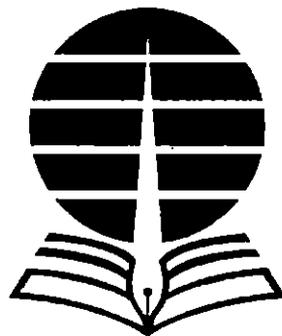


TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**KUALITAS PELAYANAN PENYULUH DALAM RANGKA
PENINGKATAN KETAHANAN PANGAN DI
KECAMATAN SAMBALIUNG
KABUPATEN BERAU**



UNIVERSITAS TERBUKA

**TAPM diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Ilmu Administrasi Bidang Minat
Administrasi Publik**

Disusun Oleh :

BASRI

NIM. 500895002

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS TERBUKA

JAKARTA

2017

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul Kualitas Pelayanan Penyuluh Dalam Rangka Peningkatan Ketahanan Pangan di Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau Adalah hasil karya sendiri. Seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat) dengan unsure kesengajaan maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Samarinda, Juni 2017

Yang Menyatakan



METERAI
TEMPEL
TGL. 20
17 06 01 14 00 AEF506781782
6000
ENAM RIBURUPIAH

BASRI
NIM. 500895 002

**KUALITAS PELAYANAN PENYULUH DALAM RANGKA
PENINGKATAN KETAHANAN PANGAN
DI KECAMATAN SAMBALIUNG KABUPATEN BERAU**

BASRI

basribrospidar@gmail.com

Program Pasca Sarjana Universitas Terbuka

ABSTRAK

Permasalahan dan tantangan dalam pembangunan ketahanan pangan di Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau secara umum dikarenakan kualitas SDM masih rendah, sarana dan prasarana pendukung pelayanan belum memadai serta jumlah SDM yang memberikan pelayanan belum sebanding dengan jumlah petani yang akan diberikan pelayanan. Oleh karena itu, perlu adanya penelitian untuk membahas tentang kualitas Pelayanan Penyuluh dalam Rangka Peningkatan Ketahanan Pangan di Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau dan juga mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik tersebut. Dengan diidentifikasinya Kualitas Pelayanan Penyuluh dalam Rangka Peningkatan Ketahanan Pangan di Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau dapat berbenah diri untuk memberikan pelayanan publik lebih baik lagi dan maksimal. Dalam penelitian ini parameter yang ingin digali adalah "Kualitas Pelayanan Penyuluh dalam Rangka Peningkatan Ketahanan Pangan di Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau" dengan menggunakan indikator kinerja pelayanan yaitu Kinerja, bukti fisik, empati, keandalan, kesigapan, jaminan. Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Penyuluh Dalam Rangka Peningkatan Ketahanan Pangan di Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau belum sepenuhnya baik dalam memberikan pelayanan. Hal ini di lihat dari indikator responsivitas yang di mana Penyuluh Pertanian yang menangani 2 kampung dengan jumlah kelompok tani sebanyak 18 kelompok dan kurang lebih 400 anggota. Hal tersebut membuat penyuluh kewalahan dalam melaksanakan tugasnya karena disamping anggota kelompoknya banyak juga lokasinya cukup jauh karena berada dalam 2 kampung. Dari segi ketampakan fisik, reliabilitas, kompetensi serta akses penyuluh sudah berjalan dengan baik dalam memberikan pelayanan kepada petani. Walaupun demikian, terdapat aspek pelayanan yang masih memerlukan perbaikan dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik yakni responsivitas dari penyuluh dalam memberikan pelayanan kepada petani.

Kata Kunci : Kinerja, bukti fisik, empati, keandalan, kesigapan, jaminan.

The Quality of Consulting Service in order to Food Security Enhancement in Sambaliung District of Berau Regency

BASRI

basribrospidar@gmail.com

Master's Degree Program of Terbuka University

ABSTRACT

The problem and challenges of counsellor in order to food security enhancement in Sambaliung district of Berau regency causes generally by human resource quantity that counsellor number was not equal to served farmer amounts. Therefore indeed, it should be conducted a research to discuss about Quality of Consulting Service in order to Food Security Enhancement in Sambaliung district of Berau regency. Moreover, it was intended to discover influent factors impacted to the public service quality. Then, by the identifying The Quality of Consulting Service Intend to Food Security Enhancement in Sambaliung district of Berau regency, government would be able to introspect for giving better public service. In this research, the searching parameter was "The Quality of Consulting Service Intend to Food Security Enhancement in Sambaliung District of Berau Regency". It used tangibles, emphaty, reliability, responsiveness, assurance. as the indicators of service performance. Based on the result of the study, then it could be concluded that The Quality of Counslting Service in order to Food Security Enhancement in Sambaliung district of Berau regency entirely has not good in which giving consulting service. It was revealed by the indicators of responsivity which were the The Farmer Counsellor that handled 2 villages that had 18 farmer groups that had appoximatelly 400 members. Hence, it made counsellor difficult to do his/her responsibilities due to the big number of famer amounts and quite far distances of location among 2 villages. Moreover, based on the tangibles, reliability, competency and accessindicators of the counsellor, he/she has run his/her jobs and gave consulting service to farmers well. However, it has service aspects that needed repairment in conducting public service which was responsiveness from counsellor in giving consulting service to farmers.

Keryword: Performance, tangibles, emphaty, reliability, responsiveness, assurance.

PERSETUJUAN TAPM

Judul Penelitian : Kualitas Pelayanan Penyuluh Dalam Rangka Peningkatan Ketahanan Pangan di Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau

Penyusun TAPM : BASRI

NIM. : 500 895 002

Program Studi : Magister Administrasi Publik

Hari / Tanggal : Sabtu, 29 April 2017.

Menyetujui :

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Saipul, M.Si.

NIP. 19760907 200312 1 001

Dr. Agus Joko Purwanto, M.Si.

NIP. 19660508 199203 1 003

Penguji Ahli

Dr. Agus Maulana, M.S.M.

NIDN. 0005085202

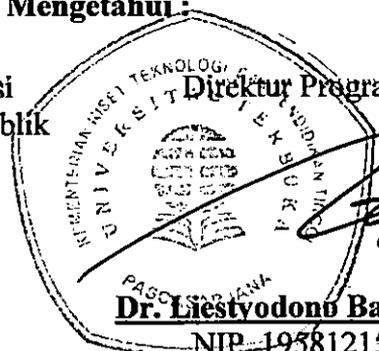
Mengetahui :

Ketua Bidang Ilmu Adiministrasi
Program Magister Administrasi Publik

Direktur Program Pascasarjana

Dr. Darmanto, M.Ed

NIP.19591027 198603 1 003



Dr. Liestyodono Bawono Irianto, M.Si.

NIP. 19581215 198601 1 005

**PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**

PENGESAHAN

Nama : **BASRI**
NIM. : 500 895 002
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Judul Tesis : Kualitas Pelayanan Penyuluh Dalam Rangka Peningkatan Ketahanan Pangan di Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau.

Telah dipertahankan dihadapan Sidang Panitia Penguji Tesis Program Pascasarjana Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Terbuka

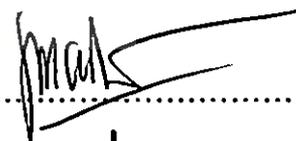
Hari / Tanggal : Sabtu, 29 April 2017.
Waktu : 07.30 – 09.15 Wita
Dan Telah Dinyatakan : **LULUS**

PANITIA PENGUJI TAPM

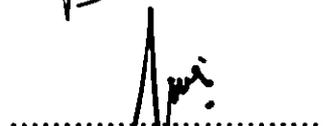
Ketua Komisi Penguji
Nama : **Dr. Darmanto, M.Ed**



Penguji Ahli
Nama : **Dr. Agus Maulana, M.S.M.**



Pembimbing I
Nama : **Dr. Saipul, M.Si.**



Pembimbing II
Nama : **Dr. Agus Joko Purwanto, M.Si.**



KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT. karena atas berkat rahmat dan karuniaNya saya dapat menyelesaikan penulisan Tugas Akhir Program Magister (TAPM) ini.

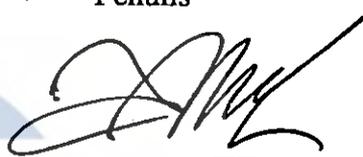
Penulisan TAPM ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Sains Program Pascasarjana Universitas Terbuka. Saya menyadari tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak mulai perkuliahan sampai pada penyusunan TAPM ini sulit bagi saya untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Direktur Program Pascasarjana Universitas Terbuka;
2. Kepala UPBJJ-UT Samarinda selaku penyelenggara program pascasarjana;
3. Bapak Dr. SAIPUL, M.Si. selaku dosen pembimbing I dan Dr. AGUS JOKO PURWANTO, M.Si. selaku pembimbing II yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan TAPM ini;
4. Kabid Magister Administrasi Publik selaku penanggungjawab program studi Magister Ilmu Administrasi Publik;
5. Isteri, saudara dan anak tercinta serta seluruh rekan satu angkatan yang telah memberikan bantuan do'a dan dukungan moral selama ini;
6. Bapak EDO DAVID, HY. selaku Kepala UPTB Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau beserta seluruh pegawainya yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan penulisan TAPM ini;

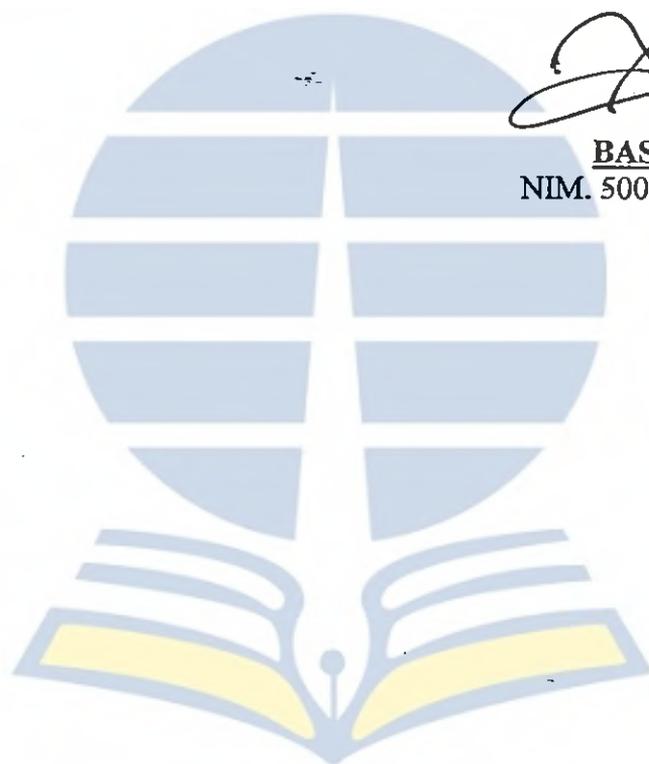
Akhir kata saya berharap semoga Allah SWT. membalas segala kebaikan semua pihak yang memberikan bantuannya. Semoga TAPM ini membawa manfaat

bagi pengembangan Ilmu Administrasi Publik berupa terapan empiris teori administrasi serta dapat memberikan kontribusi bagi pemerintah daerah Kabupaten Berau khususnya dalam rangka peningkatan Kualitas Pelayanan penyuluh di kantor UPTB Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau.

Tanjung Redeb, Juni 2017
Penulis



BASRI
NIM. 500 895 002



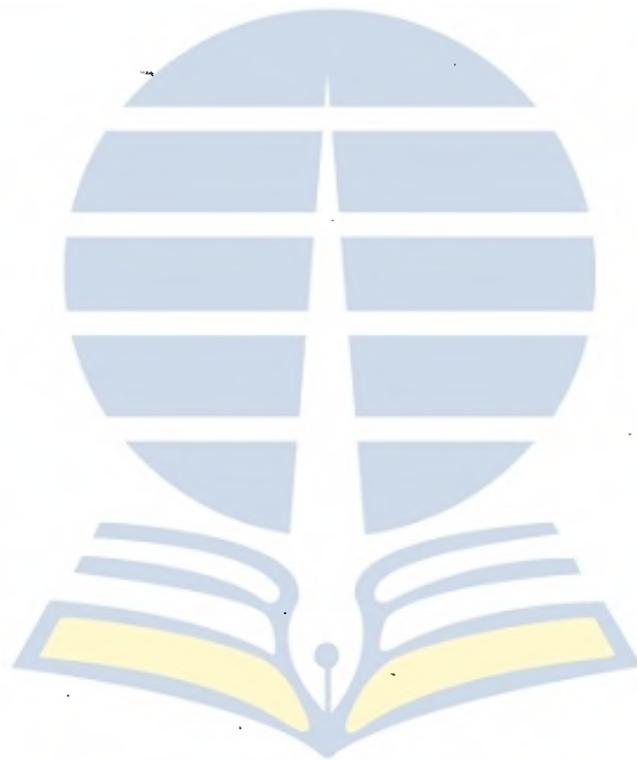
DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul.....	i
Lembar Pernyataan.....	ii
Abstrak.....	iii
Lembar Persetujuan TAPM.....	v
Lembar Pengesahan.....	vi
Riwayat Hidup.....	viii
Kata Pengantar.....	ix
Daftar Isi.....	xi
Daftar Tabel.....	xiv
Daftar Gambar.....	xiv
Daftar Lampiran.....	xvi
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kegunaan Penelitian	7
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pelayanan Publik.....	8
B. Pengertian Pelayanan Publik.....	9
C. Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	10
D. Standar Pelayanan Publik.....	13
E. Indikator Pelayanan Publik.....	14
F. Penelitian Terdahulu	17
G. Kerangka Berpikir	20
1. Penyuluh Pertanian.....	20
2. Pengertian Penyuluhan Pertanian.....	25

	3. Peran Penyuluh Pertanian.....	30
I.	Fokus Penelitian	44
	1. Tangibles/ Bukti Fisik.....	45
	2. Emphaty/Empati.....	45
	3. Reliability/Keandalan.....	45
	4. Responsiveness/Kesigapan.....	45
	5. Assurance/Jaminan.....	45
J.	Defenisi Konsep.....	46
K.	Operasionelisasi Variabel.....	47
BAB III.	METODOLOGI PENELITIAN	
A.	Desain Penelitian	49
B.	Informan Penelitian	50
C.	Instrumen Penelitian.....	51
D.	Prosedur Pengumpulan Data.....	53
	1. Wawancara	53
	2. Studi Kepustakaan dan Dokumentasi.....	53
	3. Observasi.....	54
E.	Metode Analisis Data	55
BAB IV.	TEMUAN DAN PEMBAHASAN	
A.	Temuan.....	57
	1. Lokasi Penelitian.....	57
	2. Subfokus.....	75
B.	Pembahasan....	79
	1. Tangibles/ Bukti Fisik.....	80
	2. Emphaty/Empati.....	84
	3. Reliability/Keandalan.....	88
	4. Responsiveness/Kesigapan.....	94
	5. Assurance/Jaminan.....	100

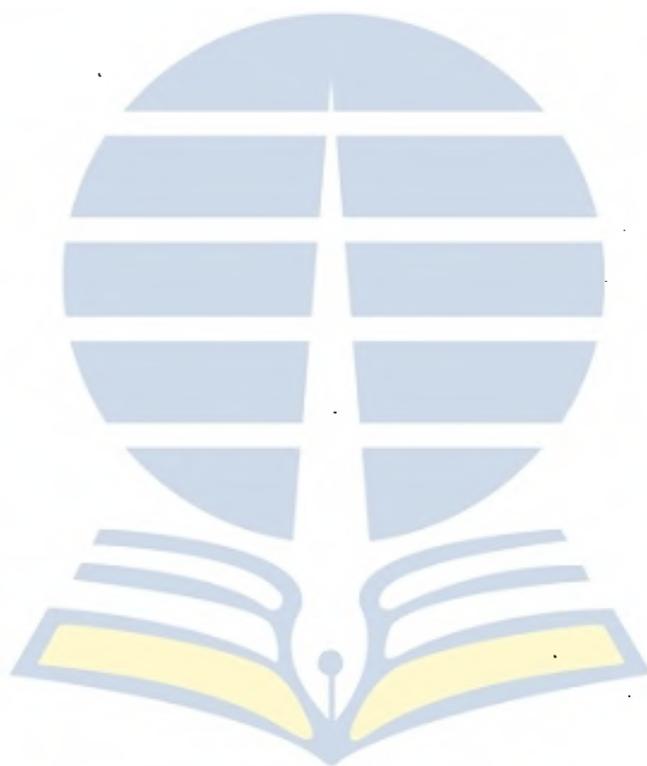
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	108
B. Saran	110

DAFTAR PUSTAKA**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

DAFTAR TABEL

			Halaman
Tabel	2.1	Instrumen Penelitian.....	52
Tabel	2.2	Jadwal Penelitian.....	55
Tabel	4.1	Potensi Pertanian Kecamatan Sambaliung	58



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	41
Gambar 4.1 Peta Kecamatan Sambaliung	57



DAFTAR LAMPIRAN

		Halaman
Lampiran	1. Struktur Organisasi UPTB Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau.....	118
Lampiran	2. Data Penyuluh pada UPTB Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau.....	119
Lampiran	3. Data Kelompok Tani dan Penyuluh di Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau.....	120
Lampiran	4. Pedoman Wawancara.....	127
Lampiran	5. Transkrip Wawancara.....	129



**KUALITAS PELAYANAN PENYULUH DALAM RANGKA
PENINGKATAN KETAHANAN PANGAN
DI KECAMATAN SAMBALIUNG KABUPATEN BERAU**

BASRI

basribrospidar@gmail.com

Program Pasca Sarjana Universitas Terbuka

ABSTRAK

Permasalahan dan tantangan dalam pembangunan ketahanan pangan di Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau secara umum dikarenakan kualitas SDM masih rendah, sarana dan prasarana pendukung pelayanan belum memadai serta jumlah SDM yang memberikan pelayanan belum sebanding dengan jumlah petani yang akan diberikan pelayanan. Oleh karena itu, perlu adanya penelitian untuk membahas tentang kualitas Pelayanan Penyuluh dalam Rangka Peningkatan Ketahanan Pangan di Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau dan juga mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik tersebut. Dengan diidentifikasinya Kualitas Pelayanan Penyuluh dalam Rangka Peningkatan Ketahanan Pangan di Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau dapat berbenah diri untuk memberikan pelayanan publik lebih baik lagi dan maksimal. Dalam penelitian ini parameter yang ingin digali adalah "Kualitas Pelayanan Penyuluh dalam Rangka Peningkatan Ketahanan Pangan di Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau" dengan menggunakan indikator kinerja pelayanan yaitu Kinerja, bukti fisik, empati, keandalan, kesigapan, jaminan.. Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Penyuluh Dalam Rangka Peningkatan Ketahanan Pangan di Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau belum sepenuhnya baik dalam memberikan pelayanan. Hal ini di lihat dari indikator responsivitas yang di mana Penyuluh Pertanian yang menangani 2 kampung dengan jumlah kelompok tani sebanyak 18 kelompok dan kurang lebih 400 anggota. Hal tersebut membuat penyuluh kewalahan dalam melaksanakan tugasnya karena disamping anggota kelompoknya banyak juga lokasinya cukup jauh karena berada dalam 2 kampung. Dari segi ketampakan fisik, reliabilitas, kompetensi serta akses penyuluh sudah bejalan dengan baik dalam memberikan pelayanan kepada petani. Walaupun demikian, terdapat aspek pelayanan yang masih memerlukan perbaikan dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik yakni responsivitas dari penyuluh dalam memberikan pelayanan kepada petani.

Kata Kunci : Kinerja, bukti fisik, empati, keandalan, kesigapan, jaminan.

The Quality of Consulting Service in order to Food Security Enhancement in Sambaliung District of Berau Regency

BASRI

basribrospidar@gmail.com

Master's Degree Program of Terbuka University

ABSTRACT

The problem and challenges of counsellor in order to food security enhancement in Sambaliung district of Berau regency causes generally by human resource quantity that counsellor number was not equal to served farmer amounts. Therefore indeed, it should be conducted a research to discuss about Quality of Consulting Service in order to Food Security Enhancement in Sambaliung district of Berau regency. Moreover, it was intended to discover influent factors impacted to the public service quality. Then, by the identifying The Quality of Consulting Service Intend to Food Security Enhancement in Sambaliung district of Berau regency, government would be able to introspect for giving better public service. In this research, the searching parameter was "The Quality of Consulting Service Intend to Food Security Enhancement in Sambaliung District of Berau Regency". It used tangibles, empathy, reliability, responsiveness, assurance. as the indicators of service performance. Based on the result of the study, then it could be concluded that The Quality of Consulting Service in order to Food Security Enhancement in Sambaliung district of Berau regency entirely has not good in which giving consulting service. It was revealed by the indicators of responsivity which were the The Farmer Counsellor that handled 2 villages that had 18 farmer groups that had approximately 400 members. Hence, it made counsellor difficult to do his/her responsibilities due to the big number of farmer amounts and quite far distances of location among 2 villages. Moreover, based on the tangibles, reliability, competency and access indicators of the counsellor, he/she has run his/her jobs and gave consulting service to farmers well. However, it has service aspects that needed repairment in conducting public service which was responsiveness from counsellor in giving consulting service to farmers.

Keyword: Performance, tangibles, empathy, reliability, responsiveness, assurance.

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT. karena atas berkat rahmat dan karuniaNya saya dapat menyelesaikan penulisan Tugas Akhir Program Magister (TAPM) ini.

Penulisan TAPM ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Sains Program Pascasarjana Universitas Terbuka. Saya menyadari tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak mulai perkuliahan sampai pada penyusunan TAPM ini sulit bagi saya untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Direktur Program Pascasarjana Universitas Terbuka;
2. Kepala UPBJJ-UT Samarinda selaku penyelenggara program pascasarjana;
3. Bapak Dr. SAIPUL, M.Si. selaku dosen pembimbing I dan Dr. AGUS JOKO PURWANTO, M.Si. selaku pembimbing II yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan TAPM ini;
4. Kabid Magister Administrasi Publik selaku penanggungjawab program studi Magister Ilmu Administrasi Publik;
5. Isteri, saudara dan anak tercinta serta seluruh rekan satu angkatan yang telah memberikan bantuan do'a dan dukungan moral selama ini;
6. Bapak EDO DAVID, HY. selaku Kepala UPTB Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau beserta seluruh pegawainya yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan penulisan TAPM ini;

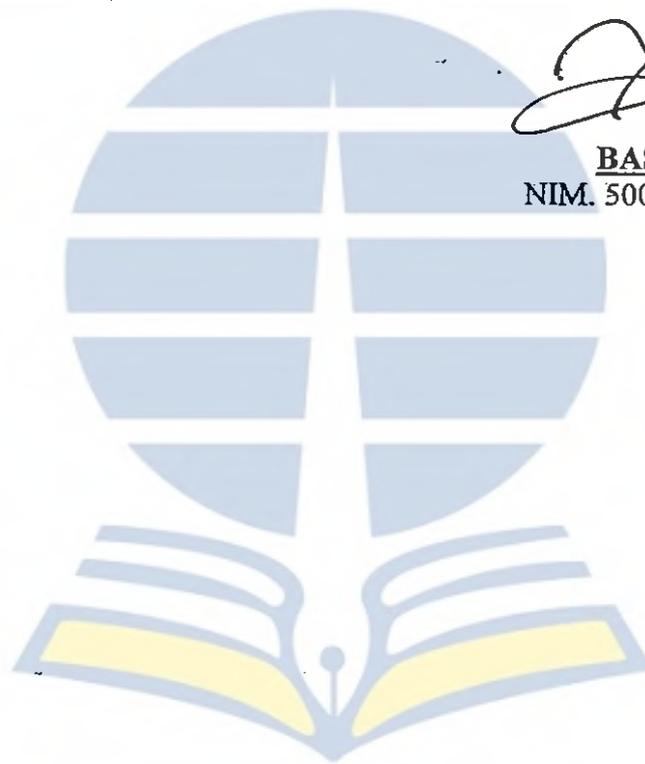
Akhir kata saya berharap semoga Allah SWT. membalas segala kebaikan semua pihak yang memberikan bantuannya. Semoga TAPM ini membawa manfaat

bagi pengembangan Ilmu Administrasi Publik berupa terapan empiris teori administrasi serta dapat memberikan kontribusi bagi pemerintah daerah Kabupaten Berau khususnya dalam rangka peningkatan Kualitas Pelayanan penyuluh di kantor UPTB Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau.

