /Standardized Coefficients Beta)

Koefisien Determinasi Parsial digunakan untuk mengetahui sejauhmana sumbangan variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Semakin besar r^2 satu variable bebas menunjukkan semakin dominannya variabel bebas tersebut terhadap variabel terikatnya. Masing - masing variable bebas (X_i) yang memiliki nilai r^2 yang paling besar menunjukkan bahwa variabel bebas tersebut mempunyai pengaruh yang paling dominan terhadap variabel terikatnya. Menurut Subiyakto (1995 : 202) rumus koefisien determinansi parsial :

$$r^2 = \frac{N\sum X_i Y_i - (\sum X_i)(\sum Y_i)}{\sqrt{\{N\sum X_i^2 - (\sum X_i)^2\} \{N\sum Y_i^2 - (\sum Y_i)^2\}}}$$

Keterangan

Y_i = Efektivitas Pelaksanaan Program

X = Variabel Independen

3) Uji Pengaruh Secara Parsial Uji – t

Uji – t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing sumbangan variabel bebas secara parsial terhadap Efektifitas pelaksanaan program, menggunakan uji masing - masing koefisien regresi variabel bebas apakah mempunyai pengaruh *significan* atau tidak terhadap Efektifitas program . Menurut Gujarawati (1997 : 74) rumus uji – t sebagai berikut.

$$t = \frac{b_i}{S_{b_i}}$$

Dimana :

t = t hitung

b_i = koefisien regresi

S_{b_i} = standar deviasi i

Kriteria Pengujian :

Jika $t_{hitung} > t_{table}$, maka kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap Efektifitas Pelaksanaan program.

Pengujian dilakukan pada tingkat signifikansi taraf nyata 0,05 dengan derajat bebas (df) n-2

4) Uji Pengaruh Secara Simultan (Uji – F)

Uji F digunakan untuk membuktikan menguji hipotesis yang diuraikan diatas, maka akan dipergunakan uji F dengan formula yang dikemukakan oleh M. Suparmoko (1996:132) sebagai berikut :

$$F = \frac{R^2/(k-1)}{(1-R^2)/(n-K)}$$

Keterangan :

K = jumlah variable

n = jumlah observasi

R² = koefisien determinasi

Pengujian F_{test} (Supranto, 1995), untuk mengetahui pengaruh variabel *independent* secara simultan terhadap variabel *dependent*. Dalam pengujian hipotesis yang diajukan untuk mengukur apakah variabel *independent* memiliki pengaruh yang signifikan atau tidak, dapat dilihat dari tabel uji Anova dimana jika signifikan F lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ (5%) atau dapat juga dilihat dengan membandingkan nilai F_{hitung} dengan nilai F_{tabel} jika didapat $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka dinyatakan signifikan.

Pengujian Hipotesis tersebut akan dilakukan melalui program SPSS (Statistical Program for Social Science) 17.0 for Window.

4. Analisis Instrumen

a. Uji Validitas

Metode pengujian dalam uji validitas ini menggunakan korelasi product moment (pearson correlation) dan dilakukan dengan bantuan program SPSS. Seluruh pertanyaan dikelompokkan pada masing-masing variabel, kemudian dihitung jumlah total nilai (jawaban) pada masing-masing kelompok tersebut. Item dikatakan valid jika memiliki nilai p value (sign) kurang dari nilai α (alpha)

0,05, karena nilai α (alpha) ini merupakan tingkat kesalahan maksimum yang ditolerir.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah suatu uji untuk menilai konsistensi (keterandalan) jawaban responden. Instrument dikatakan reliabel atau dapat dipercaya jika memiliki nilai reliabilitas tinggi yaitu lebih dari 0,6 sebaliknya jika reliabilitas lebih rendah dari 0,6 maka instrument tersebut dikatakan tidak reliabel.

1) Uji Reliabilitas Variabel Bebas (X)

a) Uji Reliabilitas Variabel Tangibility

Tabel 3.1a Banyaknya item Variabel Tangibility yang diikutsertakan dalam uji

	N	%
Cases Valid	90	100.0
Excluded ^a	0	.0
Total	90	100.0

b. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Tabel 3.1b Hasil uji Reliabilitas Variabel Tangibility

Cronbach's Alpha	N of Items
.998	5

Tabel 3.1c Deskripsi Statistik Item Variabel Tangibility

Item Statistics			
	Mean	Std. Deviation	N
p1	4.0667	.59587	90
p2	3.7444	.67974	90
p3	3.5000	.73820	90
p4	3.8444	.76307	90
p5	3.4778	.70675	90

Seluruh case (observasi) pada variable Tangibility sebanyak 90 dan seluruhnya dilibatkan dalam analisis uji (Tabel 3.2a). biasanya suatu observasi tidak dimasukkan dalam analisis jika ada pasangan data yang kosong atau terdapat pencilan. Sementara banyaknya item yang dilibatkan dalam analisis sebanyak 5 (Tabel 3.2b).

Hasil uji Reliabilitas diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,998. Nilai tersebut lebih besar dari 0,6 sehingga variabel Tangibility dinyatakan *reliable* dan item-item penyusunnya dapat digunakan untuk penelitian lebih lanjut.

Nilai mean (rata-rata) pada Tabel 3.2c merupakan deskripsi atau informasi pendukung bahwa Variabel Tangibility Reliabel, hal ini terlihat dari nilai *mean* pada masing-masing item relatif sama, dengan *range*

(minimum 3,4778 dan maksimum 4,0667) yang relatif kecil dan standar deviasi juga relatif kecil. Hal tersebut menggambarkan bahwa responden menjawab item-item tersebut secara konsisten (*reliabel*).

b) Uji Reliabilitas Variabel Reliability

Tabel 3.2a Banyaknya item Variabel Reliability yang diikutsertakan dalam uji

	N	%
Cases Valid	90	100.0
Excluded ^a	0	.0
Total	90	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Tabel 3.2b Hasil uji Reliabilitas Variabel Reliability

Cronbach's Alpha	N of Items
.999	5

Tabel 3.2c Deskripsi Statistik Item Variabel Reliability

	Mean	Std. Deviation	N
p1	4.0778	.58498	90
p2	3.7444	.67974	90
p3	3.4778	.72248	90
p4	3.8333	.76804	90
p5	3.5000	.70711	90

Variabel Reliability, seluruh observasi (N=90) dilibatkan dalam analisis (Tabel 3.2a). hasil uji reliabilitas yang diperoleh 0,999, nilai ini lebih besar dari 0,6 sehingga variabel Reliability *reliabel* atau dapat dipercaya (lihat Tabel 3.2b). variabel Reliability memiliki 5 item valid dan seluruhnya dilibatkan dalam model (Tabel 3.2c). nilai rata-rata seluruh item yang dilibatkan relative sama dengan *range* (minimum 3,4778 dan maksimum 4,0778) dan standar deviasi yang diperoleh pun relatif kecil untuk keseluruhan item.

c) Uji Reliabilitas Variabel Responsiviness

Tabel 3.3a Banyaknya item Variabel Responsiviness yang diikutsertakan dalam uji

	N	%
Cases Valid	90	100.0
Excluded ^a	0	.0
Total	90	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Tabel 3.3b Hasil uji Reliabilitas Variabel Responsiviness

Cronbach's Alpha	N of Items
.999	5

Tabel 3.3c Deskripsi Statistik Item Variabel Responsiviness

Item Statistics			
	Mean	Std. Deviation	N
p1	4.0222	.63561	90
p2	3.6667	.68696	90
p3	3.5556	.72066	90
p4	3.7222	.76478	90
p5	3.5222	.72248	90

Variabel Responsiviness seluruh observasi (N=90) dilibatkan dalam analisis (Tabel 3.3a). hasil uji reliabilitas yang diperoleh 0,999, nilai ini lebih besar dari 0,6 sehingga variabel Responsiviness *reliabel* atau dapat dipercaya (lihat Tabel 3.3b). variabel Responsiviness memiliki 5 item valid dan seluruhnya dilibatkan dalam model (Tabel 3.3c). nilai rata-rata seluruh item yang dilibatkan relatif sama dengan *range* (minimum 3,5222 dan maksimum 4,0222) dan standar deviasi yang diperoleh pun relative kecil untuk keseluruhan item.

d) Uji Reliabilitas variabel Assurance

Tabel 3.4a Banyaknya item Variabel Assurance yang diikutsertakan dalam uji

Case Processing Summary

	N	%
Cases Valid	90	100.0
Excluded^a	0	.0
Total	90	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Tabel 3.4b Hasil uji Reliabilitas Variabel Assurance

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.998	5

Tabel 3.4c Deskripsi Statistik Item Variabel Assurance

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
p1	3.8778	.70037	90
p2	3.6333	.75625	90
p3	3.6889	.75913	90
p4	3.6222	.74318	90
p5	3.5333	.73744	90

Variabel Assurance, seluruh observasi (N=90) dilibatkan dalam analisis (Tabel 3.4a). hasil uji reliabilitas yang diperoleh 0,998, nilai ini lebih besar dari 0,6 sehingga variabel Assurance *reliabel* atau dapat dipercaya (lihat Tabel 3.4b). variabel Assurance memiliki 5 item valid dan seluruhnya dilibatkan dalam model (Tabel 3.4c). nilai rata-rata seluruh item yang dilibatkan relatif sama dengan *range* (minimum 3,5333 dan maksimum 3,8778) dan standar deviasi yang diperoleh pun relatif kecil untuk keseluruhan item.

e) Uji Reliabilitas variabel Emphaty

Tabel 3.5a Banyaknya item Variabel Emphaty yang diikutsertakan dalam uji

	N	%
Cases Valid	90	100.0
Excluded ^a	0	.0
Total	90	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Tabel 3.5b Hasil uji Reliabilitas Variabel Emphaty

Cronbach's Alpha	N of Items
.998	5

Tabel 3.5c Deskripsi Statistik Item Variabel Emphaty

Item Statistics			
	Mean	Std. Deviation	N
p1	4.0333	.60800	90
p2	3.7000	.74124	90
p3	3.7778	.74619	90
p4	3.7444	.77258	90
p5	3.5556	.72066	90

Variabel Emphaty, seluruh observasi (N=90) dilibatkan dalam analisis (Tabel 3.5a). hasil uji reliabilitas yang diperoleh 0,998, nilai ini lebih besar dari 0,6 sehingga variabel Emphaty *reliabel* atau dapat dipercaya (lihat Tabel 3.5b). variabel Emphaty memiliki 5 item valid dan seluruhnya dilibatkan dalam model (Tabel 3.5c). nilai rata-rata seluruh item yang dilibatkan relatif sama dengan *range* (minimum 3,5556 dan maksimum 4,0333) dan standar deviasi yang diperoleh pun relatif kecil untuk keseluruhan item.

2) Uji Reliabilitas Variabel Terikat (Y)

Uji Reliabilitas Variabel Efektifitas Pelaksanaan pengembangan Program Agribisnis Padi Sawah

Tabel 3.6a Banyaknya item Variabel Efektifitas Pelaksanaan Program agribisnis padi sawah yang diikutsertakan dalam uji

	N	%
Cases Valid	90	100.0
Excluded ^a	0	.0
Total	90	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Tabel 3.6b Hasil uji Reliabilitas Variabel Efektifitas Pelaksanaan Program agribisnis padi sawah

Cronbach's Alpha	N of Items
.806	10

Tabel 3.6c Deskripsi Statistik Item Variabel Efektifitas Pelaksanaan Program agribisnis padi sawah

	Mean	Std. Deviation	N
p1	4.0778	.60388	90
p2	3.6778	.76184	90
p3	3.7222	.77934	90
p4	3.7667	.76511	90
p5	3.5222	.72248	90
p6	4.1333	.58444	90
p7	3.6556	.76674	90
p8	3.7778	.79008	90
p9	3.8444	.76307	90
p10	3.5000	.69103	90

Variabel Efektifitas Pelaksanaan Program agribisnis padi sawah, seluruh observasi (N=90) dilibatkan dalam analisis (Tabel 3.6a). hasil uji reliabilitas yang diperoleh 0,806, nilai ini lebih besar dari 0,6 sehingga variabel Efektifitas Pelaksanaan Program agribisnis padi sawah *reliabel* atau dapat dipercaya (lihat Tabel 3.6b). variabel Efektifitas Pelaksanaan Program agribisnis padi sawah memiliki 10 item valid dan seluruhnya dilibatkan dalam model (Tabel 3.6c). nilai rata-rata seluruh item yang dilibatkan relatif sama dengan *range* (minimum 3,5000 dan maksimum 4,1333) dan standar deviasi yang diperoleh pun relatif kecil untuk keseluruhan item.

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Kabupaten Sumba Barat Daya

Kabupaten Sumba Barat Daya merupakan salah satu Kabupaten pemekaran dari Kabupaten Sumba Barat, yang dibentuk berdasarkan UU Nomor 16 Tahun 2007 tentang Pembentukan Kabupaten Sumba Barat Daya dalam Wilayah Provinsi Nusa Tenggara Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2007, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4692) sehingga menjadi salah satu Kabupaten dari 21 Kabupaten / Kota Madya di Provinsi Nusa Tenggara Timur. Secara geografik letak Kabupaten Sumba Barat Daya antara koordinat - $9^{\circ},18 - 10^{\circ},20$ LS (Lintang Selatan) - $118^{\circ},55 - 120^{\circ},23$ BT (Bujur Timur). Batas wilayah administrasi Kabupaten Sumba Barat Daya di batasi oleh : Sebelah Utara berbatasan dengan Laut Sumba, Sebelah Selatan berbatasan dengan Samudra Indonesia & Kab. Sumba Barat, Sebelah Barat berbatasan dengan Samudra Indonesia, Sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Sumba Barat.

Luas wilayah Kabupaten Sumba Barat Daya : $1.445,32$ Km², meliputi 8 (delapan) wilayah Kecamatan dan masing-masing kecamatan terbagi lagi dalam desa dan kelurahan. Jumlah desa dan kelurahan adalah sebanyak 94 desa dan 2 kelurahan.