Tanjung Redeb, Juni 2017
Penulis



BASRI
NIM. 500 895 002



DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul.....	i
Lembar Pernyataan.....	ii
Abstrak.....	iii
Lembar Persetujuan TAPM.....	v
Lembar Pengesahan.....	vi
Riwayat Hidup.....	viii
Kata Pengantar.....	ix
Daftar Isi.....	xi
Daftar Tabel.....	xiv
Daftar Gambar.....	xiv
Daftar Lampiran.....	xvi
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kegunaan Penelitian	7
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pelayanan Publik.....	8
B. Pengertian Pelayanan Publik.....	9
C. Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	10
D. Standar Pelayanan Publik.....	13
E. Indikator Pelayanan Publik.....	14
F. Penelitian Terdahulu	17
G. Kerangka Berpikir	20
1. Penyuluh Pertanian.....	20
2. Pengertian Penyuluhan Pertanian.....	25

	3. Peran Penyuluh Pertanian.....	30
I.	Fokus Penelitian	44
	1. Tangibles/ Bukti Fisik.....	45
	2. Emphaty/Empati.....	45
	3. Reliability/Keandalan.....	45
	4. Responsiveness/Kesigapan.....	45
	5. Assurance/Jaminan.....	45
J.	Defenisi Konsep.....	46
K.	Operasionelisasi Variabel.....	47
BAB III.	METODOLOGI PENELITIAN	
A.	Desain Penelitian	49
B.	Informan Penelitian	50
C.	Instrumen Penelitian.....	51
D.	Prosedur Pengumpulan Data.....	53
	1. Wawancara	53
	2. Studi Kepustakaan dan Dokumentasi.....	53
	3. Observasi.....	54
E.	Metode Analisis Data	55
BAB IV.	TEMUAN DAN PEMBAHASAN	
A.	Temuan.....	57
	1. Lokasi Penelitian.....	57
	2. Subfokus.....	75
B.	Pembahasan.....	79
	1. Tangibles/ Bukti Fisik.....	80
	2. Emphaty/Empati.....	84
	3. Reliability/Keandalan.....	88
	4. Responsiveness/Kesigapan.....	94
	5. Assurance/Jaminan.....	100

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	108
B. Saran	110

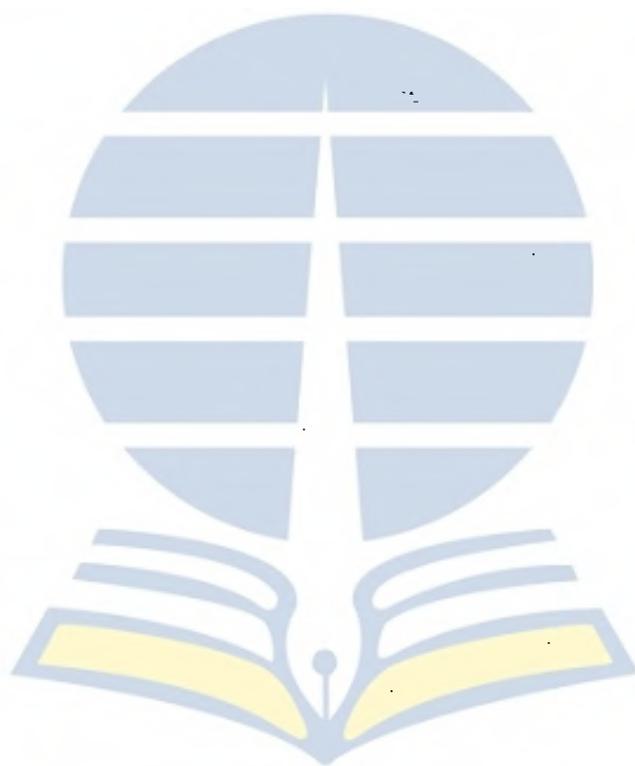
DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

			Halaman
Tabel	2.1	Instrumen Penelitian.....	52
Tabel	2.2	Jadwal Penelitian.....	55
Tabel	4.1	Potensi Pertanian Kecamatan Sambaliung	58



DAFTAR GAMBAR

		Halaman
Gambar	2.1 Kerangka Pemikiran.....	41
Gambar	4.1 Peta Kecamatan Sambaliung	57



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pangan merupakan komoditas penting dan strategis bagi bangsa Indonesia mengingat pangan adalah kebutuhan dasar manusia yang harus dipenuhi oleh pemerintah dan masyarakat secara bersama-sama seperti yang diamanatkan Undang Undang Nomor 18 tahun 2012 tentang pangan. Dalam UU tersebut disebutkan pemerintah menyelenggarakan pengaturan, pembinaan, pengendalian dan pengawasan, sementara menyelenggarakan proses produksi dan penyediaan, perdagangan, distribusi serta berperan sebagai konsumen yang berhak memperoleh pangan yang cukup dalam jumlah dan mutu, aman, bergizi, beragam, merata dan terjangkau oleh daya beli mereka.

Peraturan Pemerintah No.17 Tahun 2015 tentang Ketahanan Pangan sebagai peraturan pelaksanaan UU No. 18 tahun 2012 menegaskan bahwa untuk memenuhi kebutuhan konsumsi yang terus berkembang dari waktu ke waktu, upaya penyediaan pangan dilakukan dengan mengembangkan sistem produksi pangan yang berbasis pada sumber daya, kelembagaan, dan budaya lokal, mengembangkan efisiensi sistem usahapangan, mengembangkan teknologi produksi pangan, mengembangkan sarana dan prasarana produksi pangan, mempertahankan dan mengembangkan lahan produktif. Dalam PP tersebut juga disebutkan dalam rangka pemerataan ketersediaan pangan ke seluruh wilayah dilakukan distribusi pangan melalui upaya pengembangan sistem distribusi pangan yang efisien, dapat dipertahankan keamanan, mutu dan gizi pangan serta menjamin keamanan distribusi pangan.

Disamping itu, untuk meningkatkan ketahanan pangan dilakukan diversifikasi pangan dengan memperhatikan sumberdaya, kelembagaan dan budaya lokal melalui peningkatan teknologi pengolahan dan produk pangan serta meningkatkan kesadaran masyarakat untuk mengkonsumsi anekaragam pangan dengan gizi seimbang. PP ketahanan pangan juga menggarisbawahi bahwa untuk mewujudkan ketahanan pangan dilakukan pengembangan sumber daya manusia yang meliputi pendidikan dan pelatihan dibidang pangan, penyebarluasan ilmu pengetahuan dan teknologi di bidang pangan dan penyuluhan.

Ketahanan pangan merupakan suatu sistem yang kompleks, terdiri dari subsistem ketersediaan terkait dengan upaya untuk peningkatan produksi pangan; subsistem distribusi tentang keberadaan pangan yang merata dan terjangkau dimasyarakat, dan subsistem konsumsi tentang kecukupan pangan yang dikonsumsi masyarakat baik dalam jumlah maupun mutunya. Dinamika dan kompleksitas tersebut menyebabkan berbagai permasalahan dan tantangan serta potensi dan peluang, yang perlu diantisipasi dan diatasi, melalui kerja sama yang harmonis antar seluruh pihak terkait dalam mewujudkan ketahanan pangan. Berbagai upaya yang dilakukan tidak lepas dari pengaruh faktor-faktor internal maupun eksternal meliputi aspek ekonomi, sosial maupun budaya.

Permasalahan dan tantangan dalam pembangunan ketahanan pangan secara umum menyangkut pertumbuhan penduduk, semakin terbatasnya sumber daya alam dan beralih fungsinya lahan pertanian, masih terbatasnya prasarana dan sarana usaha dibidang pangan, semakin ketatnya persaingan pasar dengan produk impor, serta besarnya proporsi penduduk miskin. Permintaan bahan pangan per kapita juga meningkat didorong oleh meningkatnya pendapatan,

kesadaran kesehatan dan pergeseran pola makan karena pengaruh globalisasi dan ragam aktivitas masyarakat.

Pemerintah sangat berperan dalam menyediakan prasarana sosial-ekonomi. Disamping itu, sistem pemerintahan otonomi daerah telah menyebabkan penurunan intensitas dukungan dan pelayanan terhadap masyarakat, khususnya pelaku usaha dibidang pangan. Pada banyak daerah, penyediaan prasarana usaha pertanian di pedesaan, pelayanan sarana produksi, teknologi, permodalan dan pemasaran kurang menjadi prioritas, sebaliknya tekanan berbagai pungutan di daerah semakin meningkat untuk pemasukan pendapatan daerah. Hal ini tidak hanya menyebabkan biaya tinggi yang mengurangi daya saing produk pangan domestik, tetapi juga menurunkan daya beli masyarakat terhadap pangan. Sementara itu, jumlah penduduk miskin yang rawan pangan serta rentan terhadap masalah kerawanan pangan masih cukup tinggi. Penyebab utama kerawanan pangan dan kemiskinan adalah rendahnya pendapatan masyarakat miskin yang mengakibatkan daya beli masyarakat berkurang, keterbatasan kemampuan masyarakat dalam mengakses pangan serta keterbatasan aset dan akses terhadap sumber daya untuk mengembangkan usaha mikro. Tantangan utama dalam pemantapan ketahanan pangan di tingkat rumah tangga adalah membangun kapasitas dan kemandirian masyarakat agar mampu mengatasi masalah pangan yang terjadi baik di dalam rumah tangga maupun di lingkungan masyarakat di sekitarnya.

Pemerintah Kabupaten Berau dalam rangka peningkatan mutu dan kualitas sumber daya manusia (SDM) khususnya dalam hal penyuluhan adalah melaksanakan pelatihan penjenjangan dan pelatihan teknis sebagai aplikasi dari Peraturan Pemerintah Nomor 100 Tahun 2001 tentang peningkatan aparatur

pemerintahan yang berkaitan dengan pendidikan dan pelatihan aparatur. Harapan dari terlaksananya program pendidikan dan pelatihan tersebut adalah dapat meningkatkan kualitas kinerja penyuluh dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya sebagai aparatur pemerintah. Mengacu pada fungsi pelayanan, pemerintah Kabupaten Berau sebagai salah satu pemerintah daerah di Indonesia wajib untuk memberikan pelayanan publik yang maksimal kepada masyarakat Berau. Pelayanan publik yang diberikan pemerintah Kabupaten Berau harus secara menyeluruh pada struktur pemerintahan baik di dinas, badan, maupun kantor.

Sebagai Penyuluh Kualitas Pelayanan dalam Rangka Peningkatan Ketahanan Pangan di Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang maksimal, apalagi perannya yang mengurus bidang sosial kemasyarakatan dan pembinaan masyarakat maka pelayanan publik yang diberikan berhubungan langsung kepada masyarakat.

Dengan memberikan pelayanan publik yang baik maka akan berimbas pada penilaian dan persepsi publik terhadap kinerja pemerintahan Kabupaten Berau secara keseluruhan. Kualitas pelayanan penyuluh dalam rangka peningkatan ketahanan pangan di Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau cenderung belum optimal. Oleh karena itu, perlu adanya penelitian untuk membahas tentang kualitas pelayanan penyuluh dalam rangka peningkatan ketahanan pangan di Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau dan juga mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik tersebut. Dengan diidentifikasinya Kualitas Pelayanan Penyuluh dalam Rangka Peningkatan Ketahanan Pangan di Kecamatan Sambaliung Kabupaten

Berau dapat berbenah diri untuk memberikan pelayanan publik lebih baik lagi dan maksimal.

Selain permasalahan kualitas, juga kuantitas penyuluh belum merata yang ada di wilayah UPTB Kecamatan Sambaliung, berdasarkan survei pendahuluan menunjukkan bahwa jumlah penyuluh yang ada di Kecamatan Sambaliung belum merata pada setiap kelurahan/kampung karena :

1. Sebagai instansi pemerintah yang memberikan pelayanan kantor UPTB Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada petani dalam meningkatkan ketahanan pangan, akan tetapi menurut data Badan Ketahanan Pangan dan Pelaksana Penyuluhan Kabupaten Berau tahun 2016 bahwa Kecamatan Sambaliung terdiri dari 14 kampung/kelurahan yang di ditangani oleh 12 orang penyuluh dengan jumlah kelompok tani sebanyak 129 kelompok tani. Hal ini menunjukkan bahwa masih ada penyuluh yang menangani 2 kampung sehingga pelayanan yang diberikan oleh penyuluh tersebut kurang maksimal. Berdasarkan wawancara kami dengan beberapa kelompok tani mengungkapkan bahwa ada penyuluh lambat merespon jika terjadi permasalahan pada pertanian yang kami tanam.
2. Sarana dan prasarana yang ada masih kurang, terbatasnya kendaraan dinas untuk operasional yang ada di kantor UPTB membuat para penyuluh harus menggunakan kendaraan pribadinya apabila mereka akan melakukan pertemuan baik di kantor UPTB maupun jika ingin melakukan pertemuan dengan para petani di lapangan yang letaknya cukup jauh. Menurut beberapa penyuluh yang kami wawancarai dalam penelitian ini mengungkapkan bahwa dari kepala UPTB sudah beberapa kali

mengusulkan untuk memperoleh kendaraan dinas operasional kantor berupa kendaraan roda dua agar dapat digunakan untuk kegiatan penyuluhan akan tetapi belum ada sampai saat ini.

3. Letak Kantor yang kurang strategis menyebabkan petani yang berasal dari kampung yang letaknya cukup jauh dari kantor UPTB Kecamatan Sambaliung agak kesulitan menjangkau kantor UPTB. Berdasarkan wawancara yang kami lakukan dengan pengurus maupun anggota kelompok tani mengatakan bahwa kami yang letaknya cukup jauh dengan kantor UPTB agak kesulitan berkoordinasi secara langsung jika terjadi permasalahan pada pertanian kami karena kantornya cukup jauh. Namun demikian letak kantor UPTB yang berdekatan dengan ibukota kabupaten juga memudahkan para penyuluh untuk berkoordinasi dengan instansi yang terkait pertanian secara luas jika terjadi permasalahan pada petani. Menurut beberapa penyuluh yang kami wawancarai dalam penelitian ini mengungkapkan bahwa jika ada usulan dari para petani untuk mendapatkan bantuan yang dikelola instansi yang menangani pertanian akan memudahkan kami untuk menyampaikannya ke instansi tersebut.

Berdasar dari uraian latar belakang masalah diatas, maka pada penelitian ini peneliti menetapkan judul penelitian ***“KUALITAS PELAYANAN PENYULUH DALAM RANGKA PENINGKATAN KETAHANAN PANGANDI KECAMATAN SAMBALIUNG KABUPATEN BERAU”***

B. Perumusan Masalah

Atas uraian latar belakang dan permasalahan diatas, maka dapat dirumuskan masalah pokok dalam penelitian ini **“Bagaimana Kualitas Pelayanan Penyuluh**

Dalam Rangka Peningkatan Ketahanan Pangan di Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau”?

C. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi Kualitas Pelayanan Penyuluh dalam Rangka Peningkatan Ketahanan Pangan di Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau.

D. Kegunaan Penelitian

1. Secara praktis : Bagi penulis, manfaat praktis yang diharapkan adalah bahwa seluruh tahapan penelitian serta hasil penelitian yang diperoleh dapat memperluas wawasan dan sekaligus memperoleh pengetahuan empirik mengenai Kualitas Pelayanan Penyuluh dalam Rangka Peningkatan Ketahanan Pangan di Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau. Bagi pihak-pihak yang berkepentingan dengan hasil penelitian, penulis berharap manfaat hasil penelitian dapat diterima sebagai kontribusi untuk meningkatkan kinerja penyuluh.
2. Secara akademis : Manfaat akademis yang diharapkan adalah bahwa hasil penelitian dapat dijadikan rujukan bagi upaya peningkatan Kualitas Pelayanan Penyuluh dalam Rangka Peningkatan Ketahanan Pangan di Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pelayanan Publik

Secara teoritik, birokrasi pemerintahan memiliki tiga fungsi utama, yaitu; fungsi pelayanan, fungsi pembangunan dan fungsi pemerintahan umum (Osborne, 1996:79; LAN, 2007:46).

- a. Fungsi pelayanan, berhubungan dengan unit organisasi pemerintahan yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Fungsi utamanya, memberikan pelayanan (service) langsung kepada masyarakat.
- b. Fungsi pembangunan, berhubungan dengan unit organisasi pemerintahan yang menjalankan salah satu bidang tugas tertentu disektor pembangunan. Fungsi pokoknya adalah development function/fungsi pembangunan dan adaptive function/fungsi adaptasi.
- c. Fungsi pemerintahan umum, berhubungan dengan rangkaian kegiatan organisasi pemerintahan yang menjalankan tugas-tugas pemerintahan umum (regulasi), termasuk di dalamnya menciptakan dan memelihara ketentraman dan ketertiban. Fungsinya lebih dekat pada fungsi pengaturan (regulation function).

Sebagai salah satu fungsi birokrasi pemerintahan maka pelayanan publik merupakan syarat penting untuk mengukur tingkat keberhasilan kinerja suatu pemerintahan daerah..

B. Pengertian Pelayanan Publik

Beberapa pengertian yang berhubungan dengan Pelayanan dan Pelayanan Publik yang dikutip dari para ahli dan pemerintah dengan uraian sebagai berikut:

a. Pelayanan

Konsep dasar atau pengertian Pelayanan (Service);

- 1). American Marketing Association, seperti dikutip oleh Donald W, Cowell, (1985:59) menyatakan bahwa; “Pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin dan mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik”
- 2). Lovelock, Christoper H, (2007:105), mengatakan bahwa “service adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami”. Artinya service merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan.

b. Pelayanan Publik

Konsep dasar atau pengertian Pelayanan Publik (Publik Services);

- 1). Pelayanan Umum menurut Lembaga Administrasi Negara (2007:37) diartikan: “Sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintahan di Pusat dan Daerah, dan di lingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan/atau jasa, baik

dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan Peraturan Perundang-undangan”

- 2). Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (2007:19) menyebutkan bahwa; “Pelayanan Publik adalah Pelayanan Umum”, dan mendefinisikan “Pelayanan Umum adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang dan jasa”.

Dari beberapa pengertian pelayanan dan pelayanan publik yang diuraikan tersebut, dalam konteks pemerintah daerah, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.

C. Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu penyelenggara negara/pemerintah, penyelenggara perekonomian dan pembangunan, lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah, badan usaha/badan hukum yang diberi wewenang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik, badan usaha/badan hukum yang bekerjasama dan/atau dikontrak untuk melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik. Masyarakat umum atau swasta yang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik yang tidak mampu ditangani/dikelola oleh pemerintah/pemerintah daerah

Terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu unsur pertama, adalah organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu pemerintah daerah, unsur kedua, adalah penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan dan unsur ketiga, adalah kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan).

Unsur pertama menunjukkan bahwa pemerintah daerah memiliki posisi kuat sebagai regulator dan sebagai pemegang monopoli layanan, dan menjadikan pemda bersikap statis dalam memberikan layanan, karena layanannya memang dibutuhkan atau diperlukan oleh orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan. Posisi ganda inilah yang menjadi salah satu faktor penyebab buruknya pelayanan publik yang dilakukan pemerintah daerah, karena akan sulit untuk memilah antara kepentingan menjalankan fungsi regulator dan melaksanakan fungsi meningkatkan pelayanan.

Unsur kedua, adalah orang, masyarakat atau organisasi yang berkepentingan atau memerlukan layanan (penerima layanan), pada dasarnya tidak memiliki daya tawar atau tidak dalam posisi yang setara untuk menerima layanan, sehingga tidak memiliki akses untuk mendapatkan pelayanan yang baik. Posisi inilah yang mendorong terjadinya komunikasi dua arah untuk melakukan KKN dan memperburuk citra pelayanan dengan mewabahnya pungli, dan ironisnya dianggap saling menguntungkan.

Unsur ketiga, adalah kepuasan pelanggan menerima pelayanan, unsur kepuasan pelanggan menjadi perhatian penyelenggara pelayanan (pemerintah), untuk menetapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi untuk memuaskan pelanggan, dan dilakukan melalui upaya memperbaiki dan meningkatkan kinerja manajemen pemerintahan daerah. Paradigma kebijakan publik di era otonomi daerah

yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, memberikan arah terjadinya perubahan atau pergeseran paradigma penyelenggaraan pemerintahan, dari paradigma rule government bergeser menjadi paradigma good governance.

Dengan demikian, pemerintah daerah dalam menjalankan monopoli pelayanan publik, sebagai regulator/pembuat peraturan (rule government/peraturan pemerintah) harus mengubah pola pikir dan kerjanya yang disesuaikan dengan tujuan pemberian otonomi daerah, yaitu memberikan dan meningkatkan pelayanan yang memuaskan masyarakat. Untuk terwujudnya good governance, dalam menjalankan pelayanan publik, pemerintah daerah juga harus memberikan kesempatan luas kepada warga dan masyarakat, untuk mendapatkan akses pelayanan publik, berdasarkan prinsip-prinsip kesetaraan, transparansi, akuntabilitas dan keadilan.

Peningkatan pelayanan kepada masyarakat seperti yang terdapat pada agenda reinventing government adalah pengembangan organisasi yang bermuara pada terwujudnya smaller, better, faster, and cheaper government (pemerintah yang lebih kecil, lebih baik, lebih cepat, dan pemerintah yang lebih murah). Agenda reinventing government bertumpu pada prinsip customer driven government (pemerintah berorientasi pada pelanggan). Instrumen dari prinsip ini adalah pembalikan mental model pada birokrat dari keadaan yang lebih suka dilayani menuju pada lebih suka melayani. Paradigma lama menempatkan pemimpin birokrasi berada pada piramida tertinggi dengan warga negara (customer) berada pada posisi terbawah. Sebaliknya Hardjosoekarto, (2008:92) berpendapat bahwa paradigma baru menempatkan warga negara (customer) berada pada posisi puncak dengan pemimpin birokrasi berada pada posisi paling bawah.

D. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan. Oleh karena itu perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik layanan yang diselenggarakan serta memperhatikan lingkungan. Dalam proses perumusan dan penyusunannya melibatkan masyarakat dan/atau stakeholder lainnya (termasuk aparat birokrasi) untuk mendapatkan saran dan masukan dan mambangun kepedulian dan komitmen.

Selanjutnya untuk melengkapi standar pelayanan tersebut diatas, ditambahkan materi muatan yang dikutip dari rancangan undang-undang tentang pelayanan publik yang cukup realistis untuk menjadi materi muatan Standar pelayanan publik, sehingga susunannya menjadi sebagai berikut;

- a. Dasar Hukum
- b. Persyaratan;
- c. Prosedur pelayanan;
- d. Waktu Penyelesaian;
- e. Biaya Pelayanan;
- f. Produk Pelayanan;
- g. Sarana dan Prasarana;

- h. Kompetensi petugas pelayanan;
- i. Pengawasan intern;
- j. Pengawasan extern;
- k. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan;
- l. Jaminan pelayanan.

Tambahan materi muatan standar pelayanan publik tersebut diatas dimaksudkan untuk melengkapi, dasar pertimbangannya cukup realistik karena memasukan materi muatan dasar hukum memberikan kepastian adanya jaminan hukum/legalitas bagi standar pelayanan tersebut. Disamping itu, persyaratan, pengawasan, penanganan pengaduan dan jaminan pelayanan bagi pelanggan perlu dijadikan materi muatan standar pelayanan publik. Penyusunan standar pelayanan publik, harus mempertimbangkan aspek kemampuan, kelembagaan dan aparat penyelenggara pelayanan dan karakteristik sosial budaya masyarakat setempat. Dengan harapan, agar standar pelayanan publik yang ditetapkan dapat dilaksanakan dengan baik, terutama oleh para pelaksana operasional pelayanan yang berhadapan langsung dengan masyarakat, dimengeti dan diterima oleh masyarakat atau stakeholder.

E. Indikator Pelayanan Publik

Berdasarkan penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry diidentifikasi 10 (sepuluh) faktor utama yang menentukan kualitas pelayanan publik dalam (Tjiptono, 2005:132), yaitu :

1. Reliability/Keandalan, mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (performance) dan kemampuan untuk dipercaya (dependability).

2. Responsiveness/Kesigapan, yaitu kemauan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan pelayanan yang dibutuhkan pelanggan.
3. Competence/kompetensi, artinya setiap orang dalam suatu perusahaan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan pelayanan tertentu.
4. Access/akses, meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui.
5. Courtesy/kesopanan, meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian dan keramahan yang dimiliki para contact person/pihak yang berhubungan.
6. Communication/komunikasi, artinya memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.
7. Credibility/kepercayaan, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya.
8. Security/keamanan, yaitu aman dari bahaya, risiko, keragu-raguan.
9. Understanding/knowing the customer (memahami/mengetahui pelanggan), yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan.
10. Tangibles/bukti, yaitu bukti fisik dari jasa, bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang dipergunakan, representasi fisik dari jasa.

Menurut LAN (2007:87), kriteria-kriteria pelayanan tersebut antara lain:

1. Kesederhanaan, yaitu bahwa tata cara pelayanan dapat diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan oleh pelanggan.
2. Reliabilitas, meliputi konsistensi dari kinerja yang tetap dipertahankan dan menjaga saling ketergantungan antara pelanggan dengan pihak penyedia pelayanan, seperti menjaga keakuratan perhitungan keuangan, teliti dalam pencatatan data dan tepat waktu.

3. Tanggung jawab dari para petugas pelayanan, yang meliputi pelayanan sesuai dengan urutan waktunya, menghubungi pelanggan secepatnya apabila terjadi sesuatu yang perlu segera diberitahukan.
4. Kecakapan para petugas pelayanan, yaitu bahwa para petugas pelayanan menguasai keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan.
5. Pendekatan kepada pelanggan dan kemudahan kontak pelanggan dengan petugas. Petugas pelayanan harus mudah dihubungi oleh pelanggan, tidak hanya dengan pertemuan secara langsung, tetapi juga melalui telepon atau internet. Oleh karena itu, lokasi dari fasilitas dan operasi pelayanan juga harus diperhatikan.
6. Keramahan, meliputi kesabaran, perhatian dan persahabatan dalam kontak antara petugas pelayanan dan pelanggan. Keramahan hanya diperlukan jika pelanggan termasuk dalam konsumen konkret. Sebaliknya, pihak penyedia layanan tidak perlu menerapkan keramahan yang berlebihan jika layanan yang diberikan tidak dikonsumsi para pelanggan melalui kontak langsung.
7. Keterbukaan, yaitu bahwa pelanggan bisa mengetahui seluruh informasi yang mereka butuhkan secara mudah dan gamblang, meliputi informasi mengenai tata cara, persyaratan, waktu penyelesaian, biaya dan lain-lain.
8. Komunikasi antara petugas dan pelanggan. Komunikasi yang baik dengan pelanggan adalah bahwa pelanggan tetap memperoleh informasi yang berhak diperolehnya dari penyedia pelayanan dalam bahasa yang mereka mengerti.
9. Kredibilitas, meliputi adanya saling percaya antara pelanggan dan penyedia pelayanan, adanya usaha yang membuat penyedia pelayanan tetap layak dipercayai, adanya kejujuran kepada pelanggan dan kemampuan penyedia pelayanan untuk menjaga pelanggan tetap setia.

10. Kejelasan dan kepastian, yaitu mengenai tata cara, rincian biaya layanan dan tata cara pembayarannya, jadwal waktu penyelesaian layanan tersebut. Hal ini sangat penting karena pelanggan tidak boleh ragu-ragu terhadap pelayanan yang diberikan.
11. Keamanan, yaitu usaha untuk memberikan rasa aman dan bebas pada pelanggan dari adanya bahaya, resiko dan keragu-raguan. Jaminan keamanan yang perlu kita berikan berupa keamanan fisik, finansial dan kepercayaan pada diri sendiri.
12. Mengerti apa yang diharapkan pelanggan. Hal ini dapat dilakukan dengan berusaha mengerti apa saja yang dibutuhkan pelanggan. Mengerti apa yang diinginkan pelanggan sebenarnya tidaklah sukar. Dapat dimulai dengan mempelajari kebutuhan-kebutuhan khusus yang diinginkan pelanggan dan memberikan perhatian secara personal.
13. Kenyataan, meliputi bukti-bukti atau wujud nyata dari pelayanan, berupa fasilitas fisik, adanya petugas yang melayani pelanggan, peralatan yang digunakan dalam memberikan pelayanan, kartu pengenalan dan fasilitas penunjang lainnya.
14. Efisien, yaitu bahwa persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan.
15. Ekonomis, yaitu agar pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang/jasa dan kemampuan pelanggan untuk membayar.

F. Penelitian Terdahulu

1. Raharja (2011) yaitu tentang Peran Penyuluh Pertanian Dalam Meningkatkan Kinerja Usaha Tani (Studi Kasus Tanaman Unggulan Padi Di Kabupaten Kudus). Dalam penelitian ini wisnu melihat bagaimana peran penyuluh,

kinerja Penyuluh pertanian lapangan merupakan agen perubahan yang langsung berhubungan dengan petani. Tujuan penelitian ini adalah: untuk mengetahui peran penyuluh pertanian dalam meningkatkan kinerja usaha tani dan mengetahui kinerja penyuluh pertanian di Kabupaten Kudus. Penelitian ini menggunakan metode gabungan/mix method yaitu penggabungan metode kualitatif deskriptif dan metode deskriptif kuantitatif (analisis inferensial). Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara (interview) dan pengamatan (observasi). Analisis data dilakukan dengan cara analisis deskriptif kualitatif dan kuantitatif (inferensial).

2. Erwadi (2012) yaitu tentang Peran Penyuluh Pertanian Dalam Mengaktifkan Kelompok Tani Di Kecamatan Lubuk Alung. Tujuan penelitian ini adalah: (1) Mengukur tingkat keaktifan anggota Kelompok tani di Kecamatan Lubuk Alung dan (2) mendeskripsikan peran penyuluh pertanian dalam mengaktifkan Kelompok tani di Kecamatan Lubuk Alung. Penelitian ini menggunakan metode studi kasus (case study) dan analisa data dengan Deskriptif Kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kontribusi kehadiran penyuluh pada masing-masing kelompok tani, baik itu kelompok aktif maupun kelompok tani tidak aktif adalah sama, yaitu penyuluh hanya berperan sebagai fasilitator dan narasumber. Dalam hal ini penyuluh berperan sebagai pendidik, karena hanya meningkatkan pengetahuan atau memeberi informasi kepada petani.
3. Najib (2010) melakukan penelitian tentang “Peran Penyuluh Pertanian Dalam Pengembangan Kelompok tani Di Desa Bukit Raya Kecamatan Tenggaraong Seberang Kabupaten Kutai Kartanegara”. Tujuan penelitian ini adalah:

- a. untuk mengetahui peran penyuluh pertanian dalam pengembangan Kelompok tani di Desa Bukit Raya Kecamatan Tenggarong Seberang Kabupaten Kutai Kartanegara; dan
- b. untuk mengetahui berbagai kendala yang dihadapi oleh penyuluh pertanian di lapangan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode pengambilan responden yaitu metode Proportional Stratified Random Sampling untuk mengetahui jumlah petani yang akan menjadi responden. Analisis data menggunakan metode skoring (skor). Semua kriteria penilaian peran penyuluh pertanian akan diberi skor yang telah ditentukan. Cara yang digunakan dalam menyusun data tersebut adalah menggunakan Skala Likert. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran penyuluh sebagai konsultan hendaknya lebih ditingkatkan agar terwujud petani yang mandiri dan tidak harus selalu tergantung pada penyuluh.

Persamaan penelitian ini dengan beberapa penelitian terdahulu diatas adalah sama-sama mengkaji tentang bagaimana pelayanan penyuluh terhadap kelompok tani. Dalam mengolah data sama-sama menggunakan pendekatan analisis deskriptif kualitatif - kuantitatif. Sesuai dengan tujuan peneliti yaitu: menganalisis kualitas pelayanan penyuluh dalam rangka peningkatan ketahanan pangan di Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau dan untuk mengetahui kendala yang dihadapi oleh penyuluh dalam kegiatan pelayanan penyuluh dalam rangka peningkatan ketahanan pangan di Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau.

Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya ialah pada penelitian ini metode pengambilan responden dilakukan dengan Purposive

sampling, yaitu dengan pengambilan responden yang berguna untuk melihat kualitas pelayanan penyuluh dalam rangka peningkatan ketahanan pangan di Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau. Untuk melihat kendala yang dihadapi penyuluh dilakukan dengan wawancara mendalam dengan penyuluh. Dalam penelitian ini melakukan pelayanan publik harus disertai dengan adanya : Tangibles (bukti fisik), Emphaty (empati), Reliability (keandalan), Responsiveness (daya tanggap) dan Assurance (jaminan).

G. Kerangka Berpikir

1. Penyuluh Pertanian

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

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

Menurut Suhardiyono (1990:63), dalam memberdayakan masyarakat petani penyuluh berperan sebagai: (a) pembimbing petani; (b) organisator dan

dinamisator petani; (c) teknisi dan (d) penghubung antara lembaga penelitian dengan petani. Kemudian Hubies (1992:105) menyatakan peran penyuluh sebagai: (a) sumber informasi bagi petani; (b) penghubung petani kepada sumber-sumber informasi; (c) katalisator atau dinamisator dalam mengarahkan dinamika petani atau keompok tani untuk menciptakan suasana belajar yang diinginkan dan (d) pendidik yang menyampaikan ilmu pengetahuan dan keterampilannya dibidang pertanian kepada petani.

Menurut Kartasapoetra (1994) dalam Erwadi (2012:77) penyuluh pertanian merupakan agen bagi perubahan prilaku petani, yaitu dengan mendorong masyarakat petani untuk merubah prilakunya menjadi petani dengan kemampuan yang lebih baik dan mampu mengambil keputusan sendiri, yang selanjutnya akan memperoleh kehidupan yang lebih baik. Melalui peran penyuluh, petani diharapkan menyadari akan kekurangannya atau kebutuhannya, melakukan peningkatan kemampuan diri, dan berperan di masyarakat dengan lebih baik.

Dalam melakukan kegiatan persiapan penyuluhan pertanian, pelaksanaan penyuluhan pertanian, evaluasi dan pelaporan serta pengembangan penyuluhan pertanian. Menurut Hapsah, J. (2009:185) terdapat tujuh fungsi penyuluh pertanian yaitu :

- a. Memfasilitasi proses pembelajaran pelaku utama dan pelaku usaha;
- b. Mengupayakan kemudahan akses pelaku utama dan pelaku usaha ke sumber informasi, teknologi, dan sumber daya lainnya agar mereka dapat mengembangkan usahanya;

- c. Meningkatkan kemampuan kepemimpinan, manajerial, dan kewirausahaan pelaku utama dan pelaku usaha;
- d. Membantu pelaku utama dan pelaku usaha dalam menumbuh kembangkan organisasinya;
- e. Ekonomi yang berdaya saing tinggi, produktif, menerapkan tata kelola berusaha yang baik, dan berkelanjutan; membantu menganalisis dan memecahkan masalah serta merespon peluang dan tantangan yang dihadapi pelaku utama dan pelaku usaha dalam mengelola usaha;
- f. Menumbuhkan kesadaran pelaku utama dan pelaku usaha terhadap kelestarian fungsi lingkungan; dan
- g. Melembagakan nilai-nilai budaya pembangunan pertanian yang maju dan moderen bagi pelaku utama berkelanjutan

Penyuluh juga bertugas ikut membantu pelaku usaha pertanian untuk mengembangkan jejaring dan kemitraan usaha. Penyuluh juga bertugas untuk melakukan identifikasi, pendataan dan pelaporan teknis pelaksanaan kegiatan kepada kepala instansi masing-masing mulai di tingkat kecamatan, kabupaten dan di tingkat provinsi. Penyuluh dalam memberikan layanan dapat dianggap sebagai penyampai atau penyusun dalam program nasional dan regional agar dapat diikuti dan dilaksanakan oleh petani dan nelayan, sehingga program-program yang disusun berjalan dengan baik. Penyuluh juga berperan dalam memberikan pelayanan sebagai motivator, fasilitator dan konsultan yang bertugas untuk melakukan identifikasi, pendataan dan pelaporan teknis pelaksanaan kegiatan kepada kepala instansi masing-masing mulai di tingkat kecamatan kabupaten dan di tingkat provinsi.

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

Presepsi dari sebagian masyarakat atau petani terhadap kemampuan penyuluh pertanian menurut Hapsah, J. (2009:54) bahwa dalam melayani terkait dengan penguasaan penyuluh mengenai teknik budidaya komoditas pertanian dinilai memadai dalam memberikan pelayanan seperti penyuluhan yang mampu menjelaskan inovasi suatu teknologi dan dapat berkomunikasi dengan bahasa yang mudah dipahami. Pada intinya kegiatan penyuluhan pertanian dalam memberikan layanan dengan pembinaan terhadap masyarakat yang tergabung dalam kelompok tani.

Di Indonesia sektor pertanian masih menjadi salah satu andalan masyarakat, selain itu sektor pertanian secara statistik masih cukup potensial untuk bisa dikembangkan baik dari areal lahan maupun kependudukan yang bergerak disektor pertanian.

Kementerian Pertanian menggulirkan Upaya Khusus (UPSUS) Percepatan Pencapaian Swasembada Padi, Jagung, dan Kedelai, atau populer dengan sebutan Upsus Pajale. Mulai tahun 2015 sampai tahun 2019, khususnya

untuk komoditas padi, Upsus Pajale menargetkan produksi padi tahun 2015 mencapai 73,4 juta ton, atau meningkat sekitar 4% dari produksi padi tahun 2014.

Target tersebut menunjukkan bahwa swasembada padi akan tercapai pada tahun 2015. Bahkan Kementerian Pertanian pun menargetkan Indonesia bisa mengekspor 1 juta ton beras pada tahun 2015. Program ini dimaksudkan untuk menjamin ketahanan dan kemandirian pangan serta menghadapi perdagangan bebas. Pelaksanaan Upaya Khusus (UPSUS) swasembada pangan dijadikan indikator kinerja kelembagaan bagi penyuluhan pertanian dan penyuluh lapangan termasuk penyuluh kontrak.

Salah satu program yang dijalankan yaitu swasembada pangan dari pemerintah pusat melalui upaya khusus (UPSUS) dalam rangka peningkatan ketahanan pangan. Program peningkatan ketahanan pangan melalui "UPSUS" ini telah berjalan selama satu tahun di Kabupaten Berau, setiap enam bulannya akan dievaluasi oleh menteri pertanian dan menilai bagaimana kinerja penyuluh pertanian dalam melayani masyarakat atau petani sesuai program ini. Bupati Kabupaten Berau bekerja sama dengan para TNI Kabupaten Berau dalam memantau program ini. Seluruh babinsa pada setiap kecamatan wajib melakukan pendampingan dan pengawasan sebagai upaya mensukseskan UPSUS tersebut. Program ini menjadi acuan bagi penyuluh pertanian untuk meningkatkan kinerja dengan memberikan pelayanan yang baik untuk mencapai target swasembada pangan.

2. Pengertian Penyuluhan Pertanian

Dalam bahasa Belanda digunakan kata “voorlichting” yang berarti memberi penerangan untuk menolong seseorang menemukan jalannya. Istilah ini digunakan pada masa kolonial bagi negara-negara jajahan belanda, walaupun sebenarnya penyuluhan diperlukan oleh kedua pihak. Indonesia misalnya, mengikuti cara belanda dengan menggunakan kata “penyuluhan”, sedangkan Malaysia yang dipengaruhi bahasa inggris menggunakan kata “extension” yang arti harfiahnya adalah perkembangan. Bahasa Inggris dan Jerman masing-masing mengistilah sebagai “advisory work” dan “beratung” yang berarti seorang pakar dapat memberikan petunjuk kepada seseorang tetapi seseorang tersebut yang berhak untuk menentukan pilihannya (Mulyono, 2001:52).

Penyuluhan dalam arti umum merupakan suatu ilmu sosial yang mempelajari sistem dan proses perubahan pada individu dan masyarakat agar dengan terwujudnya perubahan tersebut dapat tercapai apa yang diharapkan sesuai dengan pola atau rencananya. Dengan demikian penyuluhan merupakan suatu sistem pendidikan yang bersifat non-formal atau suatu sistem pendidikan di luar sistem persekolahan yang biasa, dimana orang ditunjukkan cara-cara mencapai sesuatu dengan memuaskan sambil orang itu tetap mengerjakannya sendiri, jadi belajar dengan mengerjakan sendiri (Kartasapoetra, 1987 dalam Erwadi 2012:79).

Penyuluhan pada dasarnya adalah kegiatan profesional pelayanan jasa pendidikan pembangunan yang bermartabat. Penyuluhan menempatkan manusia sebagai subyek pembangunan yang mandiri dan berdaya dalam

beradaptasi secara adil dan beradab terhadap perubahan lingkungannya. Penyuluhan juga merupakan proses atau proses pemberdayaan yang dilaksanakan secara partisipatif untuk mengembangkan kapital manusia dan kapital sosial dalam mewujudkan kehidupan yang mandiri, sejahtera, dan bermanfaat (Sumardjo, 2010:112).

Menurut USAID (1995) dalam Mardikanto (2007:56) penyuluhan bukanlah instruksi, pemaksaan atau tindakan menggurui, tetapi merupakan proses belajar yang partisipatif untuk menemukan masalah dan alternatif pemecahan yang terbaik, termudah dan termurah. Penyuluhan adalah proses pemberdayaan masyarakat agar mengembangkan kapasitas individu, kapasitas entitas (kelembagaan) dan kapasitas sistem (jejaring) dalam rangka optimasi sumberdaya lokal.

Menurut Soedijanto (2003:37) dengan adanya penyuluhan merupakan syarat yg mutlak harus ada sebagai pilar untuk mempercepat pembangunan pertanian di Indonesia pada saat ini dan masa yang akan datang. Penyuluhan mampu menjadi kegiatan untuk melakukan pengembangan SDM petani yang merupakan kunci peningkatan kinerja pembangunan. Dalam tulisan yang sama Soedijanto (2003:39) menyatakan penyuluhan dalam pembangunan pertanian harus mampu menjadikan "petani sebagai manusia" dan petani sebagai subjek dalam pembangunan pertanian. Dengan demikian citra pertanian seharusnya sebagai proses pemberdayaan.

Pengertian penyuluhan pertanian menurut rumusan UU No.16/2006 tentang SP3K pasal 1 ayat 2 adalah proses pembelajaran bagi pelaku utama serta pelaku usaha agar mereka mau dan mampu menolong dan

mengorganisasikan dirinya dalam mengakses informasi pasar, teknologi, permodalan, dan sumber daya lainnya, sebagai upaya untuk meningkatkan produktivitas, efisiensi usaha, pendapatan, dan kesejahteraannya, serta meningkatkan kesadaran dalam pelestarian fungsi lingkungan hidup.

Departemen Pertanian Republik Indonesia mendefinisikan penyuluhan sebagai suatu upaya pemberdayaan petani dan keluarganya beserta masyarakat pelaku agribisnis terutama melalui pendidikan non formal di bidang pertanian agar mereka mampu menolong dirinya sendiri baik di bidang ekonomi, sosial dan politik sehingga dapat meningkatkan produktivitas, pendapatan dan kesejahteraan mereka. Sedangkan Pertanian adalah seluruh kegiatan manusia dalam pengelolaan sumberdaya alam hayati dalam agroekosistem yang sesuai, dengan bantuan teknologi, modal, tenaga kerja dan manajemen untuk mendapatkan manfaat yang sebesar-besarnya bagi kesejahteraan masyarakat, yang mencakup usaha hulu, usahatani, usaha hilir dan usaha jasa penunjang.

Tujuan penyuluhan adalah terjadinya perubahan perilaku sasarannya. Hal ini merupakan perwujudan dari pengetahuan, sikap dan keterampilan yang dapat diamati secara langsung maupun tidak langsung dengan indera manusia. Dengan demikian penyuluhan dapat diartikan sebagai proses perubahan perilaku di kalangan masyarakat agar mereka memiliki pengetahuan, kemauan dan kemampuan serta memiliki keterampilan dalam melaksanakan perubahan-perubahan demi tercapainya peningkatan produksi, pendapatan dan perbaikan kesejahteraan masyarakat yang ingin dicapai melalui pembangunan pertanian. Dengan kata lain, penyuluhan sebagai ilmu yang mempelajari bagaimana pola

perilaku manusia terbentuk, perilaku manusia dapat berubah atau dirubah sehingga mau meninggalkan kebiasaan yang lama dan menggantinya dengan perilaku baru yang meningkatkan kualitas kehidupan yang lebih baik.

Sastraatmadja (1993) dalam Revikasari (2010:80) menyatakan penyuluhan pertanian didefinisikan sebagai pendidikan nonformal yang ditujukan kepada petani dan keluarganya dengan tujuan jangka pendek untuk mengubah perilaku termasuk sikap, tindakan dan pengetahuan ke arah yang lebih baik, serta tujuan jangka panjang untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat Indonesia. Kegiatan penyuluhan pertanian melibatkan dua kelompok yang aktif. Di satu pihak adalah kelompok penyuluh dan yang kedua adalah kelompok yang disuluh. Penyuluh adalah kelompok yang diharapkan mampu membawa sasaran penyuluhan pertanian kepada cita-cita yang telah digariskan, sedangkan yang disuluh adalah kelompok yang diharapkan mampu menerima paket penyuluhan pertanian.

Menurut Mardikanto (2007:107) perlu dipahami penyuluhan pertanian merupakan proses perubahan sosial, ekonomi dan politik untuk memberdayakan dan memperkuat kemampuan masyarakat melalui proses belajar bersama yang berpartisipatif, agar terjadi perubahan perilaku pada diri semua stakeholder (individu, kelompok, kelembagaan) yang terlibat dalam proses pembangunan, demi terwujudnya kehidupan yang semakin berdaya, mandiri dan partisipatif yang semakin sejahtera secara berkelanjutan.