Secara umum mayoritas masyarakat Sumba Barat Daya bertempat tinggal di daerah pedesaan dengan pola hidup sangat berkaitan dengan kehidupan atau kebiasaan leluhur yang lebih mengutamakan hidup

berkelompok yang berdasarkan hubungan kekeluargaan/kekerabatan dan adanya pola hidup ketergantungan pada orang-orang yang dianggap tokoh dalam kehidupannya dimasyarakat. Kondisi ini yang menjadi salah satu faktor tidak adanya penyebaran penduduk yang merata, sehingga menyebabkan adanya kesenjangan distribusi pada seluruh wilayah kabupaten.

Berdasarkan hasil registrasi penduduk tahun 2011 jumlah penduduk sebanyak : 290.539 jiwa dengan komposisi Laki – Laki : 149.624 jiwa dan perempuan : 140.915 jiwa.

Tabel 4.1
Jumlah Penduduk menurut Kecamatan dan Jenis Kelamin
Tahun 2011

Kecamatan <i>District</i>	Laki-laki <i>Male</i>	Perempuan <i>Female</i>	Jumlah <i>Total</i>
(1)	(2)	(3)	(4)
01. Kodi	16.181	15.501	31.682
02. Kodi Utara	27.205	25.173	52.378
03. Kodi Bagedo	19.053	17.905	36.958
04. Wewewa Barat	23.784	22.390	46.174
05. Wewewa Selatan	11.324	10.676	22.000
06. Wewewa Timur	28.071	26.467	54.538
07. Wewewa Utara	5.954	5.747	11.701
08. Loura	18.052	17.056	35.108
Sumba Barat Daya	149.624	140.915	290.539
2010	146.722	138.181	284.903
2009	139.785	139.170	278.955
2008	133.629	130.037	263.666

Berdasarkan Proyeksi Penduduk 2011

Kepadatan penduduk Kabupaten Sumba Barat Daya sebesar : 177 jiwa / km dan dengan laju pertumbuhan penduduk sebesar : 1,67 % pertahun pada tahun 2007. Sehubungan dengan kepadatan penduduk dan rumah tangga di Kabupaten Sumba Barat Daya ditemui adanya kesenjangan distribusi

penduduk pada seluruh wilayah Kabupaten. Penyebab terkonsentrasinya penduduk di suatu wilayah antara lain adalah:

1. Adanya harapan untuk mencari lapangan kerja,
2. Ada tidaknya sumber air di daerah tersebut berupa mata air, sungai.
3. Topografi lahan relatif datar.
4. Daerah keramaian karena ada Pasar, Kantor, dan Sekolah.
5. Kondisi jalan raya yang sering dilalui kendaraan menarik masyarakat untuk berdomisili di sepanjang jalan raya.

1. Visi, Misi, Tujuan dan Strategi Pembangunan Daerah Kabupaten Sumba Barat Daya

Adapun yang menjadi Visi Kabupaten Sumba Barat Daya yang ditetapkan dalam rencana pembangunan lima tahun kedepan (2008-2013) adalah ***“Terwujudnya Masyarakat Sumba Barat Daya Yang Maju, Berdaya Saing, Demokratis Dan Sejahtera.”*** Terwujudnya masyarakat Sumba Barat Daya yang damai, maju sejahtera dalam artian meningkatkan taraf hidupnya baik material maupun spiritual, aman dan tertib demokratis, berkeadilan sosial, berwawasan gender, saling tunjang menunjang dalam berkarya, berorientasi pembangunan berkelanjutan dan pemerintahan yang jujur serta melayani. Visi tersebut mengandung pengertian bahwa kondisi masyarakat Sumba Barat Daya dalam lima tahun kedepan (2008-2013) menjadi masyarakat yang sejahtera dan maju ditopang dengan pemerintahan yang demokratis dan akuntabel.

Maju : mengandung pengertian masyarakat Sumba Barat Daya mampu memperoleh pendidikan lebih baik, layanan kesehatan yang memadai dan terpenuhinya kebutuhan sarana dan prasarana dasar.

Berdaya Saing : Mengandung pengertian dapat menumbuh kembangkan kemampuan daya saing di kalangan masyarakat dan

Pemerintah Daerah dan tata kelola pemerintahan yang baik serta kehidupan demokrasi partisipatif.

- Demo** : mengandung pengertian masyarakat bisa mendapatkan hak-haknya dan mampu menjalankan kewajiban-kewajibannya sesuai dengan azas kepatutan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku sebagai warga negara dan warga masyarakat dalam Negara Kesatuan Republik Indonesia.
- Kratis** : mengandung pengertian suatu kondisi dimana masyarakat terpenuhinya kebutuhan jasmani dan rohani. Kebutuhan jasmani artinya terpenuhinya kebutuhan sandang, pangan dan papan. Sedangkan kebutuhan rohani dalam arti terpenuhinya rasa aman, tenang dalam alam kehidupan yang demokratis, saling toleran dan menghargai.

Dalam mewujudkan Visi Kabupaten Sumba Barat Daya lima tahun mendatang, maka Misi pembangunan daerah tahun 2008 – 2013 yakni :

1. Mewujudkan masyarakat Sumba Barat Daya yang maju, di dukung prasarana dan sarana yang memadai.

Misi ini mengandung pengertian diharapkan masyarakat Sumba Barat Daya menjadi masyarakat yang cerdas dengan ditopang meningkatnya mutu pendidikan dan kesempatan memperoleh pendidikan yang murah dan terjangkau oleh masyarakat.

2. Mewujudkan pemerintahan yang demokratis dan akuntabel.

Mengandung pengertian pemerintahan yang demokratis dan akuntabel dalam proses perumusan kebijakan dan perencanaan pembangunan dengan mengikutsertakan masyarakat. Pemerintahan yang akuntabel adalah pemerintahan yang yang mampu menjawab

keinginan masyarakat dengan pengelolaan pemerintahan yang baik dan transparan.

3. Mewujudkan kehidupan masyarakat Sumba Barat Daya yang sejahtera.

Mengandung arti masyarakat Sumba Barat Daya yang sejahtera dimana adanya kehidupan harmonis dimasyarakat, baik dalam kehidupan beragama maupun masyarakat, sehingga tercipta adanya rasa aman, tenteram dan tumbuhnya rasa kesetiakawanan sosial. Selain itu diharapkan terciptanya roda perekonomian berkembang dengan baik sehingga pendapatan masyarakat meningkat dan hidup dalam kondisi berkecukupan.

Berlandaskan pada filosofi tersebut maka Kabupaten Sumba Barat Daya mempunyai Motto “ *Desa Berair, Desa Bercahaya, Desa Berkecukupan Pangan, Dan Desa yang Tertib dan Aman* “. Maksud dari motto tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

Desa Berair : Desa berair dimaksudkan agar masyarakat Sumba Darat Daya dapat menikmati air bersih untuk kebutuhan sehari hari dan terpenuhi kebutuhan air untuk pertanian dalam mendukung ketahanan pangan

Desa Bercahaya : Desa bercahaya dimaksudkan agar masyarakat Sumba Darat Daya dapat menikmati penerangan listrik baik dari PLN, Diesel maupun sumber energi lainnya.

Desa Berkecukupan Pangan : Desa berkecukupan dimaksudkan agar kebutuhan pangan utama maupun kebutuhan gizi masyarakat dapat terpenuhi dalam menyiapkan generasi yang sehat, kuat dan cerdas.

Desa Tertib dan Aman : Desa tertib dan aman dimaksudkan agar suasana tertib dan aman diwilayah Sumba Barat Daya selalu terjaga.

Tujuan Pembangunan Daerah Kabupaten Sumba Barat Daya yang ingin dicapai berdasarkan Visi dan Misi daerah adalah sebagai berikut :

1. Meningkatnya pendapatan dan daya beli masyarakat.
2. Meningkatnya kesempatan mengenyam pendidikan sekolah dan luar sekolah yang bermutu dan relevan dikalangan masyarakat.
3. Meningkatnya kehidupan beriman, bermoral dan beretika dikalangan masyarakat.
4. Meningkatnya mutu kesehatan masyarakat.
5. Meningkatnya kehidupan demokrasi, saling menghargai dan kemampuan mengatur serta kemampuan mengurus daerah.
6. Meningkatnya peran serta masyarakat dalam berbagai aspek kehidupan.
7. Meningkatnya penegakan hukum dan penghargaan hak-hak asasi manusia.
8. Meningkatnya kesadaran untuk memanfaatkan SDA secara bertanggung jawab.

9. meningkatnya serta meluasnya lapangan kerja dan peluang usaha di kalangan masyarakat.
10. Meningkatnya disiplin kerja dan etos kerja aparatur pemerintah daerah.
11. Meningkatnya rasa aman, tertib dan tentram dikalangan masyarakat.
12. Meluasnya kesadaran gender di kalangan masyarakat.
13. Terwujudnya otonomi daerah secara bertahap.
14. Meningkatnya jumlah serta mutu prasarana dan sarana yang relevan dengan pembangunan.

Bertolak dari Visi, Misi dan Tujuan tersebut diatas, Strategi pembangunan Kabupaten Sumba Barat Daya terdiri dari pemberdayaan masyarakat dan pembangunan agribisnis berwawasan lingkungan yang di kemas dalam *Isu Strategis* Kabupaten Sumba Barat Daya yakni ***Desa Berair, Desa Bercahaya, Desa Berkecupan Pangan, Desa yang Tertib dan Aman.***

Sasaran dan Program Prioritas Pemerintah Kabupaten Sumba Barat Daya adalah sebagai berikut :

1. Desa Berair

Sasaran / Indikator	Program	Kebijakan
1. Meningkatnya cakupan masyarakat yang menerima layanan air bersih dari eksploitasi sumur dangkal	1. Program Penyediaan dan Pengelolaan Air Baku	1. Penanganan dan perlindungan sumber-sumber mata air
2. Meningkatnya cakupan Jiwa yang menerima	2. Program Pengembangan Kinerja Pengelolaan Air	2. Malakukan pendataan potensi sumber

elayanan air bersih dari perpipaan	Minum dan Air Limbah	air dan penyaluran air
3. Persentase rumah tangga yang menikmati hasil eksploitasi air bawah tanah	3. Program perlindungan dan konservasi sumber daya alam	3. Meningkatkan koordinasi dengan lembaga donor dan Pemerintah di atasnya (pusat dan propinsi)
4. Optimalisasi Pemanfaatan Sumber Daya Air untuk pertanian	4. Program Pengembangan dan Pengelolaan Jaringan Irigasi, Rawa dan Jaringan Pengairan Lainnya	4. Membentuk komunitas pengelola air bersih pemberdayaan masyarakat
		5. Membangun jaringan irigasi guna meningkatkan ketersediaan air dan luas areal persawahan yang beririgasi

2. Desa Bercahaya.

Sasaran / Indikator	Program	Kebijakan
1. Cakupan Keluarga yang menikmati listrik pedesaan	1. Program Pembinaan dan Pengembangan Bidang Ketenagalistrikan	1. Pengembangan infrastruktur energi pedesaan
2. Cakupan keluarga yang memanfaatkan energi alternatif sebagai sumber penerangan		2. Pengembangan deversifikasi dan pemanfaatan energi terbarukan (energi alternatif) berbasis masyarakat

3. Desa Berkecukupan Pangan.

Sasaran / Indikator	Program	Kebijakan
1. Terpenuhinya kebutuhan pangan baik kuantitas maupun kualitas	1. Program peningkatan ketahanan pangan	1. Menyiapkan peraturan/kebijakan tentang ketahanan pangan.
2. Meningkatnya kualitas pengelolaan pertanian dan tenaga penyuluh	2. Program pembangunan pertanian rakyat terpadu dan pengembangan agribisnis	2. Meningkatkan efektifitas Dewan Ketahanan Pangan dan koordinasi antar lembaga
3. Meningkatnya produktivitas hasil pertanian	3. Program Peningkatan Penerapan Teknologi Pertanian/Perkebunan	3. Meningkatkan produktivitas lahan dan pembinaan petani
4. Meningkatnya produksi hasil pertanian	4. Program Pemberdayaan Penyuluh Pertanian/Perkebunan Lapangan	4. Intensifikasi dan diversifikasi usaha tani
5. Meningkatnya Produksi Hasil Hortikultura		5. Pelatihan pengolahan hasil komoditi unggulan pertanian
6. Jumlah Kelompok UKM Pengolah hasil komoditi unggulan pertanian	5. Program Pencegahan dan Penanggulangan Penyakit Ternak	6. Intensifikasi dan ekstensifikasi peternakan
7. Peningkatan produksi hasil peternakan	6. Program Peningkatan Produksi Peternakan	7. Penerapan pola usaha tani terpadu, dan pengendalian hama terpadu
8. Peningkatan populasi ternak		8. Penerapan usaha peternakan terpadu, dan karantina hewan
9. Menurunnya Luas serangan 9 OPT Utama		

4. Desa Tertib dan Aman.

Sasaran / Indikator	Program	Kebijakan
1. Meningkatnya kualitas pembinaan kpd partai politik dan organisasi masa	1. Program Kemitraan Pengembangan Wawasan Kebangsaan	1. Meningkatkan forum diskusi antar partai politik dan penyuluhan kepada masyarakat
2. Meningkatnya suasana yang aman dan tertib dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara	2. Program Pendidikan Politik Masyarakat	2. Meningkatkan forum diskusi dengan tetua masyarakat pemuka agama dan kelompok masyarakat
	3. Program Pemberdayaan Masyarakat Untuk Menjaga Ketertiban dan Keamanan	3. Rekrutmen tenaga SDM yang memadai dan peningkatan kapasitas SDM melalui pelatihan Linmas
	Program Peningkatan Kapasitas Sumber Daya Aparatur	
3. Meningkatnya kualitas penanggulangan bencana	4. Program Pencegahan Dini dan Penanggulangan Korban Bencana Alam	4. Pemantauan dan Penyebarluasan Informasi Potensi Bencana dan peningkatan kapasitas SDM tenaga Linmas
4. Meningkatnya kepatuhan masyarakat terhadap Peraturan Daerah (Perda)	5. Program Pemeliharaan Kantrantibmas dan Pencegahan Tindak Kriminal	5. Meningkatkan sosialisasi dan kerjasama dengan instansi terkait
	6. Program Peningkatan Pemberantasan Penyakit Masyarakat (Pekat)	6. Meningkatkan pemantauan dan pengendalian dan penindakan sesuai ketentuan yang berlaku
		7. Program Pemberdayaan

		Masyarakat Untuk Menjaga Ketertiban dan Keamanan
5. Meningkatnya penyelesaian kasus pertanahan	7. Program Penyelesaian Konflik-Konflik Pertanahan	8. Melakukan sosialisasi dan pembinaan tentang pentingnya status hukum tanah
	8. Program penyusunan sistem informasi pertanahan	9. Membentuk penyelesaian kasus, dan meningkatkan koordinasi dengan lembaga terkait

Pertumbuhan ekonomi Kabupaten Sumba Barat Daya ditunjukkan oleh angka indeks berantai PDRB atas dasar harga konstan 2000, pada Tahun 2011 telah mencapai 4,62%, setelah pada tahun sebelumnya sebesar 4,45%. Demikian juga pada semua sektor ekonomi yang ada, mempunyai pertumbuhan yang positif.