Perubahan rumusan terhadap pengertian penyuluhan seperti itu, dirasakan penting karena:

- a. Penyuluhan pertanian merupakan bagian yang tak terpisahkan dari proses pembangunan/ pengembangan masyarakat dalam arti luas.
- b. Dalam praktek, pendidikan selalu dikonotasikan sebagai kegiatan pengajaran yang bersifat “menggurui” yang membedakan status antara guru/pendidik yang selalu “lebih pintar” dengan murid/ peserta didik yang harus menerima apa saja yang diajarkan oleh guru/ pendidiknya.
- c. Pemangku kepentingan (stakeholder) agribisnis tidak terbatas hanya petani dan keluarganya.
- d. Penyuluhan pertanian bukanlah kegiatan karikatif (bantuan cuma-cuma atas dasar belas-kasihan) yang menciptakan ketergantungan.
- e. Pembangunan pertanian harus selalu dapat memperbaiki produktifitas, pendapatan dan kehidupan petani secara berkelanjutan.

Penyuluh bertugas untuk mendorong, membimbing dan mengarahkan petani/ nelayan agar mampu mandiri dalam mengelola usaha taninya karena penyuluhan merupakan proses pembelajaran bagi pelaku utama serta pelaku usaha agar mau dan mampu menolong dan mengorganisasikan dalam mengakses informasi-informasi pasar, teknologi, permodalan dan sumber daya lainnya sebagai upaya untuk meningkatkan produktivitas, efisiensi usaha, pendapatan dan kesejahteraannya serta meningkatkan kesadaran dalam pelestarian fungsi lingkungan hidup. Penyuluh sangat membantu para petani untuk dapat menganalisis dan menafsirkan situasi yang sedang berkembang, sehingga petani/nelayan dapat membuat perkiraan ke depan dan meminimalkan kemungkinan masalah yang akan dihadapi. Selain itu kegiatan penyuluh pertanian sebagai proses belajar petani, nelayan melalui pendekatan kelompok dan diarahkan untuk untuk terwujudnya kemampuan kerja sama yang lebih

efektif, sehingga mampu menerapkan inovasi, mengatasi berbagai resiko kegagalan usaha.

Penyuluhan dilaksanakan untuk menambah kesanggupan para petani dalam usahanya memperoleh hasil-hasil yang dapat memenuhi keinginan mereka tadi. Jadi penyuluh tujuannya adalah perubahan perilaku petani, sehingga mereka dapat memperbaiki cara bercocok tanamnya, lebih beruntung usaha taninya dan lebih layak hidupnya, atau yang sering dikatakan keluarga tani maju dan sejahtera. Peranan penyuluh sangatlah penting melakukan perubahan perilaku petani terhadap sesuatu (inovasi baru), serta terampil melaksanakan berbagai kegiatan yang bermanfaat bagi peningkatan produktifitas, pendapatan atau keuntungan, maupun kesejahteraan petani.

3. Peran Penyuluh Pertanian

Pengertian peranan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia yaitu bagian yang dimainkan oleh suatu individu dalam sebuah peristiwa. Disamping itu, menurut Lubis (2009 : 57). Peranan adalah suatu kompleks harapan manusia terhadap individu harus bersikap dan berbuat dalam situasi tertentu berdasarkan status dan fungsi sosialnya. Peran dalam ilmu sosial berarti suatu fungsi yang dibawakan seseorang ketika menduduki jabatan tertentu, seseorang dapat memainkan fungsinya karena posisi yang didudukinya tersebut (Djamarah, 1997:64).

Konsep tentang peran (role) menurut Komarudin (1994:84) dalam buku "Ensiklopedia Manajemen" mengungkap sebagai berikut :

- a. Bagian dari tugas utama yang harus dilakukan oleh manajemen.

- b. Pola perilaku yang diharapkan dapat menyertai suatu status.
- c. Bagian suatu fungsi seseorang dalam kelompok atau pranata.
- d. Fungsi yang diharapkan dari seseorang atau menjadi karakteristik adanya.
- e. Fungsi setiap Variabel dalam hubungan sebab akibat.

Peranan merupakan aspek yang dinamis dari kedudukan (status) seseorang yang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukan menunjukkan dia menjalankan perannya. Hak dan kewajiban harus saling berkaitan yang dijalankan seseorang sesuai dengan ketentuan peranan yang seharusnya dilakukan dan sesuai dengan harapan peranan yang dilakukan. Pada dasarnya peranan penyuluhan dalam pemberdayaan masyarakat, berupa menyadarkan masyarakat atas peluang yang ada untuk merencanakan hingga menikmati hasil pembangunan, memberikan kemampuan masyarakat untuk menentukan program pembangunan, memberi kemampuan masyarakat dalam mengontrol masa depannya sendiri, dan memberi kemampuan dalam menguasai lingkungan sosialnya.

Menurut Fashihullisan (2009) dalam Wisnu R, (2011:69) peranan penyuluh pertanian dalam meningkatkan kinerja usaha tani, yaitu: menyadarkan masyarakat atas peluang yang ada untuk merencanakan hingga menikmati hasil pembangunan, memberikan kemampuan masyarakat untuk menentukan program pembangunan, memberi kemampuan masyarakat dalam mengontrol masa depannya sendiri, dan memberi kemampuan dalam menguasai lingkungan sosialnya. Peran seorang pekerja pengembangan masyarakat dapat dikategorikan ke dalam empat peran, yaitu : (a) Peran

fasilitator (facilitative roles), (b) Peran pendidik (educational roles), (c) Peran utusan atau wakil (representasional roles), dan (d) Peran teknikal (technical roles).

Dapat dilihat bahwa peran penyuluh sangat berat, mengharuskannya memiliki kemampuan tinggi, oleh karena itu kualitas dari penyuluh harus terus ditingkatkan sehingga mampu berperan dalam memberikan penyuluh dan mewujudkan pembangunan pertanian. Peranan agen penyuluh adalah membantu petani membentuk pendapat yang sehat dan membuat keputusan yang baik dengan cara berkomunikasi dan memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan petani. Peranan utama penyuluh lebih dipandang sebagai proses membantu petani untuk mengambil keputusan sendiri dengan cara menambah pilihan bagi mereka, dan menolong petani mengembangkan wawasan mengenai konsekuensi dari masing masing pilihan tersebut.

Samsudin dalam Erwadi (2012:73) menambahkan bahwa tujuan penyuluh bukan saja untuk menimbulkan dan mengubah pengetahuan, kecakapan, sikap dan motivasi petani. Tetapi yang lebih penting adalah merubah sifat pasif dan statis menjadi petani aktif dan dinamis. Petani akhirnya mampu berfikir dan berpendapat sendiri untuk mencoba dan melaksanakan sesuatu yang pernah didengar dan diilhatnya.

Dipertegas kembali oleh rumusan UU No.16 Tahun 2006 tentang Sistem Penyuluh Pertanian, Perikanan dan Kehutanan (SP3K) pasal 3 tujuan penyuluh pertanian berupa:

- a. Memperkuat pengembangan pertanian, perikanan serta kehutanan yang maju dan modern dalam sistem pembangunan yang berkelanjutan.

- b. Memberdayakan pelaku utama dan pelaku usaha dalam peningkatan kemampuan melalui penciptaan iklim usaha yang kondusif, penumbuhan motivasi, pengembangan potensi, pemberian peluang, peningkatan kesadaran dan pendampingan serta fasilitasi.
- c. Memberikan kepastian hukum bagi terselenggaranya penyuluh yang produktif, efektif, efisien, terdesentralisasi, partisipatif, terbuka, berswadaya, bermitra sejajar, kesetaraan gender, berwawasan luas ke depan, berwawasan lingkungan, dan bertanggung gugat yang dapat menjamin terlaksananya pembangunan pertanian, perikanan, dan kehutanan.
- d. Memberikan perlindungan, keadilan, dan kepastian hukum bagi pelaku utama dan pelaku usaha untuk mendapatkan pelayanan penyuluh serta bagi penyuluh dalam melaksanakan penyuluh.
- e. Mengembangkan sumber daya manusia, yang maju dan sejahtera, sebagai pelaku dan sasaran utama pembangunan pertanian, perikanan dan kehutanan.

Fungsi penyuluh dalam UU No.16 Tahun 2006 tentang Sistem Penyuluh Pertanian, Perikanan, dan Kehutanan (SP3K) pasal 4 adalah:

- a. Memfasilitasi proses pembelajaran pelaku utama dan pelaku usaha;
- b. Mengupayakan kemudahan akses pelaku utama dan pelaku usaha ke sumber informasi, teknologi, dan sumber daya lainnya agar mereka dapat mengembangkan usahanya;
- c. Meningkatkan kemampuan kepemimpinan, manajerial dan kewirausahaan pelaku utama dan pelaku usaha;
- d. Membantu pelaku utama dan pelaku usaha dalam menumbuh kembangkan organisasinya menjadi organisasi ekonomi yang berdaya saing tinggi, produktif, menerapkan tata kelola berusaha yang baik, dan berkelanjutan;

- e. Membantu menganalisis dan memecahkan masalah serta merespon peluang dan tantangan yang dihadapi pelaku utama dan pelaku usaha dalam mengelola usaha;
- f. Menumbuhkan kesadaran pelaku utama dan pelaku usaha terhadap kelestarian fungsi lingkungan;
- g. Melembagakan nilai-nilai budaya pembangunan pertanian, perikanan dan kehutanan yang maju dan modern bagi pelaku utama secara berkelanjutan.

Dalam pembangunan pertanian, pemberdayaan memiliki peran penting untuk mencapai kesejahteraan petani yang lebih baik. Pemberdayaan dilakukan untuk memajukan dan mengembangkan pola pikir petani, meningkatkan usaha tani serta menumbuhkan dan menguatkan Kelembagaan Petani agar mampu mandiri dan berdaya saing tinggi dalam berusaha tani. Penyuluh pertanian adalah kegiatan yang diharapkan untuk mencapai tujuan tersebut (UU No.19 tahun 2013).

Di samping itu, terkait dengan peran penyuluh, Mardikanto (2009: 57) mengemukakan beragam peran/tugas penyuluh dalam satu kata yaitu edfikasi yang merupakan akronim dari edukasi, diseminasi informasi/inovasi, fasilitasi, konsultasi, supervisi, pemantauan dan evaluasi yaitu:

- a. Edukasi yaitu untuk memfasilitasi proses belajar yang dilakukan oleh para penerima manfaat penyuluh (beneficiaries) dan atau (stakeholders) pembangunan yang lainnya. Seperti telah dikemukakan, meskipun edukasi berarti pendidikan, tetapi proses pendidikan tidak boleh menggurui apalagi memaksakan kehendak (indoktrinasi, agitasi), melainkan harus benar-benar berlangsung sebagai proses belajar bersama yang partisipatif dan dialogis.

- b. Diseminasi Informasi/Inovasi, yaitu penyebarluasan informasi/inovasi dari sumber informasi dan atau penggunaannya. Tentang hal ini, seringkali kegiatan penyuluh hanya terpaku untuk lebih mengutamakan penyebaran informasi/inovasi dari pihak-luar. Tetapi, dalam proses pembangunan, informasi dari “dalam” seringkali justru lebih penting, utamanya yang terkait dengan kebutuhan-kebutuhan masyarakat, pengambilan keputusan kebijakan dan atau pemecahan masalah yang segera memerlukan penanganan.
- c. Fasilitasi atau pendampingan yang lebih bersifat melayani kebutuhan-kebutuhan yang dirasakan oleh klien-nya. Fungsi fasilitasi tidak harus selalu dapat mengambil keputusan, memecahkan masalah, dan atau memenuhi sendiri kebutuhan-kebutuhan klien, tetapi seringkali justru hanya sebagai penengah/ mediator.
- d. Konsultasi yang tidak jauh berbeda dengan fasilitasi yaitu membantu memecahkan masalah atau sekadar memberikan alternatif-alternatif pemecahan masalah. Dalam melaksanakan peran konsultasi, penting untuk memberikan rujukan kepada pihak lain yang “lebih mampu” dan atau lebih kompeten untuk menanganinya. Dalam melaksanakan fungsi konsultasi, penyuluh tidak boleh hanya “menunggu” tetapi harus aktif mendatangi kliennya.
- e. Supervisi atau pembinaan, yaitu dalam prakteknya supervisi seringkali disalahartikan sebagai kegiatan “pengawasan” atau “pemeriksaan”. Tetapi sebenarnya adalah, lebih banyak pada upaya untuk bersama-sama klien melakukan penilaian (self assesment), untuk kemudian memberikan saran alternatif perbaikan atau pemecahan masalah yang dihadapi.

- f. Pemantauan, yaitu kegiatan evaluasi yang dilakukan selama proses kegiatan sedang berlangsung. Karena itu, pemantauan tidak jauh berbeda dengan supervisi. Bedanya adalah kegiatan pemantauan lebih menonjolkan peran penilaian, sedang supervisi lebih menonjolkan peran “upaya perbaikan”.
- g. Evaluasi, yaitu kegiatan pengukuran dan penilaian yang dapat dilakukan pada sebelum (formatif) selama (on-going) pemantauan dan setelah kegiatan selesai dilakukan (sumatif ex-post). Meskipun demikian evaluasi seringkali hanya dilakukan setelah kegiatan selesai, untuk melihat proses hasil kegiatan (output) dan dampak (outcome) kegiatan, yang menyangkut kinerja (performance) baik teknis maupun finansialnya.

Terkait dengan hal ini, Undang Undang No. 16 Tahun 2006 tentang Sistem Penyuluh Pertanian, Perikanan, dan Kehutanan pasal 4 merinci fungsi (peran) sistem penyuluh sebagai berikut:

- a. Memfasilitasi proses pembelajaran pelaku utama dan pelaku usaha;
- b. Mengupayakan kemudahan akses pelaku utama dan pelaku usaha kesumber informasi, teknologi dan sumber daya lainnya agar mereka dapat mengembangkan usahanya;
- c. Meningkatkan kemampuan kepemimpinan, manajerial dan kewirausahaan pelaku utama dan pelaku usaha;
- d. Membantu pelaku utama dan pelaku usaha dalam menumbuh kembangkan organisasinya menjadi organisasi ekonomi yang berdaya saing tinggi, produktif, menerapkan tata kelola berusaha yang baik dan berkelanjutan;

- e. Membantu menganalisis dan memecahkan masalah serta merespon peluang dan tantangan yang dihadapi pelaku utama dan pelaku usaha dalam mengelola usaha;
- f. Menumbuhkan kesadaran pelaku utama dan pelaku usaha terhadap kelestarian fungsi lingkungan; dan
- g. Melembagakan nilai-nilai budaya pembangunan pertanian, perikanan dan kehutanan yang maju dan modern bagi pelaku utama secara berkelanjutan.

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

Penyelenggaraan penyuluh saat ini diharapkan mampu menjembatani fenomena-fenomena yang terjadi di lingkungan petani, nelayan dengan perkembangan ilmu pengetahuan, baik sifatnya temporer maupun tetap. Penyuluh sebagai ujung tombak dalam proses pelayanan yang diharapkan mampu memberikan layanan yang baik dengan keinginan masyarakat tani dan tentunya disesuaikan dengan kondisi geografisnya.

Kabupaten Berau adalah salah satu daerah penghasil padi di Provinsi Kalimantan Timur. Peningkatan di sektor pertanian ini tidak lepas dari kerja sama antara penyuluh, masyarakat dan dinas yang terkait. Penyuluh di Kabupaten Berau bekerja sama dengan Dinas Pertanian Tanaman Pangan, Perikanan dan Kelautan, Peternakan serta Kehutanan kemudian penyuluh di

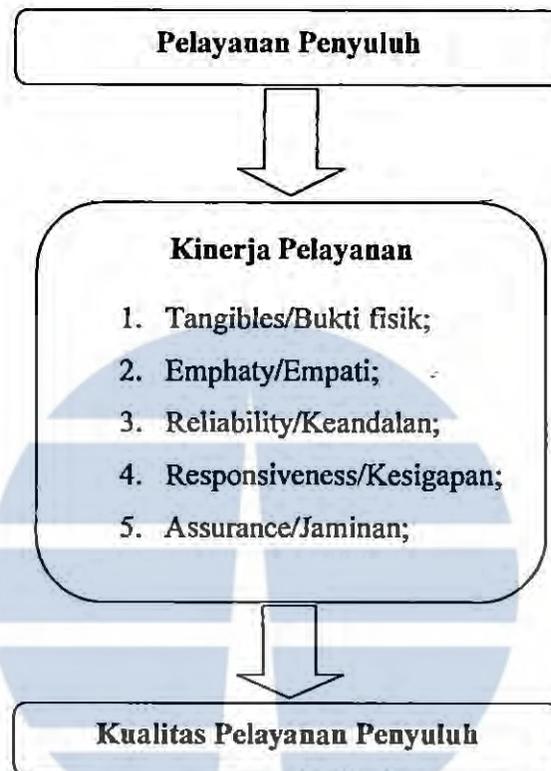
tugaskan di setiap kecamatan kabupaten Berau. Penyuluhan yang ada di Kabupaten Berau juga menerapkan kinerja pelayanan yang menyangkut hasil pekerjaan, kecepatan kerja yang dilakukan sesuai dengan harapan masyarakat dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan. Dengan adanya kinerja pelayanan ini penyuluh di Kabupaten Berau dapat meningkatkan pelayanan melalui program penyuluhan yang di buat setiap tahunnya berupa kegiatan-kegiatan terencana dan di laksanakan. Program penyuluhan yang dimaksud adalah rencana tertulis yang disusun secara sistematis untuk memberikan arah dan pedoman pelaksanaan serta alat pengendali pencapaian tujuan penyuluhan yang direalisasikan dalam bentuk rencana kerja penyuluh pertanian, perikanan dan kehutanan yang selanjutnya disebut sebagai rencana kerja, yang mana rencana kerja ini merupakan jadwal kegiatan yang disusun oleh para penyuluh terampil dan ahli berdasarkan program penyuluhan setempat dengan mencantumkan hal-hal yang dipandang perlu dipersiapkan dalam berinteraksi dengan pelaku utama dan pelaku usaha. Tidak hanya itu penyuluh di Kabupaten Berau juga meningkatkan kinerja melalui ketetapan kementerian pertanian yaitu tercapainya swasembada berkelanjutan padi, jagung dan swasembada kedelai. Untuk mencapai itu pemerintah merintis program-program salah satunya upaya khusus peningkatan produksi bahan pangan melalui upaya khusus. Program ini dimaksudkan untuk memberikan ruang kepada penyuluh pertanian agar mampu mengembangkan kinerja dalam pelayanan yang tertuang dalam Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 14/Permentan/Ot.140/3/2015 pasal 1 tentang pedoman pengawalan dan pendampingan terpadu penyuluh, mahasiswa, dan bintang pembina desa dalam rangka upaya khusus peningkatan produksi padi, jagung,

dan kedelai. Program ini berupa memberikan pelatihan-pelatihan tentang pengelolaan padi, jagung dan kedelai yang menjamin ketahanan pangan, kemandirian pangan serta mampu menghadapi perdagangan bebas. Pelaksanaan program pemerintah dan kegiatan penyuluh bertujuan sebagai tanggung jawab dan pelayanan dari kinerja yang diberikan penyuluh kepada masyarakat dengan memberikan pengajaran tentang perawatan pangan, memfasilitasi para petani dengan memberikan pupuk yang telah di sediakan oleh pemerintah untuk meningkatkan hasil pangan. Hasil akhir dari kinerja pelayanan penyuluh yaitu dengan laporan kerja sebagai angka kredit para penyuluh. Dari ketetapan menteri pertanian, penyuluh di Kabupaten Berau menjalankan tugas dan fungsinya sesuai dengan Peraturan Bupati No. 39 Tahun 2009 yang menjelaskan tentang Mekanisme Penyuluh Pertanian, Perikanan dan Kehutanan Kabupaten Berau yang menjelaskan bagaimana Penyuluh pertanian, perikanan dan kehutanan yang selanjutnya disebut penyuluh adalah jabatan fungsional yang mempunyai tugas, tanggung jawab, wewenang, hak dan kewajiban secara penuh yang diberikan oleh pejabat yang berwenang untuk melakukan kegiatan penyuluhan yang bertugas melakukan kegiatan persiapan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan serta pengembangan penyuluhan. Kegiatan penyuluhan meliputi pendidikan, persiapan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan, pengembangan profesi dan penunjang penyuluhan. Dari uraian diatas, dapat di katakan pelayanan publik merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atau suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.

Untuk menentukan Kualitas Pelayanan Penyuluh di Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau, kerangka konsep dari penelitian ini menggunakan instrumen pengukuran pelayanan yang telah dikembangkan oleh Parasuraman et al., (dalam Zeithaml dan Bitner 1996:118) yang hanya menggunakan 5 (lima) indikator dari 10 (sepuluh) indikator. Kelima indikator tersebut sesuai dengan tugas dan fungsi penyuluh dalam mengetahui kualitas pelayanan, indikator tersebut meliputi :

- a. **Tangibles/Bukti fisik**, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai serta kendaraan operasional. Dengan demikian bukti langsung/wujud merupakan satu indikator yang paling kongkrit. Wujudnya berupa segala fasilitas yang secara nyata dapat terlihat.
- b. **Emphaty/Eampati**, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan.
- c. **Reliability/Keandalan**, merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.
- d. **Responsiveness/Kesigapan**, yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan dengan cepat.
- e. **Assurance/Jaminan**, mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, resiko dan keraguan.

Adapun kerangka pemikiran pada penelitian ini dapat dilihat pada gambar 1 di bawah ini :



Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran

Dalam memberikan pelayanan, penyuluh dalam menjalankan kinerja dan fungsi-fungsi pelayanan publik sebagai upaya peningkatan kesejahteraan petani pada khususnya dan masyarakat pada umumnya. Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh penyuluh dalam Rangka Peningkatan Ketahanan Pangan di Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau adalah pemenuhan kebutuhan pangan untuk masyarakat dengan memberdayakan kelompok tani. Dengan adanya pelayanan ini, penyuluh membuat atau menyusun rencana kerja layanan sesuai dengan fungsi dan tugasnya.

Departemen Pertanian Republik Indonesia mendefinisikan penyuluhan sebagai suatu upaya pemberdayaan petani dan keluarganya beserta masyarakat pelaku agribisnis terutama melalui pendidikan non formal di bidang pertanian agar mereka mampu menolong dirinya sendiri baik di bidang ekonomi, sosial dan politik sehingga dapat meningkatkan produktivitas, pendapatan dan kesejahteraan mereka. Sedangkan pertanian adalah seluruh kegiatan manusia dalam pengelolaan sumberdaya alam hayati dalam agroekosistem yang sesuai, dengan bantuan teknologi, modal, tenaga kerja dan manajemen untuk mendapatkan manfaat yang sebesar-besarnya bagi kesejahteraan masyarakat, yang mencakup usaha hulu, usahatani, usaha hilir dan usaha jasa penunjang.

Tujuan penyuluhan adalah terjadinya perubahan perilaku sasarannya. Hal ini merupakan perwujudan dari pengetahuan, sikap dan keterampilan yang dapat diamati secara langsung maupun tidak langsung dengan indera manusia. Dengan demikian penyuluhan dapat diartikan sebagai proses perubahan perilaku di kalangan masyarakat agar mereka memiliki pengetahuan, kemauan dan kemampuan serta memiliki keterampilan dalam melaksanakan perubahan-perubahan demi tercapainya peningkatan produksi, pendapatan dan perbaikan kesejahteraan masyarakat yang ingin dicapai melalui pembangunan pertanian. Dengan kata lain, penyuluhan sebagai ilmu yang mempelajari bagaimana pola perilaku manusia terbentuk, perilaku manusia dapat berubah atau dirubah sehingga mau meninggalkan kebiasaan yang lama dan menggantinya dengan perilaku baru yang meningkatkan kualitas kehidupan yang lebih baik.

Penyuluh merupakan orang yang memiliki peran, tugas atau profesi yang memberikan pendidikan, bimbingan dan mengatasi berbagai masalah seperti pertanian,

sehingga dapat mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Penyuluh memberikan layanan sesuai dengan tugas dan fungsinya, bertanggung jawab dalam mengkoordinasikan kegiatan penyuluhan di wilayah kerja yang dalam pelaksanaannya dibantu oleh babinsa terutama dalam pelaksanaan gerakan serentak serta pengawalan dan pengamanan bantuan pemerintah.

Penyuluh pertanian adalah perorangan yang melakukan kegiatan penyuluhan pertanian. Penyuluh pertanian pegawai negeri sipil adalah pegawai negeri sipil yang diberi tugas, tanggung jawab, wewenang, dan hak secara penuh oleh pejabat yang berwenang pada satuan organisasi lingkup pertanian untuk melakukan kegiatan penyuluhan pertanian.

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

- a. Memfasilitasi proses pembelajaran pelaku utama dan pelaku usaha;
- b. Mengupayakan kemudahan akses pelaku utama dan pelaku usaha ke sumber informasi, teknologi, dan sumber daya lainnya agar mereka dapat mengembangkan usahanya;
- c. Meningkatkan kemampuan kepemimpinan, manajerial, dan kewirausahaan pelaku utama dan pelaku usaha;
- d. Membantu pelaku utama dan pelaku usaha dalam menumbuhkembangkan organisasinya menjadi organisasi;
- e. Ekonomi yang berdaya saing tinggi, produktif, menerapkan tata kelola berusaha yang baik, dan berkelanjutan; membantu menganalisis dan memecahkan masalah

- serta merespon peluang dan tantangan yang dihadapi pelaku utama dan pelaku usaha dalam mengelola usaha;
- f. Menumbuhkan kesadaran pelaku utama dan pelaku usaha terhadap kelestarian fungsi lingkungan; dan
 - g. Melembagakan nilai-nilai budaya pembangunan pertanian yang maju dan modern bagi pelaku utama berkelanjutan

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

Di Indonesia sektor pertanian masih menjadi salah satu andalan masyarakat, selain itu sektor pertanian secara statistik masih cukup potensial untuk bisa dikembangkan baik dari areal lahan maupun kependudukan yang bergerak disektor ini.

H. Fokus Penelitian

Dalam Penelitian ini hal yang harus diperhatikan adalah fokus penelitian yakni kualitas Pelayanan Penyuluh dalam Rangka Peningkatan Ketahanan Pangan di Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau. Fokus penelitian ini memegang peranan yang sangat penting dalam memandu dan mengarahkan jalannya suatu penelitian. Fokus penelitian sangat membantu seorang peneliti agar tidak terjebak dalam melimpahnya volume data yang masuk, termasuk juga yang tidak berkaitan dengan masalah penelitian. Fokus memberikan batas dalam studi dan batasan dalam pengumpulan data, sehingga peneliti fokus memahami masalah yang menjadi tujuan penelitian. Menurut

Molcong, (201:92) menetapkan fokus penelitian sebagai penelitian penting artinya dalam usaha menentukan batas penelitian.

Pada penelitian ini peneliti melakukan analisis dengan menggunakan model pelayanan Parasuraman, Zeithaml dan Berri (1998:108) karena kelima variabelnya beroperasi secara simultan dan berinteraksi satu sama lain untuk membantu atau bersifat merintangikan pelayanan. Dalam hal ini, peneliti ingin melihat peran kelima faktor tersebut sebagai subfokus penelitian dalam pelayanan publik UPTB Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau.

1. Tangibles/Bukti fisik
 - a. Fasilitas
 - b. infrastruktur
2. Emphaty/Eampati
Kemudahan berinteraksi
3. Reliability/Keandalan
 - a. Sosialisasi
 - b. Kecepatan
4. Responsiveness/Kesigapan
 - a. Keramahan
 - b. Ketepatan
5. Assurance/Jaminan
 - a. Pendidikan
 - b. Pengalaman
 - c. Pelatihan

I. Definisi Konsep

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya mendorong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan oleh kehidupan manusia (Sinambela, 2011:13). Untuk meningkatkan kualitas pelayanan penyuluh harus menguasai tugas pokok dan fungsinya serta bersikap profesional.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan penyuluh, penyuluh tidak hanya menguasai teknologi pada on farm saja tetapi harus menguasai dan memahami subsistem hulu hingga hilir, memahami metodik didaktik, menguasai manajemen penyuluhan serta berjiwa usaha (Hapsah, 2009:166). Lebih lanjut dikatakan bahwa penyuluh pertanian harus menguasai berbagai disiplin ilmu, juga harus mampu mengkomunikasikan kepada masyarakat tani dan pelaku usaha tani lainnya dengan baik agar masyarakat tani dipedesaan mudah memahami dan mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang diperolehnya guna meningkatkan hasil usahatani.

Untuk itu penyuluh diharuskan memiliki latar belakang tingkat pendidikan formal tertentu. Penyuluh senantiasa diberikan kesempatan untuk menambah dan menimba ilmu pengetahuan baik formal maupun informal. Penyuluh dituntut untuk melakukan eksperimen dengan melihat perbandingan-perbandingan diberbagai tempat sehingga wawasannya terus diasah dan ditambah sesuai tuntutan dan tantangan yang dihadapi oleh petani (Hapsah,2009:167). Adapun konsep penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Penyuluh dalam Rangka Peningkatan Ketahanan Pangan di Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau dan faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik didefinisikan sebagai berikut :

- a. Tangibles/Bukti fisik dapat di artikan fasilitas operasional penyuluh baik di kantor atau dilapangan dan fasilitas atau bantuan dari pemerintah untuk anggota kelompok tani (masyarakat) serta fasilitas pendukung lainnya.
- b. Emphaty/Empati dapat di artikan kemudahan anggota kelompok tani untuk menghubungi penyuluh pertanian apabila memiliki keperluan.
- c. Reliability/Keandalan dapat di artikan pemberian informasi baru dari penyuluh pertanian ke setiap anggota kelompok tani, kehandalah dalam memberikan pelayanan.
- d. Responsiveness/Kesigapan dapat di artikan kesigapan atau respon penyuluh pertanian dalam memberikan pelayanan apabila anggota kelompok tani ingin berkonsultasi dan apabila anggota kelompok tani mengatasi masalah dilapangan.
- e. Assurance/Jaminan dapat di artikan kemampuan dan pengetahuan penyuluh pertanian dalam menjalankan tugas/fungsinya, pelatihan-pelatihan yang didapat serta keterampilan penyuluh pertanian.

J. Operasionalisasi Variabel

Agar penelitian ini menjadi jelas dan terarah maka peneliti memberikan batasan definisi operasional. Kualitas Pelayanan Penyuluh dalam Rangka Peningkatan Ketahanan Pangan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan jasa, manusia, proses, dan lingkungan di Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau. Melalui penelitian ini peneliti berusaha menggali permasalahan permasalahan dalam proses pelayanan publik sehingga tujuan yang diharapkan tercapai. Sebagai pedoman dalam penelitian pelayanan publik, peneliti membatasi dengan menggunakan lima indikator dalam pelayanan publik agar

kualitas pelayanan dapat dicapai, yaitu : Tangibles/Bukti fisik, Emphaty/Eampati, Reliability/Keandalan, Responsiveness/Kesigapan dan Assurance/Jaminan

Operasional variabel dibuat agar penelitian dapat lebih mudah dipahami oleh setiap pembaca tulisan ini, sekaligus untuk meghindari terjadinya salah pengertian atau kekeliruan dalam mengartikan variabel yang diteliti, selain itu juga berguna sebagai kerangka acuan untuk mendeskripsikan pemasalahan yang hendak diungkap.



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif bertujuan untuk mengungkapkan informasi kualitatif sehingga lebih menekankan pada masalah proses dan makna dengan mendeskripsikan sesuatu masalah, sehingga dapat di pahami tentang Kualitas Pelayanan Penyuluh dalam Rangka Peningkatan Ketahanan Pangan di Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau.

Dalam penelitian ini parameter yang ingin digali adalah “Kualitas Pelayanan Penyuluh dalam Rangka Peningkatan Ketahanan Pangan di Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau” dengan menggunakan indikator kinerja pelayanan yaitu Bukti fisik, Keandalan, Kesigapan, Kompetensi dan Akses.

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah tipe penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif yaitu untuk mengetahui atau menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti atau penelitian yang dilakukan sehingga memudahkan peneliti untuk mendapatkan data yang objektif dalam rangka mengetahui dan memahami Kualitas Pelayanan Penyuluh dalam Rangka Peningkatan Ketahanan Pangan di Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau. Dalam pendekatan kualitatif ini, peneliti akan

terjun langsung kelapangan untuk meneliti objek kajian dan mengadakan interaksi langsung dengan petani maupun penyuluh yang bertujuan untuk mendapatkan informasi yang mendalam mengenai Kualitas Pelayanan Penyuluh dalam Rangka Peningkatan Ketahanan Pangan di Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau termasuk aspek-aspek pendorong dan penghambat kinerjanya. Hal ini berdasarkan tujuan penelitian kualitatif untuk menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati (Bogdan dan Taylor dalam Moleong, 2011:4)

B. Informan Penelitian

Pemilihan informan dilakukan dengan kombinasi cara *purposive sampling* dan *snow ball sampling*. Cara *purposive sampling* (Moleong, 2011:165) yaitu menunjuk langsung informan yang dapat dikategorikan mampu memberikan informasi atau terlibat langsung dengan fokus permasalahan yang diteliti, sedangkan *snow ball* sampling dilakukan jika responden yang diperoleh memiliki pengetahuan dan keterlibatan dengan masalah penelitian dianggap kurang.

Informan dipilih untuk mendapatkan informasi yang lebih jelas dan mendalam tentang berbagai hal yang diperlukan, yang berhubungan dengan masalah penelitian juga untuk merespon berbagai pendapat untuk meningkatkan kinerja organisasi yang akan datang.

Dalam penelitian ini pihak yang dijadikan informan atau narasumber adalah yang dianggap mempunyai informasi (*key-informan*) yang dibutuhkan diwilayah penelitian. Menurut peneliti informan dalam penelitian ini adalah:

1. 12 orang pengurus kelompok tani (masyarakat) yang ada dalam wilayah Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau.
2. 6 orang penyuluh baik PNS maupun non PNS yang bertugas dalam wilayah Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau.

Penentuan jumlah informan berkembang dan bergulir mengikuti informasi atau data yang diperlukan dari informan yang diwawancarai sebelumnya. Maka dari itu, spesifikasi informan tidak digambarkan secara rinci namun akan berkembang sesuai dengan kajian dari penelitian yang dilakukan.

C. Instrumen Penelitian

Instrumen pada penelitian ini adalah manusia, alat perekam data, catatan, narasumber, dan dokumen-dokumen. sebagaimana yang diungkapkan oleh Guba dan Lincoln (1981) dalam Noeng Muhadjir, (2002:94) manusia sebagai instrumen penelitian memiliki kualifikasi baik, yaitu sifatnya yang responsif, adaptif, lebih holistik, kesadaran pada konteks tak terkatakan, mampu memproses segera, dan mampu memahami jawaban responden serta mampu menguraikan lebih dalam. Penelitian dengan pendekatan kualitatif menggunakan instrumen penelitian berupa pedoman wawancara, karena dalam proses pengumpulan data menekankan pada wawancara terhadap petani untuk mendapatkan pemahaman mengenai Kualitas Pelayanan Penyuluh dalam Rangka Peningkatan Ketahanan Pangan di Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau. Petani adalah pemberi informasi yang berhubungan dengan permasalahan dalam penelitian ini. Peneliti menentukan perwakilan kelompok tani yang merupakan informan

dalam penelitian ini sehingga dapat diketahui Kualitas Pelayanan Penyuluh dalam Rangka Peningkatan Ketahanan Pangan di Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau.

Tabel 2.1
Instrumen Penelitian

Fokus Penelitian	Informasi Yang Akan Dikumpulkan
Tangibles/Bukti fisik	a. Apakah fasilitas operasioanal sesuai dengan kebutuhan dalam pelaksanaan tugas ? b. Apakah fasilitas tersebut cukup mudah didapat dan dioperasionalkan serta dapat menghasilkan output yang berkualitas atau bagus ? c. Apakah infrastruktur pendukung selalu memenuhi standar kebutuhan penyuluhan ?
Emphaty/Empati	a. Bagaimana petani mendapatkan informasi ? b. Apakah petani murah dan mudah menghubungi penyuluh untuk mendapatkan pelayanan ?
Reliability/Keandalan	a. Apakah informasi yang diberikan oleh penyuluh kepada petani dapat dipertanggungjawabkan ? b. Apakah petani segera mendapatkan perbaikan apabila terjadi permasalahan ?
Responsiveness/Kesigapan	a. Bagaimana respon penyuluh jika ada petani yang mengadu ? b. Apakah penyuluh memberi penyelesaian secara tepat ?
Assurance/Jaminan	a. Apakah kesesuaian antara kemampuan penyuluh dengan fungsi/tugasnya ? b. Apakah penyuluh memmberikan solusi terhadap permasalahan petani ? c. Apakah organisasi mengadakan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan aparat sesuai dengan perkembangan/perubahan ?

D. Prosedur Pengumpulan Data

1. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan respondennya sedikit/kecil (Sugiyono, 2006:49). Wawancara dilakukan dengan masyarakat (petani) di wilayah Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau mengenai Bukti fisik meliputi fasilitas dan infrastruktur penyuluhan, Keandalan meliputi sosialisasi dan kecepatan penyuluhan, kesigapan meliputi keramahan dan ketepatan penyuluhan, kompetensi meliputi pendidikan, pengalaman dan pelatihan penyuluhan, akses meliputi kemudahan berinteraksi.

2. Studi Kepustakaan dan Dokumentasi

Studi kepustakaan dilakukan dengan cara mengumpulkan data kualitas pelayanan penyuluhan baik dari dari buku, internet, majalah serta referensi lain yang relevan dengan tujuan penelitian.

Menurut Moleong (2011:161) "Dokumentasi adalah setiap bahan yang tertulis ataupun film yang dipersiapkan untuk penelitian, pengujian suatu peristiwa atau record maupun yang tidak dipersiapkan untuk itu". Data-data sekunder ini diperoleh dari berbagai sumber yang terkait dengan penelitian. Disamping dokumentasi yang terdapat pada kantor juga dilakukan pengambilan data/dokumen dari perpustakaan.

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari buku-buku, dokumen atau catatan, tulisan karya ilmiah dari berbagai media, arsip-arsip resmi yang mendukung kelengkapan data primer. Dalam hal ini data sekunder diperoleh dari data-data yang diambil oleh peneliti dari data instansi diantaranya data laporan kegiatan/program yang dijalankan penyuluh dalam Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau.

3. Observasi

Menurut Young dan Schimdt (1973) dalam Pasolong (2012:63) observasi adalah sebagai pengamatan sistematis berkaitan dengan perhatian terhadap fenomena-fenomena yang nampak.

Observasi dilakukan dengan melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian dengan maksud memperoleh gambaran empirik. Hasil dari observasi ini dapat mempermudah dalam menjelaskan fenomena-fenomena yang ada. Observasi dalam hal ini dilakukan untuk melihat Kualitas Pelayanan Penyuluh dalam Rangka Peningkatan Ketahanan Pangan di Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau.

Lokasi penelitian dikhususkan pada wilayah Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau. Sedangkan waktu penelitian yakni bulan Januari sampai Pebruari 2017.

Tabel 2.2
Jadwal Penelitian

No	Jenis Kegiatan	Desember				Januari				Pebruari				Maret			
		Minggu				Minggu				Minggu				Minggu			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Penulisan Proposal	■	■	■	■												
2.	Pengurusan Izin					■	■	■	■								
3.	Penyusunan instrumen					■	■	■	■								
4.	Pengumpulan Data									■	■	■	■				
5.	Analisis Data													■	■	■	■
6.	Penyusunan Laporan Penelitian																■
7.	Penyajian Laporan																■

E. Metode Analisis Data

Teknis analisis data yang dipergunakan adalah teknik analisis data deskriptif kualitatif, dimana teknik ini berusaha menyimpulkan data yang berhubungan dengan objek penelitian serta berusaha menjelaskan dan menggambarkan variable penelitian secara mendalam dan konprehensif (mendetail) sesuai dengan tujuan penelitian yang sudah dirumuskan melalui wawancara, studi kepustakaan dan dokumentasi, observasi yang telah dilakukan.

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif bertujuan untuk mengungkapkan informasi kualitatif sehingga lebih menekankan pada masalah proses dan

makna dengan mendeteskikan sesuatu masalah, sehingga dapat di pahami tentang Kualitas Pelayanan Penyuluh dalam Rangka Peningkatan Ketahanan Pangan di Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau.

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah tipe penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif yaitu untuk mengetahui atau menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti atau penelitian yang dilakukan sehingga memudahkan peneliti untuk mendapatkan data yang objektif dalam rangka mengetahui dan memahami Kualitas Pelayanan Penyuluh dalam Rangka Peningkatan Ketahanan Pangan di Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau.

Metode merupakan cara untuk mengungkapkan kebenaran yang objektif. Kebenaran tersebut merupakan tujuan, sementara metode itu adalah cara. Penggunaan metode dimaksudkan agar kebenaran yang diungkapkan benar-benar berdasarkan bukti ilmiah yang kuat. Oleh karena itu, metode dapat diartikan pula sebagai prosedur atau rangkaian cara yang secara sistematis dalam menggali kebenaran ilmiah. Sedangkan penelitian dapat diartikan sebagai pekerjaan ilmiah yang harus dilakukan secara sistematis, teratur dan tertib, baik mengenai prosedurnya maupun dalam proses berfikir tentang materinya (Prastowo, 2011:106). Penelitian ini dilakukan terhadap petani pengguna pelayanan untuk menilai bagaimana pelayanan publik yang dilakukan oleh penyuluh di Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau dan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik tersebut.

BAB IV

TEMUAN DAN PEMBAHASAN

A. Temuan

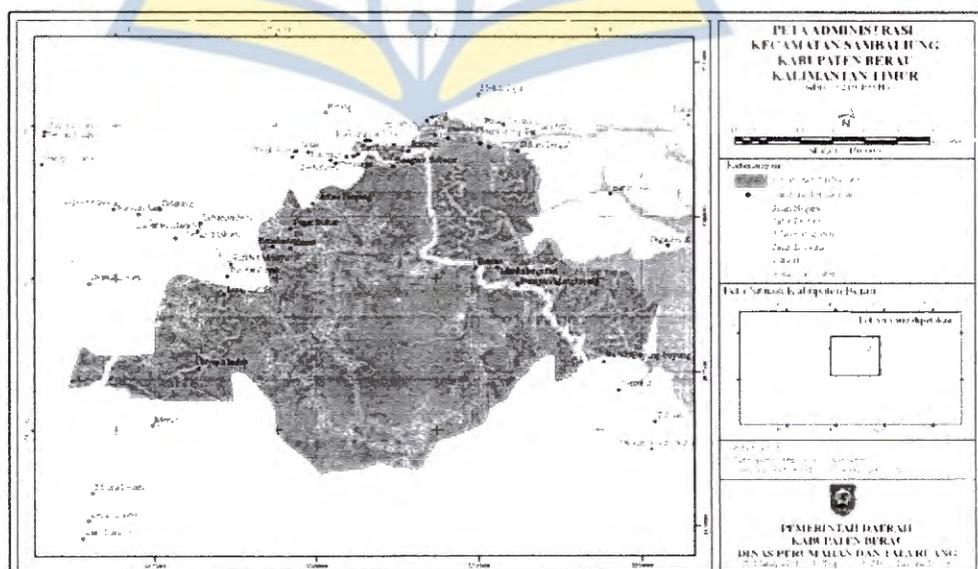
1. Lokasi Penelitian

Pada penelitian ini lokasi yang dijadikan sebagai sasaran penelitian adalah UPTB Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau, karena ada beberapa pertimbangan sebagaimana yang disampaikan oleh Moleong (2011:1) bahwa :

Cara terbaik yang perlu ditempuh dalam penentuan lapangan penelitian adalah dengan cara mempertimbangkan teori substantif, pergilah dan jajagilah lapangan apakah ada kesesuaian dengan kenyataan yang ada dilapangan. Berbagai keterbatasan waktu, biaya, tenaga, peralatan perlu pula dijadikan pertimbangan dalam penentuan lokasi penelitian.

Lokasi penelitian meliputi gambaran umum Kecamatan Sabmaliung Kabupaten Berau. Peneliti memberikan gambaran umum dimana sangat memberikan andil dalam pelaksanaan penelitian pada saat pengambilan data yang digunakan terhadap suatu masalah yang akan diteliti.

a. Letak Geografis dan Batas Wilayah



Gambar 4.1 Peta Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau

Pada Tahun 2016 Kabupaten Berau terbagi menjadi 13 Kecamatan dengan jumlah penduduk 218.124 jiwa. Kecamatan Sambaliung terdiri dari 1 kelurahan dan 13 kampung dengan jumlah penduduk 28.383 jiwa yang terdiri dari 15.310 laki-laki dan 13.473 perempuan.

Secara geografis Kecamatan Sambaliung terletak antara $117,20^{\circ}$ – $117,57^{\circ}$ Bujur Timur serta $1^{\circ}58'$ – $2^{\circ}16'$ Lintang Utara.

Luas wilayah Kecamatan Sambaliung adalah 2.403,86 km² atau 7,04% dari total luas wilayah Kabupaten Berau.

Batas-batas wilayah Kecamatan Sambaliung antara lain :

Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Gunung Tabur

Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Pulau Derawan dan Tabalar

Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Tabalar dan Kelay

Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Teluk Bayur dan Kelay

b. Potensi Pertanian

Tabel 4.1
Potensi Pertanian Kecamatan Sambaliung

Jenis Lahan	Luas (ha)
Lahan Sawah	
Irigasi	0,0
Tadah Hujan	781,0
Rawa Pasang Surut	883,0
Rawa Lebak	115,0
Lahan Bukan Sawah	
Tegal/Kebun	772,0
Ladang/Huma	1.197,0
Perkebunan	2.012,0
Hutan Rakyat	226.737,0

Padang Pengembalaan/Padang Rumput	228,0
Hutan Negara	4.924,0
Sementara Tidak Diusahakan	931,0
Lainnya (Tambak, Kolam, Empang dll)	990,0
Lahan Bukan Pertanian (Jalan, Pemukiman, Perkantoran, Sungai dll)	816,0
Total Luas Kecamatan Sambaliung	240.386,0

Sumber : Badan Pusat Statistik 2016.

Kecamatan Sambaliung memiliki potensi pertanian yang cukup baik. Pada tahun 2016 beberapa jenis tanaman pangan mengalami kenaikan luas panen, komoditas padi merupakan komoditi yang terluas yakni sekitar 1.873 ha. Jenis tanaman kedelai mengalami peningkatan luas panen paling besar jika dibandingkan dengan tahun 2014, nilai kenaikannya sebesar 464,29% dari 14 ha pada tahun sebelumnya menjadi 79 ha pada tahun 2015. Komoditas berikutnya yang mengalami kenaikan yang signifikan jagung yang naik 108,11% dibandingkan tahun 2014.

Kenaikan luas panen kedua komoditas tersebut berhubungan erat dengan program-program bantuan yang disalurkan oleh pemerintah pusat maupun daerah seperti : pemberian subsidi atau bantuan benih, pupuk, obat-obatan dan alat pertanian lainnya, pemberian kredit usaha tani serta kebijakan-kebijakan lain yang bertujuan menstabilkan harga ditingkat petani.