Pertumbuhan tertinggi terjadi pada sektor perdagangan, hotel dan restoran yang mencapai 14,43% diikuti oleh sektor industri pengolahan yaitu sebesar 11,16%. Sektor penyumbang terbesar lainnya adalah sektor jasa dengan pertumbuhan sebesar 7,38 % serta sektor pengangkutan dan komunikasi dengan pertumbuhan sebesar 5,64%. Sektor-sektor sisanya mempunyai pertumbuhan di bawah 5 %.

Jika dibandingkan dengan Tahun 2010, sektor yang mengalami peningkatan pertumbuhan adalah sektor pertambangan dan penggalian, industri pengolahan, sektor pengangkutan dan komunikasi, sektor bangunan, sektor perdagangan, hotel dan restoran, sektor keuangan, persewaan dan jasa perusahaan serta sektor jasa-jasa. Pertambangan dan

penggalian meningkat dari 1,48% menjadi 3,52%. Industri pengolahan meningkat dari 4,22% menjadi 11,16%, sektor bangunan meningkat dari 1,70% menjadi 2,33%. Sektor perdagangan meningkat dari 10,47% menjadi 14,43%. Sektor pengangkutan dan komunikasi meningkat dari 2,12% menjadi 5,64%, sektor keuangan, persewaan dan jasa perusahaan meningkat dari 1,45 % menjadi 2,21%. Sedangkan sektor-sektor yang mengalami penurunan pertumbuhannya antara lain sektor pertanian turun dari 3,40 % menjadi 2,46%, serta sektor listrik, gas dan air bersih dari 1,49% menjadi 1,38%. Sektor pertanian merupakan sektor yang paling banyak menyerap tenaga kerja di bandingkan dengan sektor-sektor lainnya. Pada Tahun 2007 pertumbuhan sektor pertanian mencapai 2,46%.

Pada tingkat sub sektor terjadi penurunan pertumbuhan hampir pada semua sub sektor, kecuali sub sektor perkebunan dan sub sektor perikanan. Penurunan pada sektor pertanian disebabkan oleh menurunnya pertumbuhan sub sektor tanaman bahan makanan dari 3,43% pada Tahun 2010 menjadi sebesar 2,05% pada Tahun 2011, sub sektor peternakan dan hasil-hasilnya menurun dari 3,45% menjadi 2,19% pada periode yang sama. Begitu juga sub sektor kehutanan turun dari 3,93% menjadi 0,31%. Sub sektor tanaman bahan makanan merupakan subsektor pensuplai terbesar dalam sektor pertanian, perannya terhadap PDRB pada Tahun 2007 sebesar 40.74%. Adapun sub sektor yang mempunyai pertumbuhan yang positif adalah Sub sektor tanaman bahan makanan, tanaman perkebunan, peternakan dan hasil-hasilnya, kehutanan dan

perikanan, dengan pertumbuhan masing-masing sebesar 2,05%, 4,12%, 2,19%, 0,31% dan 5,43%.

2. Potensi Sumber Daya Pertanian

Sumba Barat Daya memiliki potensi pembangunan pertanian sebagai sektor basis ekonomi Sumba Barat Daya yakni potensi lahan sawah seluas 22.800 Ha, dengan rincian sebagai berikut :

- a. Lahan sawah irigasi dengan luas 9.693 Ha;
- b. Lahan sawah tadah hujan dengan luas 13.049 Ha;
- c. Lahan sawah lainnya dengan luas 48 Ha.

Potensi lahan kering seluas 383.392 Ha atau 94,37% dari luas wilayah Kabupaten Sumba Barat Daya yang penggunaannya dapat dirinci sebagai berikut: (1). Lahan kebun / tegalan dengan luas 47.334 Ha; (2). Lahan pekarangan dengan luas 19.142 Ha; (3). Lahan yang digunakan untuk ladang / huma dengan luas 42.645 Ha; (4). Pemanfaatan lahan sebagai padang penggembalaan dengan luas 81.300 Ha; (5). Rawa tidak ditanami dengan luas 55 Ha; (6). Pemanfaatan untuk kolam / tebat / empang dengan luas 59 Ha; (7). Lahan sementara tidak ditanami seluas 41.123 Ha; (8). Kawasan hutan rakyat dengan luas 46.093 Ha; (9). Kawasan hutan negara dengan luas 59.693 Ha; (10). Lahan perkebunan dengan luas 15.918 Ha dan lahan kering lainnya seluas 29.030 Ha. Perkembangan sektor pertanian di Kabupaten Sumba Barat Daya menunjukkan tingkat produksi yang tidak stabil setiap tahun, kondisi ini dapat dilihat pada terjadinya fluktuasi produksi pertanian dari tahun ke tahun.

produksi padi sawah pada setiap Kecamatan di Kabupaten Sumba Barat Daya menunjukkan adanya variasi pada total produksi pada masing-masing wilayah Kecamatan, variasi tingkat produksi dapat disebabkan oleh kondisi topografi wilayah Kecamatan yang berbeda-beda serta ketersediaan sumber air untuk mengairi lahan sawah.

Kabupaten Sumba Barat Daya pada tahun 2011, dalam produksi padi sawah tercatat sebanyak 34.809,6 ton gabah kering giling dari lahan sawah seluas 8.288 hektar dengan produktifitas rata-rata 42,00 kw/hektar. Untuk mengetahui perkembangan produksi padi sawah di sumba barat daya dari tahun 2007 - 2011 dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.2
Luas Panen, Rata-rata Produksi dan Produksi Padi Sawah
di Sumba Barat Daya serta Perkembangannya
Tahun 2007-2011

TAHUN	Luas Panen		Rata-rata Produksi		Produksi	
	Hektar	Perkembangan %	Kw/Ha	Perkembangan %	Ton	Perkembangan %
1	2	3	4	5	6	7
2007	4.931		26,16		12.897	
2008	2.168	-56,03	26,35	0,73	5.712,4	-55,71
2009	5.323	145,53	42,02	59,47	22.365	291,52
2010	3.801	-28,60	43,59	3,74	16.570	-25,91
2011	8.288	118,05	42,00	-3,65	34.809,6	110,08

Sumber : Dinas Pertanian Kabupaten Sumba Barat Daya

3. Aparatur Penyuluh Pertanian

Kabupaten Sumba Barat Daya memiliki jumlah desa sebanyak 131 desa dan 2(dua) kelurahan, dengan jumlah dan komposisi sebaran petugas penyuluh pertanian lapangan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.3
Data Penyuluh Pertanian Lapangan (PPL)
Berdasarkan tingkat Pendidikan

No	PPL	Pendidikan				Memiliki Sertifikasi Penyuluh	Jumlah
		S1	D IV	D III	SPMA		
1	PNS	18	9	11	20	1	58
2	THL	12	-	5	28	-	45
	jumlah	30	9	16	48	1	103

Sumber: Data kepegawaian BKP3 SBD 2012

Selanjutnya juga digambarkan sebaran data penyuluh pertanian lapangan (PPL) berdasarkan wilayah kerja nampak pada tabel berikut ini.

Tabel 4.4
Data Penyuluh Pertanian Lapangan (PPL)
Berdasarkan Wilayah Kerja

No	Kab/Kecamatan	Jenis Kelamin				Jumlah PPL
		Laki		Perempuan		
		PNS	THL	PNS	THL	
1	Kabupaten	5	0	0	0	5
2	Wewewa Utara	3	2	0	1	6
3	Wewewa Timur	5	2	2	2	11
4	Wewewa Tengah	3	4	1	3	11
5	Wewewa Barat	6	1	3	2	12
6	Wewewa selatan	4	4	0	0	8
7	Kodi Balaghar	3	3	0	0	6
8	Kodi Bangedo	5	3	0	0	8
9	Kodi	3	3	2	1	9
10	Kodi Utara	3	4	1	1	9
11	Loura	1	2	2	5	10
12	Kota Tambolaka	3	0	2	3	7
	Jumlah	44	28	13	18	103

Sumber : Data Petugas Penyuluh Pertanian Lapangan (PPL) BKP3 2012

B. Hasil Penelitian

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji validitas reliabilitas digunakan untuk mengukur akurasi data dan ketepatan instrumen pengukur melalui butir-butir pertanyaan yang diajukan dalam penelitian.

1) Validitas Instrumen Reliability

Instrumen yang digunakan dalam menghimpun data dari responden untuk Variabel Reliability sebanyak 5 pertanyaan. Untuk mengetahui validitas instrument tersebut maka dapat dilihat perhitungan dalam tabel berikut ini :

Tabel 4.5 Item-Total Statistics instrument Reliability

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation (r hitung)	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p1	14.5667	3.754	.998	.591
p2	14.8889	2.459	.999	.259
p3	15.1333	1.443	.100	.422 ^a
p4	14.7889	1.786	.998	.056 ^a
p5	15.1556	2.537	.998	.312

r tabel untuk $df=5-2=3$ dan taraf nyata $\alpha=0,05 = 0,997$.

Kriteria Validitas $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka butir pertanyaan valid

Berdasarkan hasil perhitungan di atas menunjukkan bahwa r_{hitung} lebih besar r_{tabel} sehingga semua butir pertanyaan variabel Reliability dinilai valid

2) Validitas Instrumen Tangibles

Instrumen yang digunakan dalam menghimpun data dari responden untuk Variabel Tangibles sebanyak 5 pertanyaan.

Untuk mengetahui validitas instrument tersebut maka dapat dilihat perhitungan dalam tabel berikut ini :

Tabel 4.6 Item-Total Statistics Instrumen Tangibility

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation (r hitung)	Cronbach 's Alpha if Item Deleted
p1	14.5556	3.643	.999	.574
p2	14.8889	2.392	.998	.244
p3	15.1556	1.414	.998	.453 ^a
p4	14.8000	1.757	.999	.052 ^a
p5	15.1333	2.544	.100	.329

r tabel untuk $df=5-2=3$ dan taraf nyata $\alpha=0,05 = 0,997$.

Kriteria Validitas $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka butir pertanyaan valid

Berdasarkan hasil perhitungan di atas menunjukkan bahwa r hitung lebih besar r tabel sehingga semua butir pertanyaan variabel Tangibles dinilai valid

3) Validitas Instrumen Responsiveness

Instrumen yang digunakan dalam menghimpun data dari responden untuk Variabel Responsiveness sebanyak 5 pertanyaan.

Untuk mengetahui validitas instrument tersebut maka dapat dilihat perhitungan dalam tabel berikut ini :

Tabel 4.7 Item-Total Statistics instrument Responsiveness

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation (r hitung)	Cronbach 's Alpha if Item Deleted
p1	14.4667	3.510	.998	.536
p2	14.8222	2.552	.998	.273
p3	14.9333	2.018	.999	.023
p4	14.7667	2.383	.100	.261
p5	14.9667	2.909	.998	.426

r tabel untuk $df=5-2=3$ dan taraf nyata $\alpha=0,05 = 0,997$.

Kriteria Validitas $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka butir pertanyaan valid

Berdasarkan hasil perhitungan di atas menunjukkan bahwa r_{hitung} lebih besar r_{tabel} sehingga semua butir pertanyaan variabel Responsiveness dinilai valid

4) Validitas Instrumen Assurance

Instrumen yang digunakan dalam menghimpun data dari responden untuk Variabel Assurance sebanyak 5 pertanyaan. Untuk mengetahui validitas instrument tersebut maka dapat dilihat perhitungan dalam tabel berikut ini :

Tabel 4.8 Item-Total Statistics Instrumen Assurance

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation (r_{hitung})	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p1	14.4778	3.208	.998	.429
p2	14.7222	2.585	.999	.218
p3	14.6667	2.472	.100	.169
p4	14.7333	3.321	.100	.457
p5	14.8222	3.811	.998	.567

r_{tabel} untuk $df=5-2=3$ dan taraf nyata $\alpha=0,05 = 0,997$.

Kriteria Validitas $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka butir pertanyaan valid

Berdasarkan hasil perhitungan di atas menunjukkan bahwa r_{hitung} lebih besar r_{tabel} sehingga semua butir pertanyaan variabel Assurance dinilai valid

5) Validitas Instrumen Emphaty

Instrumen yang digunakan dalam menghimpun data dari responden untuk Variabel Emphaty sebanyak 5 pertanyaan. Untuk mengetahui validitas instrument tersebut maka dapat dilihat perhitungan dalam tabel berikut ini :

Tabel 4.9 Item-Total Statistics instrument Emphaty

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p1	14.7778	2.916	.100	.317
p2	15.1111	2.167	.998	.077
p3	15.0333	1.920	.999	.080 ^a
p4	15.0667	2.445	.998	.245
p5	15.2556	1.968	.998	.071 ^a

r tabel untuk $df=5-2=3$ dan taraf nyata $\alpha=0,05 = 0,997$.

Kriteria Validitas $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka butir pertanyaan valid

Berdasarkan hasil perhitungan di atas menunjukkan bahwa r_{hitung} lebih besar r_{tabel} sehingga semua butir pertanyaan variabel Emphaty dinilai valid

6) Validitas Instrumen Efektivitas

Instrumen yang digunakan dalam menghimpun data dari responden untuk Variabel Efektivitas sebanyak 10 pertanyaan. Untuk mengetahui validitas instrument tersebut maka dapat dilihat perhitungan dalam tabel berikut ini :

Tabel 4.10 Item-Total Statistics instrument Efektivitas

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation (r_{hitung})	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p1	33.6000	5.748	.708	.164
p2	34.0000	4.067	.802	.173
p3	33.9556	3.998	.790	.188
p4	33.9111	4.284	.812	.106
p5	34.1556	5.144	.981	.086
p6	33.5444	5.105	.972	.038
p7	34.0222	4.471	.788	.054
p8	33.9000	4.451	.781	.050
p9	33.8333	5.916	.811	.233
p10	34.1778	4.844	.814	.011

Tabel 4.10 Item-Total Statistics instrument Efektivitas

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation (r hitung)	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p1	33.6000	5.748	.708	.164
p2	34.0000	4.067	.802	.173
p3	33.9556	3.998	.790	.188
p4	33.9111	4.284	.812	.106
p5	34.1556	5.144	.981	.086
p6	33.5444	5.105	.972	.038
p7	34.0222	4.471	.788	.054
p8	33.9000	4.451	.781	.050
p9	33.8333	5.916	.811	.233
p10	34.1778	4.844	.814	.011

r tabel untuk $df=5-2=3$ dan taraf nyata $\alpha=0,05=0,997$.

Kriteria Validitas $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka butir pertanyaan valid

Berdasarkan hasil perhitungan di atas menunjukkan bahwa r hitung lebih besar r tabel sehingga semua butir pertanyaan variabel Efektivitas dinilai valid

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan pada suatu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk menguji ketepatan di antara butir-butir pertanyaan dalam instrumen penelitian. Hasil uji reliabilitas instrumen variabel dapat dilihat dalam tabel berikut ini :

Tabel 4.11: Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel	r hitung	> / <	r table	Keterangan
Tangibility	0,998	>	0,997	Reliabel
Reliability	0,999	>	0,997	Reliabel
Responsiveness	0,999	>	0,997	Reliabel
Assurance	0,998	>	0,997	Reliabel
Emphaty	0,998	>	0,997	Reliabel
Efektivitas	0,806	>	0,707	Reliabel

Sumber : Data Primer Olahan Penulis Tahun 2013

Dari hasil uji reliabilitas instrumen untuk variabel tangibles, variabel reliability, variabel responsiveness, variabel assurance dan variabel empathy, sebagaimana dalam tabel di atas menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan dalam pengambilan data dapat dipercaya atau *reliabel*. Oleh karena instrument pengambilan data berdasarkan hasil pengujian sebagaimana dijelaskan di atas menunjukkan bahwa kesemuaan instrument adalah valid dan reliabel, maka data yang dikumpulkan adalah valid dan reliabel sehingga dapat dianalisis lebih lanjut untuk mengetahui hubungan dan pengaruhnya

2. Analisis Data

Data-data penelitian dianalisis dengan menggunakan analisis deskriptif dan analisis kuantitatif. Berikut ini akan diuraikan analisa data penelitian berdasarkan teknik tersebut.

a. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif bertujuan untuk memperoleh gambaran fenomena di lokasi penelitian serta mengidentifikasi karakteristik masing-masing variabel dalam bentuk skor frekuensi jawaban responden dan persentase dengan melihat tanggapan responden dalam bentuk Capaian Indikator.

Data-data kuantitatif ini akan dideskripsikan untuk memperjelas, melengkapi, mempertegas, mengoreksi atau mengkonfirmasi capaian tiap indikator.

1) Deskripsi Variabel Tangible (X_1)

Variabel Tangible diukur dengan menggunakan 5 item pernyataan, jawaban responden dapat dilihat dalam table berikut.

Tabel 4.12
Jawaban Responden Terhadap
Variabel Tangible (X_1)

Item	ΣJR	SI	CI	Kategori
1	397	630	63,01	Baik
2	328	630	52,06	Cukup Baik
3	334	630	53,01	Cukup Baik
4	397	630	63,01	Baik
5	284	630	45,07	Cukup Baik
Total	1740	3150	55,23	Cukup Baik

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2013

Data pada tabel di atas menunjukkan total jawaban responden terhadap Tangible sebesar 1740 dari skor ideal 3150. Capaian Indikator untuk variabel Tangible sebesar 55,1%. Capaian indicator ini menunjukkan bahwa Tangible berada dalam kategori *cukup baik*.

Uraian tentang tanggapan responden berdasarkan penyajian pada tabel di atas dijelaskan sebagai berikut.

- a) Pernyataan: bagaimana penampilan PPL bersih, rapi dan meyakinkan. Tanggapan responden: sangat puas 40 (44,4%), puas 47 (52,2%), cukup puas 3 (3,33%), kurang puas dan tidak puas 0 (0%). Total jawaban responden sebesar 397 dari

skor ideal 630. Capaian indikatornya 63,01%. Hal ini menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap indikator ini termasuk *baik*. Artinya kebanyakan responden mengatakan bahwa penampilan/performance PPL bersih, rapi dan meyakinkan.

b) Pernyataan: bagaimana desain interior dan eksterior ruangan.

Tanggapan responden: sangat efektif 1 (1,11%), efektif 69 (76,7%), cukup efektif 8 (8,89%), kurang efektif 11 (12,22%) dan tidak efektif 1 (1,11%). Total jawaban responden sebesar 328 dari skor ideal 630. Capaian indikatornya 52,06%. Hal ini menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap indikator ini termasuk *cukup baik*. Artinya kebanyakan responden mengatakan bahwa desain interior dan eksterior ruangan cukup baik.

c) Pernyataan: bagaimana kebersihan dan kenyamanan gedung.

Tanggapan responden: sangat efektif 1 (1,11%), efektif 73 (81,1%), cukup efektif 5 (5,55%), kurang efektif 11 (12,22%) dan tidak efektif 0 (0%). Total jawaban responden sebesar 334 dari skor ideal 630. Capaian indikatornya 53,01%. Hal ini menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap indikator ini termasuk *cukup baik*. Artinya kebanyakan responden mengatakan bahwa kebersihan dan kenyamanan gedung Balai Penyuluh Kecamatan cukup baik.

- d) Pernyataan: lokasi balai penyuluhan kecamatan mudah diakses. Tanggapan responden: sangat efektif 42 (46,7%), efektif 43 (47,8%), cukup efektif 5 (5,55%), kurang efektif 0 (0%) dan tidak efektif 0 (0%). Total jawaban responden sebesar 397 dari skor ideal 630. Capaian indikatornya 63,01%. Hal ini menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap indikator ini termasuk **baik**. Artinya kebanyakan responden mengatakan bahwa lokasi balai penyuluhan kecamatan mudah diakses.
- e) Pernyataan: bagaimana kecanggihan peralatan petani yang tersedia. Tanggapan responden: sangat efektif 4 (4,44%), efektif 9 (10%), cukup efektif 75 (83,33%), kurang efektif 1 (1,11%) dan tidak efektif 1 (1,11%). Total jawaban responden sebesar 284 dari skor ideal 630. Capaian indikatornya 45,07%. Hal ini menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap indikator ini termasuk **cukup baik**. Artinya kebanyakan responden mengatakan bahwa kecanggihan peralatan petani yang tersedia cukup baik.

2) Deskripsi Variabel Reliability (X_2)

Variabel Reliability diukur dengan menggunakan 5 item pernyataan, jawaban responden dapat dilihat dalam tabel berikut.

Tabel 4.13
Jawaban Responden Terhadap
Variabel Reliability (X_2)

Item	ΣJR	SI	CI	Kategori
6	362	630	57.46	Cukup Baik
7	362	630	57.46	Cukup Baik
8	355	630	56.34	Cukup Baik
9	327	630	51.90	Cukup Baik
10	345	630	54.76	Cukup Baik
Total	1751	3150	55.58	Cukup Baik

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2013

Data pada tabel di atas menunjukkan total jawaban responden terhadap reliability sebesar 1751 dari skor ideal 3150. Capaian Indikator untuk variable Reliability sebesar 55,58%. Capaian indikator ini menunjukkan bahwa Reliability berada dalam kategori cukup baik.

Uraian tentang tanggapan responden berdasarkan penyajian pada tabel di atas dijelaskan sebagai berikut.

- f) Pernyataan: Tindakan yang cepat dan tepat selalu dilakukan terhadap setiap usulan petani. Tanggapan responden: sangat efektif 27 (30%), efektif 29 (32,2%), cukup efektif 23 (25,5%), kurang efektif 11 (12,2) dan tidak efektif 0 (0%). Total jawaban responden sebesar 345 dari skor ideal 630. Capaian indikatornya 54,76%. Hal ini menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap indikator ini termasuk *cukup baik*. Artinya kebanyakan responden mengatakan bahwa tindakan yang cepat dan tepat selalu dilakukan terhadap setiap usulan petani.

- g) Pernyataan: PPL cermat dalam memberikan pelayanan. Tanggapan responden: sangat efektif 5 (5,5%), efektif 82 (91,1%), cukup efektif 3 (3,3%), kurang efektif dan tidak efektif 0 (0%). Total jawaban responden sebesar 362 dari skor ideal 630. Capaian indikatornya 57,46%. Hal ini menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap indikator ini termasuk *cukup baik*. Artinya kebanyakan responden mengatakan bahwa PPL cermat dalam memberikan pelayanan.
- h) Pernyataan: PPL dapat diandalkan dalam permasalahan petani. Tanggapan responden: sangat efektif 4 (4,4%), efektif 84 (93,3%), cukup efektif 2 (2,2%), kurang efektif dan tidak efektif 0 (0%). Total jawaban responden sebesar 362 dari skor ideal 630. Capaian indikatornya 57,46%. Hal ini menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap indikator ini termasuk *cukup baik*. Artinya kebanyakan responden mengatakan bahwa PPL cermat dalam memberikan pelayanan.
- i) Pernyataan: PPL memiliki standar pelayanan yang baku. Tanggapan responden: sangat efektif 2 (2,2%), efektif 82 (91,1%), cukup efektif 5 (5,5%), kurang efektif 1 (1,1%), dan tidak efektif 0 (0%). Total jawaban responden sebesar 355 dari skor ideal 630. Capaian indikatornya 56,36%. Hal ini menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap

indikator ini termasuk *cukup baik*. Artinya kebanyakan responden mengatakan bahwa PPL memiliki standar pelayanan yang baku.

- j) Pernyataan: PPL mempunyai kemampuan menggunakan alat bantu. Tanggapan responden: sangat efektif 5 (5,56%), efektif 49 (54,4%), cukup efektif 36 (40%), kurang efektif dan tidak efektif 0 (0%). Total jawaban responden sebesar 327 dari skor ideal 630. Capaian indikatornya 51,90%. Hal ini menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap indikator ini termasuk *cukup baik*. Artinya kebanyakan responden mengatakan bahwa PPL mempunyai kemampuan menggunakan alat bantu.

3) Deskripsi Variabel Responsiviness (X3)

Variabel Responsiviness diukur dengan menggunakan 5 item pernyataan, jawaban responden dapat dilihat dalam tabel berikut.

Tabel 4.14
Jawaban Responden Terhadap
Variabel Responsiviness (X3)

Item	ΣJR	SI	CI	Kategori
11	364	630	57,77	Cukup Baik
12	373	630	59,20	Cukup Baik
13	371	630	58,9	Cukup Baik
14	367	630	58,25	Cukup Baik
15	327	630	51,9	Cukup Baik
Total	1802	3150	57,20	Cukup Baik

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2013

Data pada tabel di atas menunjukkan total jawaban responden terhadap reliability sebesar 1802 dari skor ideal 3150. Capaian Indikator untuk variable Responsiviness sebesar 57,20%. Capaian indikator ini menunjukkan bahwa Responsiviness berada dalam kategori cukup baik.

Uraian tentang tanggapan responden berdasarkan penyajian pada tabel di atas dijelaskan sebagai berikut.

k) Pernyataan: bagaimana kesigapan PPL untuk membantu petani. Tanggapan responden: sangat efektif 11 (12,22%), efektif 73 (81,1%), cukup efektif 6 (6,66%), kurang efektif 0 (0%) dan tidak efektif 0 (0%). Total jawaban responden sebesar 364 dari skor ideal 630. Capaian indikatornya 57,77%. Hal ini menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap indikator ini termasuk *cukup baik*. Artinya kebanyakan responden mengatakan bahwa kesigapan PPL untuk membantu petani cukup baik.

l) Pernyataan: PPL memberikan informasi secara jelas dan gampang dimengerti. Tanggapan responden: sangat efektif 16 (17,8%), efektif 71 (78,9%), cukup efektif 3 (3,33%), kurang efektif 0 (0%) dan tidak efektif 0 (0%). Total jawaban responden sebesar 373 dari skor ideal 630. Capaian indikatornya 59,20%. Hal ini menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap indikator ini termasuk *cukup baik*. Artinya kebanyakan responden mengatakan bahwa PPL

memberikan informasi secara jelas dan gampang dimengerti oleh petani.