Tanaman padi dan palawija yang mencakup padi sawah dan padi ladang, jagung, ubi kayu dan ubi jalar. Dari keempat komoditas tersebut tanaman padi yang paling dominan karena merupakan bahan makanan pokok penduduk.

c. Program UPTB.

Program UPTB Kecamatan Sambaling Kabupaten Berau berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor : 13 Tahun 2006 yakni peningkatan ketahanan pangan (pertanian/perkebunan).

d. Visi dan Misi UPTB.

Visi UPTB Kecamatan Sambaling Kabupaten Berau “Terwujudnya lembaga penyuluhan yang handal dan profesional dalam memberikan pelayanan prima kepada pelaku utama dan pelaku usaha agar terciptanya peningkatan kapasitas dan daya saing demi tercapai swasembada dan ketahanan pangan yang menuju masyarakat yang mandiri, dinamis dan sejahtera”.

Visi tersebut dijabarkan dalam Misi UPTB Kecamatan Sambaling Kabupaten Berau sebagai berikut :

- 1) Menyusun dan mengembangkan program penyuluhan yang sesuai dengan kebutuhan petani, potensi wilayah dan sejalan dengan kebijakan dari program penyuluhan nasional serta melakukan percontohan dan pengkajian teknologi spesifik logika komoditas unggulan lokal berbasis pedesaan berdasarkan kearifan lokal.
- 2) Membangun sumberdaya manusia pertanian dan kelembagaan petani yang handal, profesional, mandiri, inovatif, kreatif dan berwawasan global sehingga memiliki kapasitas dan daya saing yang tinggi.
- 3) Mengembangkan kemampuan, pengetahuan, sikap dan keterampilan pelaku utama dan pelaku usaha melalui penyuluhan sebagai upaya untuk meningkatkan produktifitas, efisiensi usaha, pendapatan dan

kesejahteraannya serta kesadaran dalam kelestarian fungsi lingkungan hidup.

- 4) Mendorong dan mengembangkan kelembagaan penyuluhan yang tangguh, memfasilitasi peningkatan kapasitas dan kompetensi penyuluh melalui proses pembelajaran secara berkelanjutan.
 - 5) Mempafilitasi akses informasi teknologi, pasar dan pembiayaan serta menjalin kerjasama dan jejaring kemitraan pelaku utama dan pelaku usaha.
 - 6) Mendorong partisipasi aktif petani dan keluarganya serta pelaku usaha petani lainnyadalam pelaksanaan penyuluhan.
 - 7) Meningkatkan kualitas pengelolaan administrasi, penataan usaha dan rumah tangga serta sistem informasi teknologi dan publikasi yang akuntabel dan transparan.
- e. Tugas pokok dan fungsi UPTB.

Tugas pokok dan fungsi UPT Badan Ketahanan Pangan dan Pelaksana Penyuluhan Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau adalah sebagai berikut :

- 1) Penyelenggaraan pengelolaan aministrasi umum;
- 2) Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis operasional dan teknis penunjang di bidang penyuluhan;
- 3) Penyiapan bahan perumusan rencana kegiatan teknis oprasional dan teknis penunjang di bidang penyuluhan;
- 4) Pelaksanaan kegiatan teknis operasional dan teknis penunjang di bidang penyuluhan;
- 5) Pengkoordinasian UPTB;
- 6) Penyusunan laporan dan evaluasi pelaksanaan tugas;

- 7) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh kepala badan sesuai dengan tugas dan fungsinya;

f. Tugas Pokok Penyuluh Pertanian

Tugas pokok penyuluh pertanian adalah menyuluh, selanjutnya dalam menyuluh dapat dibagi menjadi menyiapkan, melaksanakan, mengembangkan, mengevaluasi dan melaporkan kegiatan penyuluhan. Dalam Permen PAN No. 2/2008 menyebutkan bidang dan unsur kegiatan penyuluh pertanian terdiri atas :

- 1) Mengikuti Pendidikan Meliputi
 - a) Pendidikan sekolah dan memperoleh ijazah/gelar
 - b) Pendidikan dan pelatihan kedinasan dan memperoleh Surat Tanda Tamat Pendidikan dan Pelatihan (STTPP) atau sertifikat
 - c) Pendidikan dan Pelatihan prajabatan
- 2) Kegiatan persiapan penyuluhan pertanian meliputi :
 - a) Identifikasi potensi wilayah
 - b) Memandu penyusunan rencana usaha petani (RUK, RKK, RKD, RPKD/PPP)
 - c) Penyusunan program penyuluhan pertanian (tim)
 - d) Penyusunan rencana kerja tahunan penyuluh pertanian
- 3) Pelaksanaan penyuluhan pertanian meliputi :
 - a) Penyusunan materi
 - b) Perencanaan penerapan metode penyuluhan pertanian
 - c) Menumbuh/mengembangkan kelembagaan petani
- 4) Evaluasi dan Pelaporan, meliputi :
 - a) Evaluasi pelaksanaan penyuluhan pertanian
 - b) Evaluasi dampak pelaksanaan penyuluhan pertanian

- 5) Pengembangan penyuluhan pertanian meliputi :
 - a) Penyusunan pedoman/petunjuk pelaksanaan/petunjuk teknis penyuluhan pertanian
 - b) Kajian kebijakan pengembangan penyuluhan pertanian
 - c) Pengembangan metode/sistem kerja penyuluhan pertanian
- 6) Pengembangan profesi meliputi :
 - a) Pembuatan karya tulis ilmiah dibidang penyuluhan pertanian
 - b) Penerjemahan/penyaduran buku-buku dan bahan-bahan lain di bidang penyuluhan pertanian
 - c) Pemberian konsultasi dibidang pertanian yang bersifat konsep kepada institusi dan/atau perorangan
- 7) Penunjang penyuluhan pertanian meliputi :
 - a) Peran serta dalam seminar/lokakarya/konferensi
 - b) Keanggotaan dalam tim Penilai Jabatan Fungsional Penyuluh Pertanian
 - c) Keanggotaan dalam dewan redaksi penerbitan dibidang pertanian
 - d) Perolehan penghargaan/tanda jasa
 - e) Pengajaran/pelatihan pada pendidikan dan pelatihan
 - f) Keanggotaan dalam organisasi profesi
 - g) Perolehan gelar kesarjanaan lainnya

g. Kegiatan Penyuluhan Pertanian

Rincian kegiatan penyuluh pertanian terampil sesuai dengan jenjang jabatan, sebagai berikut :

- 1) Penyuluh Pertanian Pelaksana Pemula :
 - a) Memandu penyusunan Rencana Defenitif Kelompok (RDK) dan Rencana Defenitif Kebutuhan Kelompok (RDKK)

- b) Menyusun program penyuluhan pertanian sebagai anggota
 - c) Menyusun Rencana kerja tahunan penyuluh pertanian
 - d) Menyusun materi penyuluhan pertanian dalam bentuk kartu kilat
 - e) Menyusun materi penyuluhan pertanian dalam bentuk transparansi/bahan tayangan
 - f) Menyusun materi penyuluhan pertanian dalam bentuk flipchart/peta singkap
 - g) Melakukan kunjungan tatap muka/anjingsana pada petani perorangan
 - h) Melakukan kunjungan tatap muka/anjingsana pada kelompok tani
 - i) Melakukan kunjungan tatap muka/anjingsana pada petani secara massal
 - j) Memandu pelaksanaan demonstrasi usahatani dengan cara demonstrasi plot
 - k) Menjadi pramuwicara dalam perencanaan dan pelaksanaan pameran
- 2) Penyuluh Pertanian Pelaksana, yaitu :
- a) Mengumpulkan data tingkat desa dan kecamatan
 - b) Memandu penyusunan Rencana Kegiatan Desa (RKD) dan Rencana Kegiatan Penyuluhan Desa (RKPD)/Program Penyuluhan Desa
 - c) Menyusun Program penyuluhan pertanian sebagai anggota
 - d) Menyusun Rencana kerja tahunan penyuluh pertanian
 - e) Melakukan kunjungan tatap muka/anjingsana pada petani perorangan
 - f) Melakukan kunjungan tatap muka/anjingsana pada kelompok tani

- g) Melakukan kunjungan tatap muka/anjingsana pada petani secara massal
 - h) Melaksanakan demonstrasi cara
 - i) Merencanakan demonstrasi usahatani melalui demonstrasi plot
 - j) Memandu pelaksanaan demonstrasi usahatani melalui demonstrasi farm
 - k) Memandu pelaksanaan sekolah lapang
 - l) Menjadi Pramuwicara dalam perencanaan dan pelaksanaan pameran
 - m) Mengajar kursus tani
 - n) Menumbuhkan kelompok tani
 - o) Mengembangkan kelompok tani Pemula ke Lanjut
- 3) Penyuluh Pertanian Pelaksana Lanjutan:
- a) Menyusun instrument identifikasi potensi wilayah tingkat desa, kecamatan dan kabupaten
 - b) Menyusun program penyuluhan pertanian sebagai anggota
 - c) Menyusun rencana kerja tahunan penyuluh pertanian
 - d) Menyusun materi penyuluhan pertanian dalam bentuk seri foto
 - e) Menyusun materi penyuluhan pertanian dalam bentuk poster
 - f) Melakukan kunjungan tatap muka/anjingsana pada petani perorangan
 - g) Melakukan kunjungan tatap muka/anjingsana pada kelompok tani
 - h) Melakukan kunjungan tatap muka/anjingsana pada petani secara massal
 - i) Melaksanakan uji coba/pengkajian/pengujian paket teknologi/metode penyuluhan pertanian

- j) Merencanakan demonstrasi usahatani melalui demonstrasi farm
 - k) Memandu pelaksanaan demonstrasi usahatani melalui demonstrasi area
 - l) Melaksanakan temu lapang/temu tugas/temu teknis/temu karya
 - m) Merencanakan forum penyuluhan pedesaan, magang, widyawisata, karyawisata/widyakarya
 - n) Melaksanakan forum penyuluhan pertanian pedesaan, magang, widyawisata, karyawisata/widyakarya
 - o) Menjadi pramuwicara dalam perencanaan dan pelaksanaan pameran
 - p) Mengajar kursustani
 - q) Menumbuhkan gabungan kelompok tani
 - r) Mengembangkan kelompok tani dari Lanjut ke Madya
 - s) Mengumpulkan dan mengolah data evaluasi pelaksanaan penyuluhan pertanian tingkat kecamatan.
- 4) Penyuluh Pertanian Penyelia, yaitu :
- a) Menyusun program penyuluhan pertanian di tingkat desa dan kecamatan sebagai ketua
 - b) Menyusun program penyuluhan pertanian sebagai anggota
 - c) Menyusun rencana kerja tahunan penyuluh pertanian;
 - d) Menyusun materi dalam bentuk leaflet/liptan/selebaran/folder
 - e) Menyusun pedoman/juklak penilaian prestasi petani/kelompok tani di tingkat kabupaten
 - f) Melakukan kunjungan tatap muka/anjagsana pada petani perorangan;
 - g) Melakukan kunjungan tatap muka/anjagsana pada kelompok tani;

- h) Melakukan kunjungan tatap muka/anjingsana pada petani secara massal;
- i) Merencanakan demonstrasi usahatani melalui demonstrasi area;
- j) Merencanakan sekolah lapang;
- k) Merencanakan temu lapang/temu tugas/temu teknis/temu karya;
- l) Menjadi pramuwicara dalam perencanaan dan pelaksanaan pameran;
- m) Mengajar kursus tani;
- n) Melakukan penilaian prestasi petani/kelompok tani di tingkat kabupaten;
- o) Melakukan penilaian perlombaan komoditas pertanian;
- p) Menyusun rencana kegiatan evaluasi pelaksanaan penyuluhan pertanian di tingkat kabupaten;
- q) Mengumpulkan dan mengolah data pelaksanaan penyuluhan pertanian di tingkat kabupaten;
- r) Mengumpulkan dan mengolah data pelaksanaan di tingkat provinsi;
- s) Menganalisis dan merumuskan hasil evaluasi pelaksanaan penyuluhan pertanian di tingkat kecamatan;
- t) Mengumpulkan dan mengolah data evaluasi dampak pelaksanaan penyuluhan pertanian di tingkat kecamatan.

h. Fungsi Penyuluh Pertanian

Peranan penyuluh selain tugas pokoknya melaksanakan penyuluhan. Mengapa demikian, karena dalam melaksanakan tugas pokoknya (menyuluh) tidak akan berhasil dengan baik bila penyuluh tidak mampu memerankan peran-peran tambahan/lainnya yang akan diuraikan ini. Banyak ahli menjelaskan

peranperan tambahan/lainnya penyuluh ini (selain menyuluh/memberikan inovasi), yang apabila dirangkum antara lain menyebutkan :

- 1) Penyuluh sebagai inisiator, yang senantiasa selalu memberikan gagasan/ide-ide baru.
- 2) Penyuluh sebagai fasilitator, yang senantiasa memberikan jalan keluar/kemudahan-kemudahan, baik dalam menyuluh/proses belajar mengajar, maupun fasilitas dalam memajukan usahatani. Dalam hal menyuluh penyuluh memfasilitasi dalam hal : kemitraan usaha, berakses ke pasar, permodalan dan sebagainya.
- 3) Penyuluh sebagai motivator, penyuluh senantiasa membuat petani tahu, mau dan mampu.
- 4) Penyuluh sebagai penghubung
- 5) Penyuluh sebagai guru, pembimbing petani, yang senantiasa mengajar, melatih petani sebagai orang dewasa.
- 6) Penyuluh sebagai organisator dan dinamisator, yang selalu menumbuhkan dan mengembangkan kelompok tani agar mampu berfungsi sebagai kelas belajar-mengajar, wahana kerjasama dan sebagai unit produksi.
- 7) Penyuluh sebagai penganalisa, penyuluh dituntut untuk mampu menganalisa masalah, sebab yang ada di usahatani dan di keluarga tani mampu menganalisa kebutuhan petani yang selanjutnya merupakan masukan dalam membuat program penyuluhan pertanian.
- 8) Penyuluh sebagai agen perubahan, penyuluh senantiasa harus dapat mempengaruhi sasarannya agar dapat merubah dirinya ke arah kemajuan.

Dalam hal ini penyuluh berperan sebagai katalis, pembantu memecahkan masalah (solution gives), pembantu proses (process helper), dan sebagai sumber penghubung (resources linker).

- 9) Penyuluh sebagai penasehat/advisor
- 10) Penyuluh sebagai teknisi
- 11) Penyuluh sebagai organisator
- 12) Penyuluh sebagai agen pembaharu

Badan Ketahanan Pangan dan Pelaksana Penyuluhan harus meningkatkan sistem pengawasan dan kedisiplinan terhadap penyuluh sehingga dapat dipantau dan memberikan pelayanan yang sesuai dengan indikator kinerja penyuluh pertanian yang meliputi :

2. Tersusunnya data peta wilayah
3. Tersusunnya program penyuluhan pertanian
4. Tersusunnya RKT PP
5. Terdesiminasinya informasi teknologi pertanian kepada pelaku utama
6. Meningkatnya kapasitas pelaku utama
7. Tumbuh kembangnya kelembagaan petani
8. Meningkatnya akses pelaku utama terhadap informasi pasar, teknologi, sarana-prasarana dan pembiayaan.
9. Meningkatnya produktivitas dan skala usaha pelaku utama
10. Meningkatnya pendapatan pelaku utama.

Guna mengembangkan tugas dan peran sebagai penyuluh tentunya membutuhkan kualifikasi minimal dari seorang penyuluh untuk memastikan kegiatan penyuluhan efektif dan mencapai sasaran. Berdasarkan dengan kualifikasi yang harus dimiliki setiap penyuluh dalam meningkatkan kinerjanya mencakup :

1. Kemampuan untuk berkomunikasi, hal ini tidak hanya terbatas pada kemampuan memilih inovasi, memilih dan menggunakan saluran komunikasi yang efektif, memilih dan menggunakan alat bantu dan alat peraga yang efektif dan murah tetapi yang lebih penting adalah kemampuan dan keterampilan penyuluh untuk berempati dan berinteraksi dengan masyarakat sasarnya.
2. Sikap penyuluh yang (a) menghayati dan bangga terhadap profesinya, serta merasakan kehadirannya sangat dibutuhkan oleh masyarakat sasaran, (b) meyakini bahwa inovasi yang disampaikan telah teruji kegunaannya, (c) menyukai dan mencintai masyarakat sasaran
3. Kemampuan pengetahuan penyuluh tentang (a) isi, fungsi, manfaat dan nilai-nilai yang terkandung dalam inovasi yang disampaikan, (b) latar belakang dan keadaan masyarakat sasaran, (c) segala sesuatu yang menyebabkan masyarakat suka atau tidak menghendaki perubahan.
4. Karakteristik sosial budaya penyuluh, mencakup latar belakang bahasa, agama dan kebiasaan-kebiasaan.

Selain itu anggota kelompok tani harus terbuka dalam artian jujur apabila telah mendapatkan bantuan yang cukup dan aktif di kelompok tani agar penyuluh mampu mengenal setiap anggota kelompok tani.

Dari proses pengamatan dan wawancara, penulis mendapatkan temuan baru di lapangan. Ada pernyataan yang sangat menarik diungkapkan oleh salah satu Tenaga Harian Lepas (THL) NR yang Mengatakan :

“Kalau bisa di bilang seluruh indonesia kekurangan penyuluh, tetapi entahlah kenapa pemerintah tidak membuka lapangan kerja untuk penyuluh apalagi sekarang ini ada inoratorium tidak ada penerimaan PNS secara terbuka, sementara penyuluh itu di bidang pertanian sangat dibutuhkan sekali apalagi didaerah-daerah terpencil, karena dilihat dari segi swasembada pangan potensi indonesia bisa dikatakan bagus. Hamparan areal/lahan di Kabupaten Berau yang bisa dijadikan eréal persawahan masih begitu luas, apalagi Kecamatan Sambaliung salah satu penghasil padi

diKabupaten Berau, jadi semua tergantung sama pemerintah seharusnya pemerintah membuka peluang untuk masyarakat yang berbakat dalam hal penyuluh agar kita di Kabupaten Berau ini tidak mengimpor lagi bahan pangan terutama beras dari luar.”

(Wawancara Hari Rabu, 06 Januari 2017)

Pernyataan di atas menjadi temuan penulis, bahwa masih banyak areal/lahan yang belum dimanfaatkan secara maksimal untuk dijadikan lahan untuk memproduksi tanaman pangan. Hal tersebut membutuhkan penyuluh pertanian sebagai perpanjangan tangan dari program pemerintah, untuk membantu petani dalam mengelola lahan pertanian. Hal ini di dukung oleh pernyataan yang di peroleh peneliti dari A anggota kelompok tani Mekar Sari Kampung Tumbit Dayak mengatakan :

“Menurut saya kita disini kekurangan penyuluh tidak sebanding antara tenaga penyuluh dengan masyarakat tani yang akan dilayani, mungkin karena banyaknya yang dipantau jadi penyuluh jarang masuk, saya baru melihat penyuluh ini masuk disini. Seharusnya penyuluh yang disediakan disetiap kelurahan/kampung melebihi dari satu supaya mampu memantau keadaan dilapangan maupun dikelompok tani. Penyuluh disini jarang masuk memantau keadaan kelompok tani kami sehingga jika terjadi permasalahan pada tanaman di semua kelompok maka pelayannya kurang efektif misalnya saja saat ini semua petani disini mengalami serangan hama keong dan tikus penyuluhnya pontang panting untuk melayani para petani sehingga kurang efektif. Karena tidak seimbangnya antara jumlah petani dengan jumlah tenaga penyuluh yang mengakibatkan banyak masyarakat tani kurang terlayani.”

(Wawancara Hari Rabu 08 Pebruari 2017)

Dari pernyataan tersebut, dapat dikatakan bahwa memang penyuluh pertanian perlu perbanyak untuk meningkatkan produksi pangan. Pernyataan lainnya di ungkapkan oleh penyuluh pertanian M, Mengatakan :

“Penyuluh sekarang ini yang pegawai-pegawai muda tidak seperti penyuluh dulu, kita dulu dituntut untuk terjun kelapangan, bersosialisasi dengan baik di lapangan, harus mengetahui keadaan sawah, padi dan cuacapun harus di ketahui. Dulu itu lebih banyak mempraktekkan di banding sekarang penyuluh muda kurang cekatan dilapangan tetapi terampil dalam bidang kepegawaian misalnya masalah pengetikan, komputer, pengelolaan laporan. Itu bedanya penyuluh dulu dengan sekarang, makanya ada kampung itu yang kelompok taninya tidak terlalu kenal dengan penyuluhnya karena itu tadi jarang praktek langsung dan keterampilan atau pengetahuannya

tidak seperti penyuluh terdahulu. Tetapi sekarang ini memang sebenarnya penyuluh tidak terlalu dituntut untuk terlalu sering meninjau langsung dilapangan asalkan laporan dan presentasinya dapat dipertanggungjawabkan serta mampu menganalisa dengan baik tanggungjawabnya selaku penyuluh.”

(Wawancara Hari Rabu, 18 Januari 2017)

Sedangkan dari wawancara diatas, adanya perbedaan antara kinerja penyuluh yang sudah berpengalaman dengan penyuluh muda dalam hal kemampuan terjun langsung kelapangan, menjelaskan dan mengamati keadaan lingkungan di lapangan. Adapun temuan lain yang penulis dapatkan dilapangan, dari hasil wawancara penyuluh pertanian AS, mengatakan :

“Jumlah petani di Kecamatan Sambaliung ini sangat banyak, contohnya saja di Tumbit Dayak dan Long Lanuk memiliki hampir empat ratus petani, tidak mungkin penyuluh merespon satu persatu anggota kelompok tani karena disamping jumlahnya banyak juga lokasinya berjauhan, maka dari itu diperlukan pembentukan kelompok. Ada juga anggota petani yang jarang bahkan tidak pernah datang kalau ada kegiatan pertemuan kelompok tani dengan penyuluh, petani sudah diundang tapi tidak datang. Nanti setelah ada bantuan mau di bagi-bagi dan tidak dapat bantuan pasti marah-marah, bagaimana mau diinformasikan baru dan mengenal anggota di setiap kelompok tani kalau ada yang jarang datang bahkan tidak pernah datang kalau ada pertemuan. Juga petani kalau sudah dapat bantuan satu atau dua kali sekalinya nanti dapat bantuan yang ketiga kalinya dan tidak dikasi, alasannya tidak pernah dapat bantuan karena petani mau lagi seperti tidak ada rasa syukurnya, sedangkan ada petani yang lain yang membutuhkan.”

(Wawancara Hari Jumat, 27 Januari 2017)

Dari pernyataan AS diatas, bahwa rentang kendalinya tidak memungkinkan untuk memberikan pelayanan kepada petani yang ada pada kedua kampung tersebut karena anggotanya cukup banyak dan juga lokasinya berjauhan. Ada beberapa anggota kelompok tani yang apabila telah mendapatkan bantuan tidak mengakui bantuan tersebut telah didapatkan dan pada kenyataannya ada petani lain yang lebih membutuhkan. Perhatian anggota kelompok tani juga yang acuh tak acuh dalam hal pembentukan kelompok tani, mereka tidak pernah menghadiri pertemuan bahkan mereka tidak mengetahui anggota satu sama lain. Hal ini didukung oleh wawancara

penulis dengan salah seorang petani AR anggota Kelompok Tani Harapan Makmur Kampung Tumbit Dayak yang mengatakan :

“Memang ketua kelompok yang sering ikut dipertemuan namun kalau saya kurang aktif pada pertemuan karena banyak yang saya mau kerjakan dan karena disamping saya bertani juga saya ada pekerjaan yang lain sehingga saya jarang ikut pertemuan, juga jika ada bantuan kadang tidak mencukupi untuk semua anggota kelompok sehingga kita membeli lagi kekurangannya.”