- m) Pernyataan: adanya system pelayanan yang tidak berbelit-belit dan menyulitkan. Tanggapan responden: sangat efektif 14 (15,6%), efektif 73 (81,1%), cukup efektif 3 (3,33%), kurang efektif 0 (0%) dan tidak efektif 0 (0%). Total jawaban responden sebesar 371 dari skor ideal 630. Capaian indikatornya 58,9%. Hal ini menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap indikator ini termasuk *cukup baik*. Artinya kebanyakan responden mengatakan bahwa system pelayanan yang dilakukan mudah dan cepat, tidak berbelit-belit dan menyulitkan.
- n) Pernyataan: PPL mempunyai kemampuan memberikan respon. Tanggapan responden: sangat efektif 14 (15,6%), efektif 70 (77,8%), cukup efektif 6 (6,66%), kurang efektif 0 (0%) dan tidak efektif 0 (0%). Total jawaban responden sebesar 367 dari skor ideal 630. Capaian indikatornya 58,25%. Hal ini menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap indikator ini termasuk *cukup baik*. Artinya kebanyakan responden mengatakan bahwa PPL harus mempunyai kemampuan memberi respon kepada petani.
- o) Pernyataan: PPL cepat dalam memberikan respon terhadap permasalahan. Tanggapan responden: sangat efektif 7 (7,78%), efektif 49 (54,4%), cukup efektif 34 (37,78%),

kurang efektif 0 (0%) dan tidak efektif 0 (0%). Total jawaban responden sebesar 327 dari skor ideal 630. Capaian indikatornya 51,90%. Hal ini menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap indikator ini termasuk *cukup baik*. Artinya kebanyakan responden mengatakan bahwa PPL cepat dalam memberikan respon terhadap permasalahan.

4) Deskripsi Variabel Assurance (X4)

Variabel Assurance diukur dengan menggunakan 5 item pernyataan, jawaban responden dapat dilihat dalam tabel berikut.

Tabel 4.15
Jawaban Responden Terhadap
Variabel Assurance (X4)

Item	ΣJR	SI	CI	Kategori
16	361	630	57,30	Cukup Baik
17	358	630	56,82	Cukup Baik
18	361	630	57,30	Cukup Baik
19	361	630	57,30	Cukup Baik
20	317	630	50,31	Cukup Baik
Total	1758	3150	55,80	Cukup Baik

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2013

Data pada tabel di atas menunjukkan total jawaban responden terhadap reliability sebesar 1758 dari skor ideal 3150. Capaian Indikator untuk variable Responsiviness sebesar 55,80%. Capaian indikator ini menunjukkan bahwa Responsiviness berada dalam kategori cukup baik.

Uraian tentang tanggapan responden berdasarkan penyajian pada tabel di atas dijelaskan sebagai berikut.

- p) Pernyataan: Bagaimana keahlian PPL dalam menangani pelatihan petani. Tanggapan responden: sangat efektif 4 (4,44%), efektif 83 (92,2%), cukup efektif 3 (3,33%), kurang efektif 0 (0%) dan tidak efektif 0 (0%). Total jawaban responden sebesar 361 dari skor ideal 630. Capaian indikatornya 57,30%. Hal ini menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap indikator ini termasuk *cukup baik*. Artinya kebanyakan responden mengatakan bahwa PPL memiliki keahlian dalam menyuluh dan melatih para petani untuk bertani yang lebih baik dan lebih pintar.
- q) Pernyataan: Bagaimana kesimpatian PPL dalam pelayanan. Tanggapan responden: sangat efektif 4 (4,44%), efektif 81 (90%), cukup efektif 5 (5,55%), kurang efektif 0 (0%) dan tidak efektif 0 (0%). Total jawaban responden sebesar 358 dari skor ideal 630. Capaian indikatornya 56,82%. Hal ini menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap indikator ini termasuk *cukup baik*. Artinya kebanyakan responden mengatakan bahwa PPL memiliki tingkat peduli yang cukup baik dengan petani.
- r) Pernyataan: PPL mampu memberikan alternative solusi bagi petani yang terjangkau dan efektif. Tanggapan responden: sangat efektif 4 (4,44%), efektif 83 (92,2%), cukup efektif 3 (3,33%), kurang efektif 0 (0%) dan tidak efektif 0 (0%). Total jawaban responden sebesar 361 dari skor ideal 630. Capaian

indikatornya 57,30%. Hal ini menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap indikator ini termasuk *cukup baik*. Artinya kebanyakan responden mengatakan bahwa PPL mampu memberikan alternative solusi bagi petani yang terjangkau dan efektif dalam menangani persoalan.

- s) Pernyataan: PPL memberikan arahan secara konsisten. Tanggapan responden: sangat efektif 6 (6,67%), efektif 80 (88,9%), cukup efektif 3 (3,33%), kurang efektif 1 (1,11%) dan tidak efektif 0 (0%). Total jawaban responden sebesar 361 dari skor ideal 630. Capaian indikatornya 57,30%. Hal ini menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap indikator ini termasuk *cukup baik*. Artinya kebanyakan responden mengatakan bahwa PPL secara konsisten memberikan arahan atau penyuluhan bagi petani..
- t) Pernyataan: PPL memiliki jaminan biaya operasional penyuluhan. Tanggapan responden: sangat efektif 6 (6,67%), efektif 26 (28,9%), cukup efektif 51 (56,67%), kurang efektif 7 (7,77%) dan tidak efektif 0 (0%). Total jawaban responden sebesar 317 dari skor ideal 630. Capaian indikatornya 50,31%. Hal ini menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap indikator ini termasuk *cukup baik*. Artinya kebanyakan responden mengatakan bahwa PPL memiliki jaminan biaya operasional penyuluhan.

5) Deskripsi Variabel Empathy (X5)

Variabel Empathy diukur dengan menggunakan 5 item pernyataan, jawaban responden dapat dilihat dalam tabel berikut.

Tabel 4.16
Jawaban Responden Terhadap
Variabel Empathy (X5)

Item	$\sum JR$	SI	CI	Kategori
21	313	630	49,69	Cukup Baik
22	361	630	57,30	Cukup Baik
23	367	630	58,25	Cukup Baik
24	361	630	57,30	Cukup Baik
25	363	630	57,61	Cukup Baik
Total	1765	3150	56,03	Cukup Baik

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2013

Data pada tabel di atas menunjukkan total jawaban responden terhadap reliability sebesar 1765 dari skor ideal 3150. Capaian Indikator untuk variable Responsiviness sebesar 56,03%. Capaian indikator ini menunjukkan bahwa Responsiviness berada dalam kategori cukup baik.

Uraian tentang tanggapan responden berdasarkan penyajian pada tabel di atas dijelaskan sebagai berikut.

- u) Pernyataan: PPL memberikan perhatian individu kepada para petani. Tanggapan responden: sangat efektif 1 (1,11%), efektif 44 (48,9%), cukup efektif 43 (47,78%), kurang efektif 1 (1,11%) dan tidak efektif 1 (1,11%). Total jawaban responden sebesar 313 dari skor ideal 630. Capaian indikatornya 49,68%. Hal ini menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap indikator ini termasuk *cukup baik*.

Artinya kebanyakan responden mengatakan bahwa PPL memberikan perhatian individu kepada para petani.

- v) Pernyataan: PPL memperlakukan petani secara penuh perhatian. Tanggapan responden: sangat efektif 5 (5,56%), efektif 81 (90%), cukup efektif 4 (4,44%), kurang efektif 0 (0%) dan tidak efektif (0%). Total jawaban responden sebesar 361 dari skor ideal 630. Capaian indikatornya 57,30%. Hal ini menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap indikator ini termasuk *cukup baik*. Artinya kebanyakan responden mengatakan bahwa PPL memperlakukan petani secara penuh perhatian. Wawancara dengan beberapa penyuluh pertanian lapangan mengatakan bahwa memang PPL sudah memberikan perhatian yang serius kepada petani, hal ini nampak dari respon petani yang begitu intens pada saat proses penyuluhan dan perubahan pola bertani serta peningkatan nilai produksi padi.

- w) Pernyataan: PPL sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan petani. Tanggapan responden: sangat efektif 9 (10%), efektif 79 (87,8%), cukup efektif 2 (2,22%), kurang efektif 0 (0%) dan tidak efektif 0 (0%). Total jawaban responden sebesar 367 dari skor ideal 630. Capaian indikatornya 58,25%. Hal ini menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap indikator ini termasuk *cukup baik*.

Artinya kebanyakan responden mengatakan bahwa PPL sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan petani.

- x) Pernyataan: PPL memahami kebutuhan petani. Tanggapan responden: sangat efektif 2 (2,22%), efektif 86 (95,6%), cukup efektif 2 (2,22%), kurang efektif 0 (0%) dan tidak efektif 0 (0%). Total jawaban responden sebesar 361 dari skor ideal 630. Capaian indikatornya 57,30%. Hal ini menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap indikator ini termasuk *cukup baik*. Artinya kebanyakan responden mengatakan bahwa PPL memahami kebutuhan petani.
- y) Pernyataan: mengalokasikan waktu yang memadai dalam pelaksanaan penyuluhan bagi petani. Tanggapan responden: sangat efektif 12 (13,3%), efektif 69 (76,7%), cukup efektif 9 (10%), kurang efektif 0 (0%) dan tidak efektif 0 (0%). Total jawaban responden sebesar 363 dari skor ideal 630. Capaian indikatornya 57,61%. Hal ini menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap indikator ini termasuk *cukup baik*. Artinya kebanyakan responden mengatakan bahwa PPL mengalokasikan waktu yang memadai dalam pelaksanaan penyuluhan bagi petani.

6) Deskripsi Variabel Efektivitas Pelaksanaan Program (Y)

Variabel Efektivitas diukur dengan menggunakan 10 item pernyataan, jawaban responden dapat dilihat dalam tabel berikut.

Tabel 4.17
Jawaban Responden Terhadap
Variabel Efektivitas (Y)

Item	Σ JR	SI	CI	Kategori
1	367	630	58,25	Cukup Baik
2	331	630	52,53	Cukup Baik
3	335	630	53,17	Cukup Baik
4	339	630	53,80	Cukup Baik
5	317	630	50,31	Cukup Baik
6	372	630	59,04	Cukup Baik
7	329	630	52,22	Cukup Baik
8	340	630	53,96	Cukup Baik
9	346	630	54,92	Cukup Baik
10	315	630	50,00	Cukup Baik
Total	3391	6300	53,82	Cukup Baik

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2013

Data pada tabel di atas menunjukkan total jawaban responden terhadap efektivitas sebesar 3391 dari skor ideal 6300. Capaian Indikator untuk variable Efektivitas sebesar 53,82%. Capaian indikator ini menunjukkan bahwa Efektivitas berada dalam kategori cukup baik.

Uraian tentang tanggapan responden berdasarkan penyajian pada tabel di atas dijelaskan sebagai berikut.

- a) Pernyataan: PPL hadir secara rutin dan tepat waktu.
Tanggapan responden: sangat efektif 20 (22,22%), efektif 57 (63,33%), cukup efektif 13 (14,44%), kurang efektif 0 (0%) dan tidak efektif 0 (0%). Total jawaban responden sebesar 367 dari skor ideal 630. Capaian indikatornya 58,25%. Hal

ini menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap indikator ini termasuk *cukup baik*. Artinya kebanyakan responden mengatakan bahwa PPL secara rutin, terjadwal dan tepat waktu memberikan penyuluhan kepada para petani.

- b) Pernyataan: PPL mengikuti instruksi dan instrumen. Tanggapan responden: sangat efektif 16 (17,77%), efektif 29 (32,22%), cukup efektif 45 (50%), kurang efektif 0 (0%) dan tidak efektif 0 (0%). Total jawaban responden sebesar 331 dari skor ideal 630. Capaian indikatornya 52,53%. Hal ini menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap indikator ini termasuk *cukup baik*. Artinya kebanyakan responden mengatakan bahwa PPL bekerja/dalam memberikan penyuluhan kepada para petani, mengikuti instruksi atau program yang telah ditetapkan atau disepakati bersama dengan pelaku utama (petani).
- c) Pernyataan: PPL bekerja secara mandiri. Tanggapan responden: sangat efektif 18 (20%), efektif 29 (32,22%), cukup efektif 43 (47,77%), kurang efektif 0 (0%) dan tidak efektif 0 (0%). Total jawaban responden sebesar 335 dari skor ideal 630. Capaian indikatornya 53,17%. Hal ini menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap indikator ini termasuk *cukup baik*. Artinya kebanyakan responden mengatakan bahwa PPL bekerja secara mandiri.

- d) Pernyataan: PPL menyelesaikan tugas dan memenuhi tanggung jawab sesuai dengan batas waktu yang ditentukan. Tanggapan responden: sangat efektif 16 (17,77%), efektif 33 (36,66%), cukup efektif 39 (43,33%), kurang efektif 0 (0%) dan tidak efektif 0 (0%). Total jawaban responden sebesar 339 dari skor ideal 630. Capaian indikatornya 53,80%. Hal ini menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap indikator ini termasuk *cukup baik*. Artinya kebanyakan responden mengatakan bahwa PPL menyelesaikan tugas dan memenuhi tanggung jawab sesuai dengan batas waktu yang ditentukan.
- e) Pernyataan: PPL memelihara hubungan kerja yang efektif. Tanggapan responden: sangat efektif 12 (13,33%), efektif 23 (25,55%), cukup efektif 55 (61,11%), kurang efektif 0 (0%) dan tidak efektif 0 (0%). Total jawaban responden sebesar 317 dari skor ideal 630. Capaian indikatornya 50,31%. Hal ini menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap indikator ini termasuk *cukup baik*. Artinya kebanyakan responden mengatakan bahwa PPL dalam melaksanakan proses penyuluhan dapat menciptakan komunikasi yang efektif dan memberikan kesempatan kepada petani untuk menyampaikan minat dan kebutuhan petani itu sendiri.

- f) Pernyataan: PPL dapat meningkatkan kemampuan petani. Tanggapan responden: sangat efektif 22 (24,44%), efektif 58 (64,44%), cukup efektif (11,11%), kurang efektif 0 (0%) dan tidak efektif 0 (0%). Total jawaban responden sebesar 372 dari skor ideal 630. Capaian indikatornya 59,04%. Hal ini menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap indikator ini termasuk **cukup baik**. Artinya kebanyakan responden mengatakan bahwa PPL dapat meningkatkan kemampuan petani dalam bertani yang benar dan pintar.
- g) Pernyataan: PPL memanfaatkan sarana dan prasarana pertanian. Tanggapan responden: sangat efektif 16 (17,77%), efektif 27 (30%), cukup efektif 47 (52,22%), kurang efektif 0 (0%) dan tidak efektif 0 (0%). Total jawaban responden sebesar 329 dari skor ideal 630. Capaian indikatornya 52,22%. Hal ini menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap indikator ini termasuk **cukup baik**. Artinya kebanyakan responden mengatakan bahwa sarana dan prasarana pertanian cukup efektif membantu PPL dalam melakukan proses penyuluhan.
- h) Pernyataan: PPL dapat bekerja sama dalam tim. Tanggapan responden: sangat efektif 20 (22,22%), efektif 30 (33,33%), cukup efektif 40 (44,44%), kurang efektif 0 (0%) dan tidak efektif 0 (0%). Total jawaban responden sebesar 340 dari skor ideal 630. Capaian indikatornya 53,96%. Hal ini

menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap indikator ini termasuk *cukup baik*. Artinya kebanyakan responden mengatakan bahwa PPL dapat diterima dalam kelompok tani dan menjadikan kelompok tani sebagai tim kerja untuk mencapai tujuan yang sama. Hasil

- i) Pernyataan: PPL menyelesaikan pekerjaan/tugasnya sesuai dengan waktu yang ditetapkan dan hasil yang diharapkan. Tanggapan responden: sangat efektif 20 (22,22%), efektif 36 (40%), cukup efektif 34 (37,77%), kurang efektif 0 (0%) dan tidak efektif 0 (0%). Total jawaban responden sebesar 346 dari skor ideal 630. Capaian indikatornya 54,92%. Hal ini menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap indikator ini termasuk *cukup baik*. Artinya kebanyakan responden mengatakan bahwa PPL menyelesaikan tugas sesuai dengan batas waktu yang ditentukan dan hasil yang diharapkan.

- j) Pernyataan: PPL selalu melaksanakan pekerjaan berdasarkan petunjuk. Tanggapan responden: sangat efektif 10 (11,11%), efektif 25 (27,77%), cukup efektif 55 (61,11%), kurang efektif 0 (0%) dan tidak efektif 0 (0%). Total jawaban responden sebesar 315 dari skor ideal 630. Capaian indikatornya 50%. Hal ini menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap indikator ini termasuk *cukup baik*. Artinya kebanyakan responden mengatakan bahwa PPL

selalu melaksanakan pekerjaan berdasarkan petunjuk prosedur tetap penyuluhan, program penyuluhan dan rencana kerja tahunan penyuluhan.

b. Analisis Kuantitatif

1) Analisis Regresi berganda

Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan penyuluh pertanian lapangan dapat mempengaruhi Efektivitas pelaksanaan program pengembangan agribisnis padi sawah kabupaten Sumba Barat Daya, maka dilakukan analisis regresi berganda dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 17 dengan hasil sebagaimana ditampilkan berikut ini.

Tabel 4.18 Coefficients^a Analisis Regresi Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	34.985	.668		7.495	.000
	Tangibility	.063	.131	.049	2.482	.001
	Reliability	.077	.141	.059	2.548	.003
	Responsiveness	.258	.123	.213	2.098	.039
	Assurance	.288	.113	.257	2.538	.013
	Emphaty	.378	.139	.280	2.721	.008

a. Dependent Variable: Efektivitas

Berdasarkan data analisis regresi sebagaimana ditampilkan di atas, maka dapat diperoleh persamaan regresi linier berganda berikut ini : $Y = 34,985 + 0,363 (X_1) + 0,77 (X_2) + 0,258 (X_3) + 0,288 (X_4) + 0,378 (X_5)$. Persamaan ini dapat diberi makna sebagai berikut :

$\alpha = 34,985$ artinya jika *Tangibles* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4), *emphaty* (X_5) konstan atau sama dengan nol, maka nilai Efektivitas pelaksanaan program pengembangan agribisnis padi sawah kabupaten Sumba Barat Daya sebesar 34,985 point

$b_1 = 0,363$, koefisien regresi *Tangibles* (sebesar 0,363, menyatakan setiap terjadi kenaikan satu *Tangibles* (X_1), maka akan menaikkan Efektivitas pelaksanaan program pengembangan agribisnis padi sawah kabupaten Sumba Barat Daya (Y) sebesar 0,363 point. Dengan asumsi *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4), *emphaty* (X_5) konstan.

$b_2 = 0,077$, koefisien regresi *reliability* sebesar 0,077, menyatakan setiap terjadi kenaikan satu *reliability* (X_2), maka akan menaikkan Efektivitas pelaksanaan program pengembangan agribisnis padi sawah

kabupaten Sumba Barat Daya (Y) sebesar 0,077 point. Dengan asumsi *Tangibles* (X₁), *responsiveness* (X₃), *assurance* (X₄), *emphaty* (X₅) konstan.

$b_3 = 0,258$, koefisien regresi *responsiveness* sebesar 0,258, menyatakan setiap terjadi kenaikan satu *responsiveness* (X₃), maka akan menaikkan Efektivitas pelaksanaan program pengembangan agribisnis padi sawah kabupaten Sumba Barat Daya (Y) sebesar 0,294 point. Dengan asumsi *Tangibles* (X₁), *reliability* (X₂), *assurance* (X₄), *emphaty* (X₅) konstan.

$b_4 = 0,288$, koefisien regresi *assurance* sebesar 0,288, menyatakan setiap terjadi kenaikan satu *assurance* (X₄), maka akan menaikkan Efektivitas pelaksanaan program pengembangan agribisnis padi sawah kabupaten Sumba Barat Daya (Y) sebesar 0,288 point. Dengan asumsi *Tangibles* (X₁), *reliability* (X₂), *responsiveness* (X₃), *emphaty* (X₅) konstan.

$b_5 = 0,378$, koefisien regresi *emphaty* sebesar 0,378, menyatakan setiap terjadi kenaikan satu *emphaty* (X₅), maka Efektivitas pelaksanaan program pengembangan agribisnis padi sawah kabupaten

Sumba Barat Daya (Y) sebesar 0,378 point. Dengan asumsi *reliability* (X_1), *Tangibles* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4) konstan.

2) Pengujian Koefisien Regresi dengan Uji t

a) Uji koefisien regresi untuk b_1 (*Tangibles*)

Pengujian terhadap nilai b_1 dapat diartikan sebagai pengujian signifikan-tidaknya pengaruh *Tangibles* terhadap Efektivitas pelaksanaan program pengembangan agribisnis padi sawah kabupaten Sumba Barat Daya. Kriteria pengujian: $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka hipotesis diterima, sebaliknya $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka hipotesis ditolak. Dari pengujian nilai t_{hitung} sebesar 2,482, sedangkan nilai t_{tabel} dengan *confidence level* 95% dan $df (n - 2) = 90 - 2 = 88$, sebesar 1,980. Dengan demikian t_{hitung} sebesar $2,482 > t_{tabel} 1,980$.

Dari hasil tersebut keputusannya yang dapat diambil adalah hipotesis alternatif diterima, maka kualitas layanan *Tangibles* berpengaruh terhadap Efektivitas pelaksanaan program pengembangan agribisnis padi sawah kabupaten Sumba Barat Daya, yang artinya jika *Tangibles* naik maka akan diikuti dengan meningkatnya Efektivitas pelaksanaan program.

b) Uji koefisien regresi untuk b_2 (*reliability*)

Pengujian terhadap nilai b_1 dapat diartikan sebagai pengujian signifikan-tidaknya pengaruh *reliability* terhadap Efektivitas pelaksanaan program pengembangan agribisnis padi sawah kabupaten Sumba Barat Daya. Kriteria pengujian: $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_a diterima sebaliknya $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_a ditolak. Dari pengujian nilai t_{hitung} sebesar 2,955, sedangkan nilai t_{tabel} dengan *confidence level* 95% dan $df (n - 2) = 90 - 2 = 88$, sebesar 1,980. Dengan demikian t_{hitung} sebesar 2,548 $>$ t_{tabel} 1,980.

Dari hasil tersebut keputusannya yang dapat diambil adalah H_a diterima, maka kualitas layanan *reliability* berpengaruh terhadap Efektivitas pelaksanaan program pengembangan agribisnis padi sawah kabupaten Sumba Barat Daya, yang artinya jika *reliability* naik maka akan diikuti dengan meningkatnya Efektivitas pelaksanaan program.

c) Uji koefisien regresi untuk b_3 (*responsiveness*)

Pengujian terhadap nilai b_3 dapat diartikan sebagai pengujian signifikan-tidaknya pengaruh *responsiveness* terhadap Efektivitas pelaksanaan program. Kriteria pengujian: $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_a diterima, sebaliknya $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_a ditolak. Dari pengujian nilai t_{hitung} sebesar 2,098, sedangkan nilai t_{tabel} dengan *confidence level* 95% dan $df (n - 2) = 90 - 2 = 88$, sebesar 1,980. Dengan demikian

t_{hitung} sebesar 2,098 > t_{tabel} 1,980. Dari hasil tersebut keputusannya yang dapat diambil adalah H_a diterima, maka kualitas pelayanan *responsiveness* berpengaruh terhadap Efektivitas pelaksanaan program pengembangan agribisnis padi sawah kabupaten Sumba Barat Daya, yang artinya jika *responsiveness* naik maka akan di ikuti dengan meningkatnya Efektivitas pelaksanaan program pengembangan

d) Uji koefisien regresi untuk b_4 (*assurance*)

Pengujian terhadap nilai b_4 dapat diartikan sebagai pengujian signifikan - tidaknya pengaruh *assurance* terhadap Efektivitas pelaksanaan program pengembangan agribisnis padi sawah kabupaten Sumba Barat Daya. Kriteria pengujian: $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_a diterima, sebaliknya $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_a ditolak. Dari pengujian nilai t_{hitung} sebesar 2,538, sedangkan nilai t_{tabel} dengan *confidence level* 95% dan $df (n - 2) = 90 - 2 = 88$, sebesar 1,980. Dengan demikian t_{hitung} sebesar 2,538 > t_{tabel} 1,980. Dari hasil tersebut keputusan yang dapat diambil adalah H_a diterima, maka kualitas layanan *assurance* berpengaruh terhadap Efektivitas pelaksanaan program pengembangan agribisnis padi sawah kabupaten Sumba Barat Daya, yang artinya jika *assurance* naik maka akan diikuti dengan meningkatnya Efektivitas pelaksanaan program pengembangan. Hal ini menunjukkan

bahwa dengan taraf signifikan 5% dapat diketahui bahwa ada pengaruh yang signifikan antara *assurance* terhadap efektivitas pelaksanaan program pengembangan agribisnis padi sawah di Kabupaten Sumba Barat Daya.

e) Uji koefisien regresi untuk b_5 (*emphaty*)

Pengujian terhadap nilai b_5 dapat diartikan sebagai pengujian signifikan - tidaknya pengaruh *emphaty* terhadap Efektivitas pelaksanaan program pengembangan agribisnis padi sawah kabupaten Sumba Barat Daya. Kriteria pengujian: $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_a diterima, sebaliknya $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_a ditolak. Dari pengujian nilai t_{hitung} sebesar 2,721, sedangkan nilai t_{tabel} dengan *confidence level* 95% dan $df(n - 2) = 90 - 2 = 88$, sebesar 1,980. Dengan demikian t_{hitung} sebesar 2,271 $>$ t_{tabel} 1,980. Dari hasil tersebut keputusannya yang dapat diambil adalah H_a diterima, maka kualitas layanan *emphaty* berpengaruh terhadap Efektivitas pelaksanaan program pengembangan agribisnis padi sawah kabupaten Sumba Barat Daya yang artinya jika *emphaty* naik maka akan di ikuti dengan meningkatnya Efektivitas pengembangan program.

3) Pengujian Koefisien Regresi dengan Uji F

Uji simultan ini bertujuan untuk mengetahui apakah variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* secara bersama-sama dapat mempengaruhi variabel Efektivitas pelaksanaan program pengembangan agribisnis padi sawah kabupaten Sumba Barat Daya

Berdasarkan kaidah pengambilan keputusan yang menyatakan bahwa Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka kualitas layanan berpengaruh secara bersama – sama terhadap Efektivitas pelaksanaan program pengembangan agribisnis padi sawah kabupaten Sumba Barat Daya, jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka kualitas pelayanan secara bersama – sama tidak berpengaruh terhadap Efektivitas pelaksanaan program pengembangan agribisnis padi sawah kabupaten Sumba Barat Daya

Dari kaidah ini maka selanjutnya penulis melakukan analisis dan mengambil keputusan apakah variabel tersebut sama -sama berpengaruh secara simultan terhadap Efektivitas pelaksanaan program atau tidak. Hasil perhitungan dengan bantuan program SPSS dapat dilihat dalam tabel berikut ini :

Tabel 4.19 ANOVA Koefisien Regresi dengan Uji F

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	86.503	5	17.301	3.734	.004 ^a
	Residual	389.152	84	4.633		
	Total	475.656	89			

a. Predictors: (Constant), Emphaty, Assurance, Responsiveness, Tangibility, Reliability

b. Dependent Variable: Efektivitas

Hasil perhitungan sebagaimana dalam tabel di atas menunjukkan bahwa nilai F_{hitung} sebesar 3,734. Dengan membandingkan F_{hitung} dengan F_{tabel} α 0,05 dengan derajat bebas pembilang 5 dan derajat bebas penyebut 84 didapat F_{tabel} 2,33. Dengan demikian maka F_{hitung} 3,734 > F_{tabel} 2,33 maka sesuai analisis *coeficients*, secara simultan keputusan yang diambil adalah H_0 diterima artinya kualitas layanan yang terdiri dari *reliability, responsiveness, assurance, emphaty dan tangibles* secara bersama – sama berpengaruh terhadap Efektivitas pelaksanaan program pengembangan agribisnis padi sawah kabupaten Sumba Barat Daya .