(Wawancara Hari Rabu, 18 Januari 2017)

Dari temuan penelitian tersebut diatas pemerintah dalam hal ini pemerintah pusat maupun daerah seharusnya bersinergi untuk menginventarisir kebutuhan penyuluh di Indonesia pada umumnya dan Kabupaten Berau pada khususnya sehingga rasio antara penyuluh dengan jumlah petani yang akan dilayani sebanding. Dapat dikatakan bahwa disetiap kelurahan/kampung setidaknya satu atau dua penyuluh yang bertugas di wilayah yang telah ditetapkan. Penetapan penyuluh PNS atau THL yang dikontrak agar mampu meningkatkan pelayanan, penambahan pegawai ini juga bertujuan untuk memanfaatkan keadaan Kabupaten Berau pada umumnya dan Kecamatan Sambaliung pada khususnya yang memiliki wilayah pertanian yang luas agar tidak mengimpor bahan pangan dari daerah lain.

Kualitas adalah menjaga janji pelayanan agar pihak yang dilayani merasa puas dan diuntungkan. Meningkatkan kualitas merupakan pekerjaan semua orang adalah pelanggan. Tanggung jawab untuk kualitas produksi dan pengawasan kualitas tidak dapat didelegasikan kepada satu orang, misalnya staf dalam suatu kantor.

Dari observasi yang kami lakukan terlihat bahwa sebagian penyuluh belum mendapatkan kendaraan dinas operasional dalam melaksanakan tugas penyuluhan. Sebagaimana yang dikemukakan oleh kepala UPTB bahwa salah satu kendala penyuluh dalam melaksanakan tugas adalah terbatasnya kendaraan dinas

operasional yang terdapat pada kantor UPTB membuat sebagian penyuluh harus menggunakan kendaraan pribadinya apabila mereka akan melaksanakan pertemuan-pertemuan dengan petani dilapangan yang letaknya cukup jauh. Menurut beberapa pegawai yang kami wawancarai dalam penelitian ini mengungkapkan bahwa dari kantor UPTB sudah beberapa kali mengusulkan untuk memperoleh kendaraan dinas operasional kantor berupa kendaraan roda dua agar dapat digunakan untuk kegiatan penyuluhan akan tetapi sampai saat ini belum juga ada.

Hal ini sejalan dengan yang diungkapkan Hapsah (2009:179) bahwa salah satu faktor penunjang berhasilnya pelayanan penyuluhan adalah tersedianya kendaraan operasional penyuluh karena hal tersebut dapat meningkatkan respon penyuluh terhadap permasalahan yang dihadapi oleh petani.

Dapat dilihat bahwa peran penyuluh di wilayah UPTB Kecamatan Sambaling Kabupaten Berau sangat berat karena disamping wilayahnya cukup luas juga jumlah petaninya banyak, mengharuskannya memiliki respon dengan cepat pada apa yang menjadi keluhan dari para petani. Oleh karena itu kendaraan dinas untuk menunjang operasionalnya sangat dibutuhkan. Kualitas pelayanan dari penyuluh harus terus ditingkatkan sehingga mampu berperan dalam memberikan penyuluhan dan mewujudkan pembangunan pertanian. Peranan penyuluh adalah membantu petani membentuk pendapat yang sehat dan membuat keputusan yang baik dengan cara berkomunikasi dan memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan petani. Peranan utama penyuluh lebih dipandang sebagai proses membantu petani untuk mengambil keputusan sendiri dengan cara menambah pilihan bagi mereka, dan menolong petani mengembangkan wawasan mengenai konsekuensi dari masing masing pilihan tersebut.

Peran penyuluh dalam pengembangan kelompok tani perlu dilaksanakan dengan nuansa partisipatif sehingga prinsip kesetaraan, transparansi, tanggung jawab, akuntabilitas serta kerjasama menjadi muatan-muatan baru dalam pemberdayaan petani. Suatu kelompok tani yang terbentuk atas dasar adanya kesamaan kepentingan diantara petani menjadikan kelompok tani tersebut dapat eksis dan memiliki kemampuan untuk melakukan akses kepada seluruh sumber daya seperti sumber daya alam, manusia, modal, informasi, serta sarana dan prasarana dalam mengembangkan usahatani yang dilakukannya.

Penyuluh sebagai pendidikan non formal bagi petani beserta keluarganya, merupakan proses pemandirian masyarakat. Pemandirian bukanlah menggurui, dan juga bukan bersifat karitatif, melainkan mensyaratkan tumbuh dan berkembangnya partisipasi atau peran serta secara aktif dari semua pihak yang akan menerima manfaat penyuluhan, terutama masyarakat petani sendiri (Mardikanto, 2009:56). Penyuluh harus ahli pertanian yang berkompeten, disamping bisa berkomunikasi secara efektif dengan petani sehingga dapat mendorong minat belajar mereka dan harus berorientasi pada masalah yang dihadapi oleh petani (Mardikanto, 2009:35).

2. Subfokus

Kinerja pelayanan publik merupakan salah satu syarat dalam terciptanya pemerintahan yang baik, yang salah satunya dengan pemenuhan kebutuhan pangan untuk memberdayakan penyuluh. Dalam mengukur kinerja pelayanan penyuluh pertanian di UPTB Kecamatan Sambaliung menggunakan instrumen kinerja pelayanan publik yang dikembangkan oleh Parasuraman et al., (dalam Zeithaml dan Bithner 1998:118), yaitu :

a. Tangibles/Bukti fisik

Tangibles/Bukti fisik yaitu kemampuan Individu untuk mewujudkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik, keadaan lingkungan sekitarnya, serta bukti nyata dari kinerja yang di wujudkan dalam pelayanan yang di berikan oleh pemberi jasa.

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

b. Emphaty/Empati

Emphaty/Empati yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan. Kemudahan setiap individu untuk mendapatkan pelayanan, untuk menghubungi pegawai dan kedisiplinan pegawai dalam bentuk tingkat kehadiran pegawai.

Empati menyangkut tentang kemudahan anggota kelompok tani untuk menghubungi penyuluh pertanian apabila memiliki keperluan. Pada indikator ini kemudahan anggota kelompok tani apabila memiliki keperluan kepada penyuluh pertanian dapat dikatakan baik karena penyuluh pertanian memberikan

kesempatan anggota kelompok tani untuk menghubungi melalui telepon atau mendatangi kediaman penyuluh pertanian. Jam kerja penyuluh pertanian juga mulai dari jam 08.00-16.00 WITA pada hari senin sampai kamis, hari jum'at penyuluh pertanian tetap bekerja di jam 08.00-11.00 WITA sedangkan hari sabtu libur. Dengan adanya jadwal posko kehadiran penyuluh juga baik dan pemberian pelayanan juga dapat ditingkatkan dengan memberikan konsultasi kepada anggota kelompok tani yang berkunjung ke kantor UPTB maupun di kediaman penyuluh.

c. Reliability/Keandalan

Reliability/Keandalan yaitu kemampuan memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan yang di harapkan, seperti kemampuan seringnya memberikan informasi baru dan kemampuan mempertanggung jawabkan informasi yang disampaikan serta kemampuan dalam melayani.

Keandalan menyangkut tentang pemberian informasi baru dari penyuluh pertanian ke setiap anggota kelompok tani, keandalan dalam memberikan pelayanan. Pada indikator ini penyuluh pertanian memberikan pelayanan yang handal dengan memberikan informasi-informasi baru, dipertanggungjawabkan dan dilaksanakan apabila informasi tersebut berupa tugas atau program dari pemerintah. Tidak hanya itu, dalam proses pelayanan penyuluh pertanian juga meningkatkan kemampuan kelembagaan kelompok tani, kelembagaan ekonomi dan membantu pelaku usaha pertanian untuk mengembangkan kemitraannya.

d. Responsiveness/Kesigapan

Responsiveness/Kesigapan yaitu respon setiap individu dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tangap, yang meliputi kesigapan dalam melayani, kecepatan karyawan serta penanganan keluhan.

Kesigapan menyangkut tentang respon penyuluh pertanian dalam memberikan pelayanan apabila anggota kelompok tani ingin berkonsultasi dan apabila anggota kelompok tani mengatasi masalah dilapangan serta kecakapan penyuluh dalam melakukan pendekatan kepada anggota kelompok tani. Pada indikator ini kesigapan, respon penyuluh tidak semuanya baik dalam memberikan pelayanan terhadap petani. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada narasumber dan observasi di lapangan, penyuluh pertanian yang bertugas tidak begitu aktif dalam proses pendekatan kesetiap anggota kelompok tani. Peninjauan kelapangan yang tidak rutin, sehingga kurang terjalannya keakraban antara penyuluh dan anggota kelompok tani tersebut. Penyuluh pertanian seharusnya memahami tentang kesigapan dalam memberikan pelayanan kepada petani, disamping itu penyuluh juga melakukan pendekatan secara aktif kepada anggota kelompok tani. Selain itu, penyuluh yang bertugas di wilayah di Kecamatan Sambaliung tersebut pada umumnya sesuai dengan bidang yang telah ditekunikan setian penyuluh harus bertanggungjawab terhadap tugas pokok dan fungsinya.

e. Assurance/Jaminan

Assurance/Jaminan mencakup pengetahuan, kemampuan, keseopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan

Jaminan menyangkut tentang kemampuan dan pengetahuan penyuluh pertanian dalam menjalankan tugas/fungsinya, pelatihan-pelatihan yang didapat serta keterampilan penyuluh pertanian. Pada indikator ini adalah kemampuan, pengetahuan dan keterampilan penyuluh pertanian tergolong kategori baik. Hal ini dibenarkan dari wawancara dan observasi penulis dilapangan yang menunjukkan bahwa pengetahuan penyuluh dalam memberikan penjelasan mengenai pertanian baik itu program pemerintah atau peraturan pemerintah, keterampilan dan kemampuan penyuluh mengelola media tidak pakai. Pelatihan-pelatihan juga diberikan yang tidak lain untuk meningkatkan dan menambah wawasan untuk penyuluh pertanian dan anggota kelompok tani.

B. Pembahasan

Salah satu ukuran keberhasilan suatu organisasi adalah kemampuan organisasi memberikan pelayanan yang baik. Kantor UPTB Kecamatan Sambaliung merupakan organisasi yang meberikan pelayanan publik mempunyai tugas pokok dalam pelaksanaan pemerintahan yang dilimpahkan untuk menangani masalah penyuluhan.

Sesuai permasalahan pokok dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan Penyuluh dalam Rangk Peningkatan Ketahanan Pangan di Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau. Pelaksanaan penelitian ini dengan melakukan wawancara dengan

informan yang telah ditentukan untuk mendapatkan informasi yang lebih jelas dan mendalam tentang berbagai hal yang diperlukan.

Hasil penelitian Kualitas Pelayanan Penyuluh dalam Rangka Peningkatan Ketahanan Pangan di Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau didasarkan pada 5 indikator yaitu Bukti fisik, Keandalan, kesigapan, kompetensi dan akses.

1. Tangibles/Bukti fisik

Tangibles/bukti fisik dapat disrtikan fasilitas operasional penyuluh baik dikantor maupun dilapangan dan fasilitas atau bantuan dari pemerintah untuk anggota kelompok tani (masyarakat) serta fasilitas pendukung lainnya.

Pengertian Bukti fisik dalam kualitas layanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan (Parasuraman, 2001:32).

Aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh penyuluh sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima para petani yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan. Dimensi ini merupakan aspek kualitas pelayanan yang dinikmati, dirasakan dan dinilai oleh para petani dengan menggunakan panca inderanya. Tampilan kantor, kebersihan kantor, kerapihan kantor, kenyamanan kantor, dan

kecanggihan peralatan, merupakan sarana dalam meningkatkan kualitas pelayanan penyuluhan. Aspek ini juga merupakan faktor yang mempengaruhi petani sehingga petani merasa terlayani dengan baik. Oleh karena itu, penyuluh harus mengetahui seberapa jauh aspek ini masih memberikan pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan tetapi tidak menyebabkan harapan petani menjadi terlalu tinggi. Dimensi ini umumnya lebih penting terhadap petani baru, dimensi ini umumnya tidak terlalu penting bagi petani yang telah lama menjalin hubungan dengan penyuluh.

Bukti fisik menyangkut kemampuan penyuluh untuk menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik, keadaan lingkungan sekitarnya, serta bukti nyata dari kinerja yang di wujudkan dalam pelayanan yang di berikan oleh penyuluh. Jadi Bukti fisik mencakup pelayanan berupa fasilitas fisik perkantoran, perlengkapan, kebersihan dan sarana komunikasi, ruang tunggu, tempat informasi. Karena pelayanan yang baik itu adalah memiliki sarana dan prasarana pendukung untuk lebih memberikan kenyamanan dan ketertiban dalam memberikan pelayanan. Seperti yang di kemukakan oleh ED Kepala UPTB Kecamatan Sambaliung mengatakan :

“Kalau fasilitas kantor juga dari pusat dikirim kesetiap UPTB dan saya rasa fasilitas disini cukup memadai karena ada kendaraan operasional, kursi, meja, lemari, komputer, tv, papan informasi, struktur organisasi, bahkan ada juga motor dinas. Tetapi ada juga yang kita beli seperti kipas angin. Masalah bangunnannya juga cukup memadai karena ada ruangan pegawai, ada ruangan khusus komputer ada juga ruangan rapat, ada toilet serta kebun tempat praktek. Kalau fasilitas operasional untuk meningkatkan produksi juga ada seperti pupuk, obat-obatan, bibit, traktor, alat perontok dan lain-lain”

(Wawancara Hari Senin, 23 Januari 2017)

Dari wawancara diatas kepala UPTB hanya bertugas dalam mengawasi dan mengkoordinasikan setiap penyuluh, menyampaikan

informasi-informasi baru, menilai kinerja penyuluh. Dalam hal fasilitas kantor dapat dikatakan baik karena ada berbagai macam fasilitas yang masih layak digunakan, seperti halnya komputer yang digunakan sebagai fasilitas penyuluh untuk membuat program yang direncanakan. Sedangkan pada masalah fasilitas untuk setiap anggota kelompok tani seperti pupuk, benih padi, traktor tangan (dompok), alat perontok, tangki semprot, perangkat uji tanah (PUTS, PUTK dan PUP), penggilingan padi, perontok padi, alat tanam padi, alat panen, irigasi dan jalan usaha tani.

Keterangan senada juga disampaikan oleh AM selaku penyuluh yang ditugaskan di Kampung Tanjung Perangat bahwa :

“Fasilitas operasional dalam melaksanakan penyuluhan ada disini, memang awalnya kurang dipahami karena itu dibutuhkan pelatihan untuk lebih mengenal dan memahami cara kerja fasilitas tersebut misalnya saja alat pengukur pH tanah, alat perontok padi itu awalnya kurang dipahami, namun karena sering di latih dan dicoba, pada akhirnya bisa diupahami dan pada akhirnya mudah dioperasikan secara keseluruhan sehingga dengan adanya alat pengukur pH tersebut bisa membantu kita untuk mengetahui pH areal pertanian sehingga bisa dicocokkan dengan komoditi yang akan ditanam”

(Wawancara Hari Selasa, 24 Januari 2017)

Hal ini juga didukung juga dari pernyataan S ketua Kelompok tani Bangun Subur Kampung Bebanir Bangun mengatakan :

“Iya. Karena jika ada penyuluhan baik itu dilakukan dikantor maupun di lokasi kita mengerti apalagi jika menggunakan infrastruktur pendukung sebagai alat peraga kami cukup paham karena sekali saja dilakukan penyuluhan langsung kita mengerti”

(Wawancara Hari Senin, 23 Januari 2017)

Berdasarkan keterangan baik ketua kelompok maupun anggota kelompok tani diatas, disamping infrastuktur ataupun fasilitas lain yang ada juga bantuan seperti racun pengendali hama dan penyakit tanaman, bibit padi dan benih tetapi ada juga bantuan atau fasilitas lainnya sebagai penunjang setiap anggota kelompok tani masing-masing kampung/kelurahan seperti

halnya traktor tangan (dompok), alat memanen, alat tanam, alat angkut, alat perontok padi disetiap wilayah sebagai upaya peningkatan produksi.

Fasilitas di atas merupakan fasilitas yang ada di kantor UPTB Sambaliung seperti kantor, lahan uji coba bibit. Sedangkan Bantuan untuk anggota kelompok tani berupa sarana produksi seperti: pupuk, bibit dan obat-obatan sedangkan berupa alat intensifikasi pertanian seperti traktor tangan, penggilingan padi, tangki semprot, perontok padi, alat tanam padi, alat panen, alat perontok jagung dan alat pengolahan tanah bantuan alat untuk memperbaiki saluran irigasi. Dengan memanfaatkan semua bantuan tersebut maka terjadi peningkatan produksi.

Dari hasil wawancara diatas dapat dikatakan bahwa fasilitas-fasilitas yang didapatkan oleh petani dilapangan cukup baik, setiap kelompok tani mendapatkan fasilitas atau bantuan, cuman perlunya pemekaran kelompok tani karena ada beberapa kampung atau kelurahan yang setiap kelompok memiliki lahan sawah yang luas, sedangkan setiap kelompok tani harus memiliki lahan kurang lebih 15 hektar untuk mendapatkan bantuan, agar bantuan itu bisa merata, hal ini telah menjadi ketentuan dari pemerintah. Begitupun dengan fasilitas-fasilitas di UPTB Kecamatan Sambaliung sudah baik, menurut Arisutha (2005:49) menyatakan menyatakan bahwa

“Prestasi kerja yang ditunjukkan oleh individu sumberdaya manusia, menjadi penilaian dalam mengaplikasikan aktivitas kerjanya yang dapat dinilai dari bentuk pelayanan fisik yang ditunjukkan. Biasanya bentuk pelayanan fisik tersebut berupa kemampuan menggunakan dan memanfaatkan segala fasilitas alat dan perlengkapan di dalam memberikan pelayanan, sesuai dengan kemampuan penguasaan teknologi yang ditunjukkan secara fisik dan bentuk tampilan dari pemberi pelayanan sesuai dengan perilaku yang ditunjukkan”.

Kemampuan penyuluh pertanian dalam menunjukkan tingkat kualitas pelayanan kepada para petani yang meliputi ketersediaan fasilitas fisik, keadaan fasilitas, dan kelengkapan fasilitas yang merupakan bukti nyata dari pelayanan penyuluh pertanian dalam pemberian penyuluhan kepada petani.

2. Emphaty/Empati

Emphaty /empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pelanggan dengan menempatkan dirinya pada situasi pelanggan.. Untuk mengukur kinerja pelayanan penyuluh pertanian di UPTB Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau banyak hal yang bisa kita perhatikan pada indikator akses, seperti kemudahan menghubungi penyuluh.

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Tjiptono, 2005:69) bahwa :

“meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan. Empati merupakan individualized attention to customer. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pelanggan dengan menempatkan dirinya pada situasi pelanggan. Kemudahan untuk dihubungi atau ditemui, yang berarti lokasi fasilitas pelayanan mudah dijangkau, waktu menunggu tidak terlalu lama, saluran komunikasi mudah dihubungi.

Dimensi empathy merupakan sikap dan perilaku personil penyuluh yang menunjukkan perhatian yang tulus pada para petani. Pada dimensi ini penyuluh dituntut seolah-olah merasakan kendala yang dimiliki oleh petani sehingga penyuluh dapat memberikan kepeduliannya kepada petani dengan tulus, dimensi empathy terdiri dari : (a) Memberikan perhatian secara individu kepada petani (b) Penyuluh memperhatikan petani dengan penuh perhatian (c) Penyuluh harus mengerti kebutuhan petani. Pada dimensi ini penyuluh dituntut

mengenal lebih jauh lagi tentang petani dan fokus memperhatikan hal-hal yang diperlukan oleh petani.

Dari pengamatan dan wawancara secara langsung yang dilakukan oleh peneliti, kemudahan petani dalam menghubungi penyuluh baik itu di jam kerja maupun di luar jam kerja dapat dilihat dari pernyataan SAR anggota kelompok tani Sumber Rejeki dari Kampung Bebanir Bangun mengatakan :

“Kami sangat mudah mendapatkan informasi, misalnya penyuluhan kadang melalui telepon atau datang ke kantornya juga jika penyuluhnya dipanggil kelapangan ya pasti cepat datangnya. Kadang kalau malam kita beritaukan bahwa ada masalah pada tanaman kami, kadang besok pagi-pagi penyuluhnya yang datang lebih awal dibanding petaninya. Kalau pergi kekantornya juga ada disana penyuluh yang bertugas di UPTB nya penyuluh sambaliung, tapi kalau petani yang sering datang disana adalah ketua kelompok nanti ketuanya menyampaikan lagi ke anggota.”

(Wawancara Hari Kamis, 26 Januari 2017)

Pernyataan anggota kelompok tani diatas mengenai kemudahannya untuk menghubungi penyuluh dapat melalui komunikasi via telepon atau langsung mendatangi kediaman penyuluh yang terkait. Hal ini dibenarkan oleh Bapak ED Kepala UPTB Kecamatan Sambaliung mengatakan :

“Petani mendapatkan informasi itu selain tatap muka, Hp, media penyuluhan baik yang disiarkan di TV, radio maupun internet ataupun brosur atau leaflet. Petani sangat mudah mendapatkan pelayanan sepanjang informasi yang disampaikan kepada penyuluh juga cepat. Penyuluh memberikan pelayanan sesuai kondisi yang ada, juga memperhatikan aspek perkembangan usaha tani yang direkomendasikan, jika petani mengalami permasalahan baik saat pra tanam, musim tanam ataupun pasca panennya. Petani bisa juga datang langsung kerumah para penyuluh untuk berkonsultasi atau ada keperluan. Jadi bisa dikatakan bahwa kerja penyuluh itu hampir 24 jam, tidak ada dibilang siang-malam, petani diberikan kebebasan datang kerumah.”

(Wawancara Hari Senin, 23 Januari 2017)

Keterangan senada juga disampaikan oleh AM selaku penyuluh yang ditugaskan di Kampung Tanjung Perangat bahwa :

“Saat ini petani sangat mudah untuk mendapatkan informasi kadang melalui Hp. Koran, radio, brosu-brosur, hasil tatap muka dengan penyuluh. Apabila petani ingin mendapatkan pelayanan tinggal telepon petani sudah dapat informasi tergantung kemauan petani saja.
(Wawancara Hari Selasa, 24 Januari 2017)

Tidak hanya itu Kinerja Pelayanan Penyuluh Pertanian di UPTB Kecamatan Sambaliung dilihat dari kedisiplinan pegawai yang dimana kedisiplinan merupakan sikap mental yang tecermin dalam perbuatan tingkah laku perorangan, kelompok atau masyarakat berupa kepatuhan atau ketaatan terhadap peraturan, ketentuan, etika, norma dan kaidah yang berlaku. Disiplin kerja adalah sikap kejiwaan seseorang atau kelompok yang senantiasa berkehendak untuk mengikuti atau mematuhi segala peraturan yang telah ditentukan. Kedisiplinan dapat dilakukan dengan latihan antara lain dengan bekerja menghargai waktu dan biaya akan memberikan pengaruh yang positif terhadap produktivitas kerja pegawai.