4) Pengujian Koefisien Regresi dengan R^2

Perhitungan dalam *Model Summary* menerangkan bahwa angka R sebesar 0,726^a menunjukkan bahwa adanya hubungan yang kuat antara kualitas layanan dengan Efektivitas pelaksanaan program pengembangan agribisnis padi sawah di kabupaten Sumba Barat Daya . Kuatnya hubungan atau korelasi antara variabel bebas dalam hal ini kualitas layanan dengan variabel terikat yakni Efektivitas memberi keyakinan bahwa

tanpa adanya kualitas layanan, maka Efektivitas tidak akan tercapai secara maksimal.

Arif Pratisto dalam buku penyelesaian masalah statistik (4004 : 230) memberi petunjuk kepada peneliti bahwa sebelum menguji pengaruh dua variabel, maka didahului dengan pengujian hubungan atau korelasi, jika ada korelasi positif maka pasti ada pengaruh sehingga pengujian pengaruh dapat dilakukan. Perhitungan dalam model summary juga menunjukkan nilai koefisien regresi (R^2) sebagaimana dalam tabel berikut ini :

Tabel 4.20 Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.726 ^a	.527	.133	.00129

a. Predictors: (Constant), Emphaty, Assurance, Responsiveness, Tangibility, Reliability

Berdasarkan data tersebut di atas menunjukkan bahwa angka koefisien determinan R square (R^2) sebesar 0,527 adalah pengkodratan dari koefisien korelasi yakni 0,726. Ini mengandung pengertian bahwa 52,7 % variasi Efektivitas pelaksanaan program pengembangan agribisnis padi sawah kabupaten Sumba Barat Daya dapat dijelaskan dari variabel Independen yakni kualitas pelayanan yang terdiri dari tangibility, reliability, responsiveness, assurance dan emphaty sedangkan

sisanya 47,3 % (100% - 52,7%) dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model ini.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan analisis hasil penelitian yang dilakukan sebelumnya, selanjutnya akan dilakukan hasil analisis tentang pengaruh kualitas pelayanan penyuluh pertanian lapangan terhadap efektivitas pelaksanaan program pengembangan agribisnis padi sawah.

1. Pengaruh Tangibility (X1) Terhadap efektivitas pelaksanaan program pengembangan agribisnis padi sawah

Berwujud (*tangible*) yakni berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan dan berbagai materi komunikasi, seperti misalnya gedung pertemuan, program/materi penyuluhan, alat bantu penyuluhan, demplot/lahan percontohan dan lain sebagainya.

Analisis deskriptif variable tangible/berwujud menunjukkan bahwa total capaian indikatornya sebesar 55,23 (cukup baik). Hal ini berarti bahwa kondisi Balai Penyuluhan Kecamatan sudah cukup baik untuk proses tukar menukar informasi dalam penyuluhan. Program/materi penyuluhanpun sudah cukup tersedia dengan baik sesuai dengan yang termuat dalam Peraturan Menteri Pertanian Nomor: 25/Permentan/OT.140/5/2009 Tentang Pedoman Penyusunan Programa Penyuluhan Pertanian. Temuan penelitian yang diperoleh dari hasil wawancara dengan Kepala Balai Penyuluhan Kecamatan, mengatakan

bahwa ketersediaan gedung dalam hal ini balai penyuluhan kecamatan sudah cukup baik secara fisik, tetapi ketersediaan alat bantu penyuluhan yang masih sangat minim seperti komputer, peralatan audio visual, alat bantu belajar dll.

Keadaan sarana prasarana yang demikian, ternyata berpengaruh terhadap keefektivitas pelaksanaan program pengembangan agribisnis padi sawah. Dalam analisis deskriptif variabel efektivitas pelaksanaan program menunjukkan total capaian indikator sebesar 53,82% (cukup baik). Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa tangible/sarana prasarana yang cukup baik ini ternyata berpengaruh terhadap efektivitas pelaksanaan program pengembangan agribisnis padi sawah.

Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa dalam uji t ditemukan pengaruh yang signifikan ditandai dengan nilai t_{hitung} 2,482 > t_{tabel} 1,980 dengan nilai sig 0,000 < 0,05. Hal ini berarti kualitas pelayanan *Tangible* berpengaruh signifikan terhadap efektivitas pelaksanaan program pengembangan agribisnis padi sawah kabupaten Sumba Barat Daya, yang artinya jika *Tangible* naik maka akan diikuti dengan meningkatnya efektifitas pelaksanaan program.

Berdasarkan temuan dalam penelitian ini, maka dapat dikatakan bahwa ketersediaan sarana prasarana yang baik dan performance penyuluh yang meyakinkan sangat berpengaruh terhadap efektivitas pelaksanaan program. Oleh karena itu sudah seharusnya penyediaan sarana prasarana penyuluhan yang baik harus ditingkatkan. Dengan ditunjang dari sector lainnya seperti dinas pertanian dalam penyediaan

sarana belajar (pupuk, bibit) yang tepat waktu sehingga membantu penyuluh dalam proses penyuluhan yang baik dan benar terkait dengan program agribisnis padi sawah.

2. Pengaruh Reliability (X2) Terhadap efektivitas pelaksanaan program pengembangan agribisnis padi sawah

Keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan seorang PPL untuk memberikan jasa pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan, bersifat segera, terpercaya dan akurat, konsisten dan kesesuaian pelayanan terhadap petani sasaran.

Analisis deskriptif variable *reliability*/keandalan menunjukkan bahwa total capaian indikatornya sebesar 55,58 (cukup baik). Hal ini berarti bahwa kemampuan seorang PPL untuk memberikan jasa pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan, bersifat segera, terpercaya dan akurat, konsisten dan kesesuaian pelayanan terhadap petani sasaran sudah cukup baik tetapi belum optimal.

Temuan penelitian belum optimalnya pelayanan PPL ini dikarenakan oleh keadaan geografis wilayah yang agak jauh antara satu tempat dengan tempat yang lain, selain itu kompetensi PPL yang belum diperhatikan dengan alasan keterbatasan dana, misalnya untuk pelatihan dasar penyuluh.

Keandalan penyuluh dalam memberikan pemahaman dan bimbingan kepada petani tentang persoalan-persoalan yang dihadapi petani secara cepat, tepat, akurat, kesesuaian dengan yang dijanjikan, ternyata berpengaruh terhadap keefektivitas pelaksanaan program

pengembangan agribisnis padi sawah. Dalam analisis deskriptif variabel efektivitas pelaksanaan program menunjukkan total capaian indikator sebesar 53,82% (cukup baik). Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa reliability/keandalan yang cukup baik ini berpengaruh signifikan terhadap efektivitas pelaksanaan program pengembangan agribisnis padi sawah.

Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa dalam uji t ditemukan pengaruh yang signifikan ditandai dengan nilai t_{hitung} 2,548 > t_{tabel} 1,980 dengan nilai sig 0,000 < 0,05. Hal ini berarti kualitas pelayanan *Reliability* berpengaruh signifikan terhadap efektivitas pelaksanaan program pengembangan agribisnis padi sawah kabupaten Sumba Barat Daya, yang artinya jika *Reliability* naik maka akan diikuti dengan meningkatnya efektivitas pelaksanaan program.

Berdasarkan temuan dalam penelitian ini, maka dapat dikatakan bahwa kompetensi penyuluh harus selalu ditingkatkan dengan mengikuti penjenjangan pendidikan dan latihan penyuluh secara konsisten untuk mendapat sertifikasi penyuluh sehingga penyuluh mendapat pengakuan profesional dan benar dapat diandalkan. Selain itu juga penyuluh dituntut harus bisa berinovasi dan kreatif dalam proses penyuluh dan menciptakan terobosan baru disesuaikan dengan potensi petani sasaran.

2. Pengaruh Responsiviness (X3) Terhadap efektivitas pelaksanaan program pengembangan agribisnis padi sawah

Daya tanggap (*responsiveness*) berarti kemauan penyuluh untuk membantu petani mengidentifikasi dan mengakomodir kebutuhan petani dan memberikan pelayanan dengan cepat, mendengar dan mengatasi keluhan yang diajukan oleh petani.

Analisis deskriptif variable *responsiveness*/daya tanggap menunjukkan bahwa total capaian indikatornya sebesar 57,20% (cukup baik). Hal ini berarti bahwa kemauan penyuluh untuk membantu petani mengidentifikasi dan mengakomodir kebutuhan petani dan memberikan pelayanan dengan cepat, mendengar dan mengatasi keluhan yang diajukan oleh petani belum optimal.

Temuan penelitian mengatakan bahwa ada PPL yang hanya ke lapangan hanya untuk mendampingi dalam proses realisasi proyek, hal ini disebabkan karena pemahaman dasar tentang penyuluhan masih kurang dipahami, sehingga kemauan penyuluh untuk mengidentifikasi, mengakomodir dan mengatasi keluhan petani menjadi tidak optimal.

Keadaan profesional penyuluh yang demikian, ternyata berpengaruh terhadap keefektivitas pelaksanaan program pengembangan agribisnis padi sawah. Dalam analisis deskriptif variabel efektivitas pelaksanaan program menunjukkan total capaian indikator sebesar 53,82% (cukup baik). Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa *responsiveness*/daya tanggap yang cukup baik ini berpengaruh signifikan

terhadap efektivitas pelaksanaan program pengembangan agribisnis padi sawah.

Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa dalam uji t ditemukan pengaruh yang signifikan ditandai dengan nilai t_{hitung} 2,098 > t_{tabel} 1,980 dengan nilai sig 0,000 < 0,05. Hal ini berarti kualitas pelayanan *Responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap efektivitas pelaksanaan program pengembangan agribisnis padi sawah kabupaten Sumba Barat Daya, yang artinya jika *Responsiveness* naik maka akan diikuti dengan meningkatnya efektivitas pelaksanaan program.

Berdasarkan temuan dalam penelitian ini, maka dapat dikatakan bahwa kompetensi penyuluh harus selalu ditingkatkan dengan mengikuti penjenjangan pendidikan dan latihan dasar penyuluh secara konsisten untuk mendapat sertifikasi penyuluh sehingga penyuluh mendapat pengakuan profesional dan benar dapat diandalkan. Selain itu juga penyuluh dituntut harus bisa berinovasi dan kreatif dalam proses penyuluh dan menciptakan terobosan baru disesuaikan dengan potensi petani sasaran.

3. Pengaruh Assurance (X4) Terhadap efektivitas pelaksanaan program pengembangan agribisnis padi sawah

Kepastian (*assurance*), bagaimana kemampuan PPL untuk menumbuhkan keyakinan dan kepercayaan petani kepada PPL mengenai kepastian tentang program pengembangan agribisnis padi sawah. Kepastian tersebut misalnya seperti inovasi yang ditawarkan memang bermanfaat dan tidak membutuhkan biaya besar.

Analisis deskriptif variable assurance/jaminan menunjukkan bahwa total capaian indikatornya sebesar 55,80% (cukup baik). Hal ini berarti bahwa tingkat keyakinan dan kepercayaan petani kepada PPL mengenai kepastian tentang program pengembangan agribisnis padi sawah masih kurang, hal ini disebabkan kurang disiplinnya para PPL dalam memberi pelayanan, standar penyuluhan dan program penyuluhan yang telah ditetapkan belum optimal diterapkan oleh penyuluh, serta masih kurangnya kemampuan penyuluh dalam berkreasi dan berinovasi.

Temuan penelitian mengatakan bahwa PPL dalam menjalankan proses penyuluhan mengacu pada standar penyuluhan dan program penyuluhan yang telah ditetapkan setiap tahunnya. Namun dalam aplikasi dilapangan masih ditemukan PPL yang kurang disiplin dan belum sepenuhnya terealisasi. Hal ini disebabkan oleh masih minimnya pengetahuan PPL tentang standar penyuluhan dan metode penyuluhan karena hal teknis yang lebih banyak dikuasai.

Keadaan belum optimalnya keyakinan dan kepercayaan petani kepada PPL mengenai kepastian tentang program pengembangan agribisnis padi sawah, ternyata berpengaruh terhadap efektivitas pelaksanaan program pengembangan agribisnis padi sawah. Dalam analisis deskriptif variabel efektivitas pelaksanaan program menunjukkan total capaian indicator sebesar 53,82% (cukup baik). Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa assurance/jaminan yang cukup baik ini

berpengaruh signifikan terhadap efektivitas pelaksanaan program pengembangan agribisnis padi sawah.

Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa dalam uji t ditemukan pengaruh yang signifikan ditandai dengan nilai t_{hitung} 2,538 > t_{tabel} 1,980 dengan nilai sig 0,000 < 0,05. Hal ini berarti kualitas pelayanan *Assurance* berpengaruh signifikan terhadap efektivitas pelaksanaan program pengembangan agribisnis padi sawah kabupaten Sumba Barat Daya, yang artinya jika *Assurance* naik maka akan diikuti dengan meningkatnya efektivitas pelaksanaan program.

4. Pengaruh Empathy (X5) Terhadap efektivitas pelaksanaan program pengembangan agribisnis padi sawah

Empati (*Emphaty*) artinya bahwa semestinya seorang PPL harus bisa menempatkan dirinya jika berada pada posisi sebagai petani. Sehingga jika ada hambatan di dalam penyuluhan maka bisa dicari jalan keluar yang terbaik bagi bersama.

Analisis deskriptif variable empathy/empati menunjukkan bahwa total capaian indikatornya sebesar 56,03% (cukup baik). Hal ini berarti bahwa tingkat adaptasi, pembauran dan penerimaan PPL di lingkungan petani sudah cukup baik terbukti dengan tingkat partisipasi petani dalam proses penyuluhan semakin meningkat dan sudah banyak solusi pertanian yang dihasilkan bersama antara PPL dan petani. Kendala yang dihadapi proses penyuluhan yaitu masalah budaya dan bahasa.

Temuan penelitian yang diperoleh dari hasil wawancara dengan Koordinator Penyuluh tingkat kabupaten, membenarkan bahwa kendala

yang dihadapi dalam proses adaptasi dan proses penyuluhan adalah perbedaan budaya dan bahasa. Oleh karena itu PPL dituntut untuk lebih cepat menguasai budaya dan bahasa tempat bertugas, juga ditempuh kebijakan untuk sedapatnya menempatkan PPL sesuai daerah asalnya jika tersedia PPL yang memenuhi kualifikasi tersebut

Keadaan belum optimalnya proses adaptasi dan proses penyuluhan, ternyata berpengaruh terhadap efektivitas pelaksanaan program pengembangan agribisnis padi sawah. Dalam analisis deskriptif variabel efektivitas pelaksanaan program menunjukkan total capaian indikator sebesar 53,82% (cukup baik). Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa assurance/jaminan yang cukup baik ini berpengaruh signifikan terhadap efektivitas pelaksanaan program pengembangan agribisnis padi sawah.

Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa dalam uji t ditemukan pengaruh yang signifikan ditandai dengan nilai t_{hitung} 2,271 > t_{tabel} 1,980 dengan nilai sig 0,000 < 0,05. Hal ini berarti kualitas pelayanan *Emphaty* berpengaruh signifikan terhadap efektivitas pelaksanaan program pengembangan agribisnis padi sawah kabupaten Sumba Barat Daya, yang artinya jika *Emphaty* naik maka akan diikuti dengan meningkatnya efektifitas pelaksanaan program.

5. **Pengaruh Kualitas Pelayanan Penyuluh Pertanian Lapangan (X): Tangibility (X1), Reliability (X2), Responsiveness (X3), Assurance (X4), Empathy (X5) Terhadap Efektivitas pelaksanaan program pengembangan agribisnis padi sawah (Y)**

Efektivitas pelaksanaan program pengembangan agribisnis padi sawah ditentukan oleh berbagai faktor, salah satu diantaranya adalah kualitas pelayanan PPL. Sosok PPL memiliki peranan yang sangat strategis dalam membantu petani menjadi pintar, terampil dan berpengetahuan/wawasan luas tentang pertanian secara umum. Berkualitas atau tidaknya proses penyuluhan sangat tergantung pada kreativitas dan inovasi yang dimiliki oleh penyuluh. Penyuluh merupakan perencana, pelaksana, sekaligus sebagai evaluator penyuluhan dilapangan, yang terlibat langsung dalam proses untuk mencapai tujuan esensi dari penyuluhan tersebut.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam uji F ditemukan pengaruh yang signifikan ditandai nilai $F_{hitung} 3,734 > F_{table} 2,33$ dengan nilai sig $0,000 < 0,05$. Hal ini berarti bahwa *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* secara bersama – sama berpengaruh signifikan terhadap Efektivitas pelaksanaan program pengembangan agribisnis padi sawah di kabupaten Sumba Barat Daya. Apabila kelima kualitas pelayanan ini meningkat maka Efektivitas pelaksanaan program pengembangan agribisnis padi sawah juga ikut meningkat. Begitu pula sebaliknya, jika kelima kualitas pelayanan ini

rendah maka akan berpengaruh pada rendahnya Efektivitas pelaksanaan program pengembangan agribisnis padi sawah.

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Pelaksanaan Pengembangan Program Agribisnis Padi Sawah di Kabupaten Sumba barat Daya dinilai tidak efektif karena tidak didukung PPL yang professional dalam agribisnis; sarana prasarana penyuluhan masih sangat minim; sarana prasarana subsistem agribisnis lainnya sangat tidak memadai; hasil produksi padi cenderung menurun dari tahun ke tahun.
2. Berdasarkan hasil uji t secara parsial, ditemukan pengaruh yang signifikan dari variabel-variabel kualitas pelayanan: tangibility, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy terhadap efektifitas pelaksanaan program pengembangan agribisnis padi sawah. Hal ini ditunjukkan dari nilai $t_{hitung} 2,482 > t_{table} 1,980$ dengan nilai $sig 0,000 < 0,05$ untuk tangibility, nilai $t_{hitung} 2,955 > t_{table} 1,980$ dengan nilai $sig 0,000 < 0,05$ untuk reliability, nilai $t_{hitung} 2,098 > t_{table} 1,980$ dengan nilai $sig 0,000 < 0,05$ untuk responsiveness, nilai $t_{hitung} 2,538 > t_{table} 1,980$ dengan nilai $sig 0,000 < 0,05$ untuk assurance, nilai $t_{hitung} 2,721 > t_{table} 1,980$ dengan nilai $sig 0,000 < 0,05$ untuk empathy.
3. Berdasarkan hasil uji F ditemukan pengaruh yang signifikan Kualitas pelayanan PPL terhadap Efektifitas pelaksanaan pengembangan program agribisnis padi sawah, ditandai nilai $F_{hitung} 3,734 > F_{table} 2,33$ dengan

nilai sig $0,000 < 0,05$. Hal ini berarti bahwa *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* secara bersama – sama/simultan berpengaruh signifikan dan memberi kontribusi terhadap Efektivitas pelaksanaan program pengembangan agribisnis padi sawah di kabupaten Sumba Barat Daya sebesar 52,7%, dan sisanya 47,3% disebabkan oleh variabel lain yang tidak dilibatkan dalam penelitian ini. Apabila kelima kualitas pelayanan ini meningkat maka Efektivitas pelaksanaan program pengembangan agribisnis padi sawah juga ikut meningkat. Begitu pula sebaliknya, jika kelima kualitas pelayanan ini rendah maka akan berpengaruh pada rendahnya Efektivitas pelaksanaan program pengembangan agribisnis padi sawah.

B. Saran

Berdasarkan hasil temuan dalam penelitian ini, maka diusulkan sejumlah saran sebagai berikut.

1. Perlunya meningkatkan efektivitas pelaksanaan program agribisnis padi sawah di Kabupaten Sumba Barat Daya dari sudut pandang tangibility, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty. Karena kelima variabel kualitas pelayanan ini mempunyai signifikansi yang kuat baik secara parsial maupun simultan terhadap efektifnya pelaksanaan program agribisnis padi sawah di Kabupaten Sumba Barat Daya
2. Perlunya meningkatkan pengetahuan agribisnis dan ketrampilan bagi Penyuluh Pertanian Lapangan (PPL) melalui Diklat kompetensi untuk menghasilkan PPL sistem agribisnis yang professional. Penyuluh akan

semakin efektif apabila secara sungguh-sungguh mampu menghayati materi penyuluhan sistem agribisnis, dan makin berkemampuan tinggi dalam menerapkan keanekaragaman metode penyuluhan dan media komunikasi kepada sasaran penyuluhan secara tepat dan bijak.

3. Perlunya meningkatkan koordinasi lintas sektor dengan dinas teknis lainnya sehingga penggunaan sarana belajar (pupuk, bibit) bisa datang tepat waktu dan tepat sasaran.
4. Perlunya penguatan kelembagaan penyuluh sesuai amanat Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2006 Tentang Sistem Penyuluhan Pertanian, Perikanan dan Kehutanan (SP3K), misal dengan di bentuknya Badan Pelaksana Penyuluhan Kabupaten. Dengan kelembagaan penyuluhan yang kuat di daerah maka dukungan pengawalan dan sinergi program-program pembangunan pertanian, perikanan, dan kehutanan oleh pemerintah, swasta, dan masyarakat diharapkan dapat dilaksanakan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Amirudin Syam, 2005. *Kinerja Penyuluh Pertanian Dalam Pengembangan Agrobisnis Nenas di Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar. Jurnal Pengkajian dan Pengembangan Teknologi Pertanian*. Volume 8. No. 2 Juli 2005: 218-231.
- Abdul Wahab, Solichin, 1997, *Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*, Cetakan Pertama, Bumi Aksara, Jakarta.
- Bungin, Burhan, 2011, *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik serta ilmu-ilmu lainnya*. Kencana, Jakarta
- Fandy Tjiptono, dan Gregorius Chandra, 2011. *Service, Quality & Satisfaction Edisi 3*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Faustino Cordoso Gomes. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta :
- Hardiyansyah, 2011, *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, Gava Media, Yogyakarta.
- Islamy, M. Irfan, 1994, *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakan Negara*, Cetakan Ketujuh : Bumi Aksara, Jakarta
- Leta Rafael Levis. (1996). *Komunikasi Penyuluhan Pedesaan*. PT Citra Aditya Bakti. Bandung.
- NN. 2006, *Undang-undang Republik Indonesia Nomor 16 tahun 2006, Sistem Penyuluhan Pertanian, Perikanan dan Kehutanan (SP3K)*, Jakarta. Sekretariat Negara RI.
- NN. 2009, *Peraturan Menteri Pertanian Nomor 25 tahun 2009, Pedoman Penyusunan Program Penyuluhan Pertanian*, Jakarta. Departemen Pertanian RI.
- NN, 2009, *Statistik Pertanian Sumba Barat Daya 2009*. Tambolaka: BPS Sumba Barat Daya.
- NN, 2010, *Statistik Pertanian Sumba Barat Daya 2010*. Tambolaka: BPS Sumba Barat Daya.
- NN, 2011, *Statistik Pertanian Sumba Barat Daya 2011*. Tambolaka: BPS Sumba Barat Daya.

- NN, 2012, *Statistik Pertanian Sumba Barat Daya 2012*. Tambolaka: BPS Sumba Barat Daya.
- NN, 2012, *Sumba Barat Daya Dalam Angka 2012*. Tambolaka: BPS Sumba Barat Daya.
- Prosending Men. PAN, 2006 “ Reformasi Birokrasi dalam rangka menghadapi Daya Saing Dalam Era Global “
- Riduwan. 2003. *Dasar-dasar Statistika* (Edisi revisi). Alfabeta: Bandung.
- _____. 2004. *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Alfabeta: Bandung.
- _____. 2008. *Rumus dan Data dalam Analisis Statistika*. Alfabeta: Bandung.
- _____. 2009. *Metode & Teknik Menyusun Proposal Penelitian*. Alfabeta:
- _____. 2013. *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. (Cetakan 9). Alfabeta: Bandung.
- Sandjojo, N.2011, 2005, *Metode Analisis Jalur (Path Analysis dan Aplikasinya)*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.
- Subarsono, 2005, *Analisis Kebijakan Publik*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta: Bandung.
- _____. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan. Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta: Bandung.
- Supranto. 2000. *Statistik, Teori dan Aplikasinya* (Edisi Keenam, Jilid I). Erlangga: Jakarta.
- Utomo, Warsito, 2006, *Administrasi Publik Baru Indonesia, Perubahan Paradigma dari Administrasi Negara ke Administrasi Publik*, Edisi/Cetakan I, Pustaka Pelajar, Jogjakarta.
- Wahana Komputer. 2010. *Mengolah Data Statistik Hasil Penelitian dengan SPSS 17*. Andi: Yogyakarta.
- Wibowo, Agung Edy. 2012. *Aplikasi Praktis SPSS Dalam Penelitian*. Gava Media: Yogyakarta.

BIODATA PENELITI

1. Nama : Yohanes Seu Djoe
2. Tempat/Tanggal Lahir : Waingapu, 01 Juni 1976
3. Jenis Kelamin : Laki - laki
4. Agama : Katolik
5. Anggota Keluarga :
- Nama Istri : Florence Rosina Wawo Patty, S.Ap
- a. Tempat/Tanggal Lahir : Waingapu, 13 Maret 1981
- b. Agama : Katolik
- c. Pekerjaan : PTT
1. Nama Anak : Glorya Yacoba Dada Bili Djoe
- a. Tempat/Tanggal Lahir : 27 Desember 2009
- b. Agama : katolik
2. Nama Anak : Credo Agung Joseph Bili Djoe
- a. Tempat/Tanggal Lahir : Tambolaka, 06 April 2012
- b. Agama : Katolik
3. Nama Anak : Fransiskus Cornelius Kaka Djoe
- a. Tempat/Tanggal Lahir : Tambolaka, 16 Agustus 2013
- b. Agama : Katolik
6. Alamat Rumah : Tambolaka-Sumba Barat Daya
- Telpon : 0387 - 2524153
- HP : 0812 3744 821
7. Alamat E-Mail : anisdjoe@gmail.com
8. Pengalaman Pendidikan :
- | | | |
|--|-------|------|
| 1. SD inpres Kamalapati Waingapu | Tahun | 1988 |
| 2. SMP Negeri 2 Waingapu | Tahun | 1991 |
| 3. STM Negeri Ende | Tahun | 1994 |
| 4. Pendidikan Aplikasi Elektro Politeknik UI | Tahun | 1996 |
| 5. S-1 Manajemen Universitas Terbuka | Tahun | 2010 |
9. Pengalaman Pekerjaan :
- | | | |
|--|-------|-------------------|
| 1. Staf Teknik PT. Surya Pangan Makmur - Jakarta | Tahun | 1996-1997 |
| 2. Program Magang di Jepang | Tahun | 1997-2000 |
| 3. CPNSD Kab. Sumba Timur | Tahun | 2002 |
| 4. PNSD Kab. Sumba Timur | Tahun | 2004 |
| 5. PNSD Kab. Sumba Barat Daya | Tahun | 2007 s/d sekarang |

Kupang, 19 Juli 2013
Peneliti

(YOHANES SEU DJOE)