Kedisiplinan membutuhkan pengorbanan, baik itu perasaan, waktu, kenikmatan dan lain-lain. Disiplin bukanlah tujuan, melainkan sarana yang ikut memainkan peranan dalam pencapaian tujuan. Manusia sukses adalah manusia yang mampu mengatur, mengendalikan diri yang menyangkut pengaturan cara hidup dan mengatur cara kerja. Maka erat hubungannya antara manusia sukses dengan pribadi disiplin. Mengingat eratnya hubungannya antara disiplin dengan produktivitas kerja maka disiplin mempunyai peran sentral dalam membentuk pola kerja dan etos kerja produktif.

Dari penjelasan diatas peneliti mewawancarai dan mengamati kedisiplinan penyuluh pertanian dalam hal kehadiran di Kantor atau UPTB. ED Kepala UPTB Sambaliung mengatakan bahwa:

“Kalau hari biasa seperti hari senin sampai hari kamis jam kerja pegawai dari jam 08.00-16.00, dan hari jum’at tetap bekerja dari jam 08.00-11.00 sedangkan hari sabtu libur, daftar hadirnya juga ada setiap harinya yang berupa absen dan ditanda tangani, setiap harinya itu ada penyuluh yang bertugas di kantor, yang bertugas pada hari itu akan memberikan pelayanan apabila ada anggota kelompok tani yang datang berkonsultasi. Pada libur juga misalnya sabtu dan minggu jika ada hal yang dianggap sangat penting serta mendesak tetap kami layani sebagai penyuluh”

(Wawancara Hari Senin, 23 Januari 2017)

Dari hasil wawancara dan pengamatan dapat dikatakan bahwa petani dalam mendapatkan informasi bisa melalui HP, ketemu penyuluh dikantornya, penyuluh dipanggil kelapangan karena penyuluh harus siap 24 jam begitu pula petani bisa mendapatkan informasi melalui brosur atau leaflet dari penyuluh. Dalam hal akses, anggota kelompok tani apabila memiliki keperluan baik itu di jam kerja penyuluh maupun diluar jam kerja. Penyuluh memberikan kelonggaran bagi petani (masyarakat) untuk menghubungi atau mendatangi kediaman penyuluh masing-masing. Begitupun juga dalam kedisiplinan penyuluh mengenai kehadiran penyuluh pada saat jam kerja, dengan adanya jadwal penyuluh mampu meningkatkan pelayanan dengan memberikan konsultasi kepada anggota kelompok tani yang datang ke kantor UPTB. Tetapi daftar hadir atau absen yang disiapkan masih secara manual, hal ini menjadi kekurangan dalam pelaksanaan tugas dan fungsi penyuluh pertanian di UPTB Kecamatan Sambaliung.

Atribut yang menggambarkan dimensi yang menekankan pada pelayanan dalam melayani petani di UPTB Kecamatan Sambaliung dengan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi dengan berupaya memahami keinginan petani. Seorang penyuluh pertanian mempunyai pengetahuan tentang keadaan petani, sejauh mana kebutuhan petani secara spesifik, dan selalu menjalin komunikasi dengan petani.

3. Reliability/Keandalan

Reliability/keandalan dapat diartikan pemberian informasi baru dari penyuluh pertanian ke setiap anggota kelompok tani, Keandalan dalam memberikan pelayanan.

Setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat (Parasuraman, 2001:48).

Keandalan yaitu kemampuan memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan yang di harapkan, seperti kemampuan seringnya memberikan informasi baru dan kemampuan mempertanggungjawabkan informasi yang disampaikan serta kemampuan dalam melayani. Untuk mengukur kinerja pelayanan penyuluh pertanian di UPTB Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau banyak hal yang bisa kita perhatikan, salah satunya seperti proses dalam pemberian pelayanan yang menyangkut pemberian informasi-informasi baru.

Keandalan penyuluh untuk melaksanakan penyuluhan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu. Dimensi ini lebih menekankan pada kemampuan penyuluh untuk membuktikan janji-janjinya kepada petani. Sebuah layanan yang handal adalah dimana penyuluh menyediakan layanan sesuai yang dijanjikan, penyuluh dapat diandalkan dalam menangani masalah

layanan petani, penyuluh menyampaikan layanan sesuai waktu yang dijanjikan, serta penyuluh menyimpan catatan/dokumen tanpa kesalahan. Pada dimensi ini kemampuan penyuluh untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan penyuluhan sesuai dengan waktu tertentu. Intinya adalah saat semua petani percaya bahwa pelayanannya memuaskan. Faktor sumber daya manusia sangat penting, karena selain kesan pertama perilaku dari penyuluh dapat memberikan kesan bagi para petani. Perilaku yang baik dalam memberikan pelayanan berupa : (a) Self esteem yaitu penghargaan terhadap diri sendiri, dengan pandai menghargai diri sendiri seorang penyuluh akan berpikir dan bertindak positif terhadap petani, sehingga pandai menghargai petani dengan baik (b) Exceed expectation yaitu memberikan pelayanan dengan melebihi harapan petani (mematuhi dan melebihi standar) secara konsisten (c) Recovery yaitu adanya keluhan petani mengenai adanya penyuluh andal dianggap sebagai peluang untuk memperbaiki dan meningkatkan diri (d) Visi yaitu pelayanan prima sangat berkaitan dengan visi suatu UPTB Kecamatan Sambaliung (e) Pemberdayaan yaitu memberdayakan agar penyuluh dapat bertanggung jawab.

Dari pengamatan dan wawancara secara langsung yang dilakukan oleh peneliti, menunjukkan bahwa dalam proses pemberian pelayanan penyuluh pertanian di lihat dari tugas penyuluh pertanian yaitu melakukan penyuluhan yang terjun langsung kelapangan, memberikan pelayanan yang baik dengan cara meningkatkan kemampuan kelembagaan petani dan kelembagaan ekonomi petani seperti koperasi tani, membantu pelaku usaha pertanian untuk mengembangkan jejaring dan kemitraan usaha. Selain itu seringkali penyuluh

memberikan informasi-informasi baru tentang bantuan dari pemerintah atau program-program baru yang di tetapkan oleh pemerintah serta pertanggungjawaban dari informasi yang di sampaikan.

Hal ini dibernarkan oleh ED Kepala UPTB Kecamatan Sambaliung, yang mengatakan:

“Ya, saat ini sistem penyuluhan sudah banyak yang berubah dimana para petani bisa menelpon atau langsung datang ke balai penyuluhan pada saat jam kerja atau didatangi kelapngan sesuai dengan kebutuhan sesuai jadwal penyuluhan. Pelaksanaan penyuluhan itu 2 sampai 4 kali dalam sebulan bahkan lebih dari itu jika ada laporan dari petani. Selaku penyuluh harus punya pengetahuan dan kemampuan jika ada permasalahan pada tanaman petani, baik konsultasi masalah pencegahan maupun penanganannya di lapangan tergantung tingkat serangan yang ada, penyuluh akan merekomendasikan sesuai permasalahan yang ada. Penyuluh menyampaikan informasi kepada petani itukan sudah kewajiban memang. Saya selaku Kepala UPTB diberikan informasi baru dari dinas baik itu tentang bantuan atau masalah teknis penyuluh dalam melakukan tugas terus setelah saya terima saya sampaikan kepada penyuluh dan penyuluh menyampaikan atau mensosialisasikan dan mengimplementasikan kepada petani. Saya juga seperti itu memberikan informasi kelapangan, misalnya ada pemekaran kelompok baru saya terjung langsung juga kelapangan sebagai kepala UPTB menjelaskan bagaimana tujuan dan maksud pemekaran kelompok, aturan-aturan pemekaran kelompok. Informasi seperti ini jelas karena peraturan mengenai pemekaran kelompok tani ini sudah jadi peraturannya pemerintah.”

(Wawancara Hari Senin, 23 Januari 2017)

Wawancara dengan ED dilakukan setelah selesainya kegiatan pemekaran kelompok tani di Kampung Gurimbang dan dari hasil pengamatan peneliti, kegiatan pemekaran kelompok ini berjalan sesuai dengan prosedur pelayanan karena informasi atau aturan-aturan untuk pemekaran kelompok di jelaskan dengan baik dan jelas oleh Kepala UPTB Kecamatan Sambaliung, kegiatan ini juga di hadiri oleh Penyuluh yang bertugas di wilayah ini, Penyuluh Pertanian yang bertugas juga menindak lanjuti pemekaran kelompok ini.

Keterangan senada juga disampaikan oleh AM selaku penyuluh yang ditugaskan di Kampung Tanjung Perangat bahwa :

“Menurut saya, jika ada informasi mengenai permasalahan pada tanaman petani kalau dilaksanakan sesuai arahan itu tidak ada masalah karena sesuai pengalaman dan dapat dipertanggungjawabkan secara teknis. Kalau terjadi serangan hama dan penyakit itu sebelum parah kita selamatkan seperti yang saya lakukan di kampung Tanjung Perangat.”

(Wawancara Hari Selasa, 24 Januari 2017)

Hal ini didukung dari wawancara dengan S Ketua kelompok Tani Suro Jaya Kampung Gurimbang mengatakan :

“Semua informasi yang diberikan oleh penyuluh itu tepat misalnya saja jika terjadi serangan hama tikus atau welang sangat, racun yang diberikan itu cukup ampuh mengendalikan hama tersebut. Jika ada masalah tanggapan penyuluh sangat cepat, kalau dihubungi penyuluhnya tidak datang maka kita datang ke kantornya namun tidak pernah ada masalah yang tidak tertangani. Penyuluh selalu memberikan informasi baru baik itu di lokasi atau ke kantornya bahkan kalau bertemu di jalan, biasa diberikan informasi-informasi baru tentang bantuan atau program baru. Informasi yang disampaikan di pertanggungjawabkan dan dilaksanakan.

(Wawancara Hari Senin, 30 Januari 2017)

Dari pernyataan S di atas Informasi yang diberikan oleh penyuluh pertanian sudah jelas dan dapat dipertanggungjawabkan. Hal ini juga didukung oleh pernyataan AHA Ketua kelompok Karya Tani dari Kampung Sukan yang Mengatakan :

“Jika terjadi masalah pada tanaman kami penyuluh memberikan saran-saran dari penyuluh kami sangat tepat dari permasalahan yang kami hadapi. Kalau penyuluhnya melarang kita menanam dulu ya kita tunda dan hasilnya bagus. Caranya memberikan informasi jelas, bagus dan bertanggung jawab, karena sudah terbukti selama ini alhamdulillah kita telah dirasakan hasilnya. Penyuluh memberikan arahan sama kita untuk melakukan perbaikan kalau ada salah dan hasilnya juga bagus di lapangan.”

(Wawancara Hari Senin, 06 Pebruari 2017)

Pernyataan petani dari Kampung Sukan tersebut di dukung oleh pernyataan penyuluh di wilayah tersebut N yang mengatakan :

“Setiap saat penyuluh siap jika diperlukan oleh petani. Setiap hari kita ingin melakukan penyuluhan tergantung permasalahan dan laporan jika terjadi permasalahan pada petani. Penyuluh memberikan penyuluhan harus tepat. Kalau perlu tidak ada serangan hama atau penyakit pada tanaman petani karena harus tepat waktu, dosis, cara, harga dan jenis. Kalau informasi itu memang kita sebagai penyuluh harus memberi tahu kepada petani agar petani juga mengetahui informasi-informasi baru seperti halnya bantuan-bantuan dari pemerintah, informasi baru tentang penanggulangan masalah-masalah dilapangan. Informasi-informasi itu kita dapatkan dari kepala UPTB. Hal itu sudah tugas dari penyuluh memberikan pelayanan dengan memberikan informasi baru dan dipertanggungjawabkan. Kita juga sebagai penyuluh kalau di berikan informasi baru, harus kita sampaikan secepatnya kepada petani”

(Wawancara Hari Senin, 13 Pebruari2017)

Fenomena yang diamati dari indikator Keandalan penyuluh dalam melayani masyarakat yang ada diwilayah kerjanya.

Sunyoto (2004:16) menyatakan bahwa :

“Keandalan dari suatu individu pada organisasi dalam memberikan pelayanan sangat diperlukan untuk menghadapi gerak dinamika kerja yang terus bergulir menuntut kualitas layanan yang tinggi sesuai Keandalan individu pegawai”.

Pernyataan dari Ketua kelompok tani Kampung Sukan dan penyuluh pertanian menegaskan bahwa dalam pemberian informasi baru baik itu informasi bantuan atau program telah berjalan sesuai dengan tugas dan fungsi penyuluh.

Dari beberapa pernyataan wawancara diatas dan pengamatan peneliti dapat dikatakan bahwa tidak ada masalah dalam proses pemberian layanan yang dicirikan oleh adanya sosialisasi jika ada bantuan atau program baru. Seperti yang dikemukakan oleh kepala UPTB pada wawancara tanggal 23 Januari 2017 yang mengatakan bahwa “Pelaksanaan penyuluhan dilakukan 2 sampai 4 kali dalam sebulan, namun tergantung adanya laporan dari petani”.

Begitu pula yang disampaikan oleh AM selaku penyuluh di Kampung Tanjung Perangat pada wawancara tanggal 24 Januari 2017 yang mengatakan bahwa “Jika ada serangan hama dan penyakit itu langsung ditangani”. Pernyataan tersebut dibenarkan oleh S selaku ketua kelompok Tani Suro Jaya pada wawancara tanggal 30 Januari 2017 yang mengatakan bahwa “Jika ada masalah tanggapan penyuluh sangat cepat, kalau dihubungi penyuluhnya tidak datang maka kita datang kekantornya namun tidak pernah ada masalah yang tidak tertangani. Penyuluh selalu memberikan informasi baru baik itu di lokasi atau ke kantornya bahkan kalau bertemu di jalan, biasa diberikan informasi-infromasi baru tentang bantuan atau program baru”.

Ketua kelompok tani tersebut mengatakan, penyuluh sering datang memberikan penyuluhan mengenai penanggulangan hama dan penyakit, cara menanam, mengatur jadwal tanam, menyemai bibit itu diajarkan, dilakukan 1 kali sebulan. Penyuluh dalam memberikan pelayanan berupa informasi baru tidak ada kendala yang berarti proses tersebut sudah baik dan dapat dipahami oleh setiap anggota kelompok tani.

Dalam memberikan pelayanan, kemampuan penyuluh pertanian untuk memberikan pelayanan kepada petani di UPTB Kecamatan Sambaliung harus akurat dan terpercaya. Diantaranya kinerja penyuluh pertanian harus sesuai dengan harapan petani seperti ketepatan waktu, keakuratan informasi yang diberikan penyuluh pertanian kepada petani tanpa ada kesalahan, sikap yang simpatik, serta metode yang digunakan penyuluh pertanian dalam melayani petani.

4. Responsiveness/Kesigapan

Responsiveness/kesigapan dapat diartikan kesigapan atau respon penyuluh pertanian dalam memberikan pelayanan, apabila anggota kelompok tani ingin berkonsultasi dan apabila anggota kelompok tani mengatasi masalah dilapangan.

Setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya. Hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu organisasi, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif (Parasuraman, 2001:52).

Kesigapan adalah respon setiap individu dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi kesigapan dalam melayani, kecepatan karyawan/penyuluh serta penanganan keluhan.

Kesigapan penyuluh membantu petani dan memberikan pelayanan dengan cepat. Dalam dimensi ini suatu penyuluh harus memberikan pelayanan dan menanggapi permintaan dari sudut pandang petani bukan dari sudut pandang penyuluh. Kesigapan penyuluh sebagai kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat responsive dan tepat kepada petani dengan menyampaikan informasi yang jelas. Membiarkan petani menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi

yang negativ dalam kualitas pelayanan penyuluh. Dalam dimensi ini penyuluh harus bersedia 24 jam menerima keluhan dari petani dan sigap memberikan keterangan-keterangan yang jelas tentang pelayanan atau informasi yang dibutuhkan oleh petani, dalam dimensi ini penyuluh harus memiliki pengendalian emosional karena setiap petani yang melakukan keluhan berkeinginan setiap masalahnya dapat diselesaikan secepat mungkin. Perbedaan tingkat pendidikan, budaya dan kebiasaan petani setempat menyebabkan perbedaan perilaku dan cara menyampaikan keluhan, sehingga hal tersebut terkadang menimbulkan ketegangan antara penyuluh dan petani. Dimensi ini menuntut penyuluh yang unggul dan kesiapan penyuluh dalam melayani permasalahan dari petani, untuk melihat harapan petani. Pada dimensi ini dapat dilihat: (a) Penyuluh yang sigap memberitahukan secara pasti kepada petani kapan pelayanan dilakukan (b) Penyuluh yang sigap akan memberikan penyuluhan dengan cepat dan tepat kepada petani (c) Penyuluh yang sigap akan selalu berkeinginan untuk membantu petani (d) Penyuluh yang sigap harus selalu dekat dengan petani.

Dari pengamatan dan wawancara peneliti secara langsung, menunjukkan bahwa kesiapan penyuluh di Kecamatan Sambaliung dapat dilihat dari cara merespon petani yang memiliki masalah atau keluhan dilapangan, cara menyelesaikan masalah atau keluhan tersebut. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara dengan M ketua kelompok tani Angin Mamiri Kampung Sambaliung mengatakan :

“Kalau penyuluh disini ada saja sering datang, apalagi jika diberikan informasi mengenai permasalahan pada tanaman kami baik melalui saya sebagai ketua atau anggota kami. Kalau kelompok masih sanggup menanganinya kami tangani sendiri, namun jika kami sudah tidak sanggup barulah dilaporkan kepenyuluh dan penyuluhpun langsung dengan sigap memberikan alternatif-alternatif pemecahan masalah.

Penyuluh dengan sigap dan selalu bersedia untuk melayani bahkan kadang-kadang juga kita melapor ke kantornya langsung, kadang-kadang juga penyuluh langsung turun lapangan untuk menindaki lebih cepat masalah yang terjadi di sawah.”

(Wawancara Hari Senin, 23 Januari 2017)

Berkaitan dengan pernyataan diatas, peneliti mewawancarai penyuluh yang bertugas di Kampung Sambaliung, AK mengatakan :

“Disamping wilayah saya dikampung ini boleh juga di kantor saya ngepos juga, apalagi kalau hal-hal yang menyangkut hama dan penyakit, itu kami bekerjasama dengan pengamat hama karena masalah hama dan penyakit saya tidak punya kompeten. Pelaksanaan penyuluhan dilakukan 4 kali dalam satu minggu, kalau saya bisa kelapangan atau petani datang ke pos untuk konsultasi. Petani yang langsung memberikan informasi baik melalui Hp. Atau dia yang datang membawa contohnya (kerusakan tanamannya) kemudian saya berkoordinasi dengan petugas PHP (Pengendalian Hama Penyakit) baru kita identifikasi contohnya baru kita kelapangan melihat langsung. Kerusakannya, apakah kerusakan tersebut perlu dikendalikan atau tidak. Karena serangan hama dan penyakit merupakan hal yang sangat “urgen” dan harus ditangani dengan segera.

(Wawancara Hari Selasa, 24 Januari 2017)

Senada dengan keterangan tersebut hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan salah satu petani dari Kampung Sambaliung, H mengatakan:

“Kalau respon penyuluh disini alhamdulillah baik karena setiap kita punya masalah dilapangan, bapak penyuluh memberikan saran dan langsung merespon bahkan selalu kelapangan untuk meninjau biasanya setiap minggu itu bisa dibilang 2-3 kali seminggu ke lapangan ini, apalagi sekarang waktu penanam, jadi sawah disini dilihat bagaimana keadaannya, apa ada masalah hama yang baru atau masalah lainnya.”

(Wawancara Hari Kamis, 26 Januari 2017)

Hal ini didukung oleh pernyataan Ketua Kelompok Tani Bersama, MS di Kampung Suaran mengatakan :

“Penyuluh sangat merespon petani kalau ada keluhan atau mengadu, sebagai penyuluh pastinya harus cepat merespon karena memang sudah seperti itu tugasnya penyuluh, memberikan arahan dan solusi apabila tanaman mengalami masalah seperti terserang hama. Tidak hanya itu sebagai penyuluh harus berbaur dengan petani agar pelayanannya untuk petani bisa di berikan dengan baik, karena penyuluh itu di tuntutan untuk tidak kaku dan harus berbaur dengan petani sehingga petani tidak canggung untuk menyampaikan

keluhannya kepada penyuluh yang bertugas. Dikantor juga setiap ada masalah di pertanian kami saya langsung mendatangi atau mengontak penyuluhnya untuk memberikan arahan terhadap permasalahan pertanian saya.”

(Wawancara Hari Rabu, 15 Pebruari 2017)

Berbicara mengenai respon atau kesiapan dari wawancara anggota kelompok tani dan penyuluh yang bertugas di wilayah Kecamatan Sambaliung. Penyuluh yang bertugas di Kecamatan Sambaliung memberikan respon kepada anggota kelompok tani dengan baik karena sesuai tugasnya.

Margaretha (2003:163) menyatakan bahwa :

“Kualitas respon atau kesiapan adalah suatu bentuk pelayanan dalam memberikan penjelasan, agar orang yang diberi pelayanan tanggap dan menanggapi pelayanan yang diterima, sehingga diperlukan adanya unsur kualitas respon atau kesiapan.

Namun dari beberapa hasil wawancara dapat dikatakan bahwa respon atau kesiapan penyuluh tidak sepenuhnya sempurna, karena ada penyuluh yang bertugas di wilayah yang telah ditetapkan kurang berbaur dengan para petani dikarenakan kelompok tani yang dilayani sangat banyak disamping itu juga dipengaruhi oleh luasnya kampung pada kelompok tani tersebut. Hal tersebut senada dengan hasil wawancara anggota kelompok di kampung atau kelurahan lain yang mengatakan respon dan Kesiapan penyuluh yang bertugas kurang baik.

Sesuai dengan wawancara yang kami lakukan dengan AS selaku penyuluh yang bertugas di Kampung Long Lanuk dan Tumbit Dayak mengatakan :

“Kalau bisa pak penyuluh itu setiap kampung ada 1 penyuluh utamanya di Kampung Long Lanuk dan Tumbit Dayak untuk memudahkan pelayanan kepada kelompok tani seperti misalnya saya selaku Penyuluh THL yang menangani 18 kelompok tani di 2 kampung, saya sangat kewalahan menanganinya karena kampungnya sangat luas juga kelompok taninya cukup banyak. Begitu juga kalau ada yang ingin dikoordinasikan dengan atasan saya di kantor UPTB

itu sangat jauh sekitar 40 km itupun harus menggunakan motor setelah itu naik perahu karena melalui darat dan air. Kalau ada permasalahan yang bersamaan dialami oleh kelompok tani yang ada di Kampung Long Lanuk dan kelompok tani di Kampung Tumbit Dayak saya sangat kewalahan menanganinya karena jarak kedua kampung tersebut berjauhan”.

(Wawancara HariRabu, 01 Pebruari 2017)

Hal senada disampaikan oleh AA selaku ketua kelompok tani Harapan Makmur di Kampung Tumbit Dayak mengatakan :

“AS yang bertugas di Kampung Tumbit Dayak ini kurang aktif karena jarang kami temui dilapangan, mungkin karena penyuluh tersebut menangani 2 kampung yakni Kampung Tumbit Dayak dan Kampung Long lanuk. Mungkin karena faktor itu ya, namun kalau kami tidak temui di lapangan kami akan datang kerumahnya atau kekantor penyuluh jika ada masalah yang penting terkait dengan usaha tani kami. Kalau boleh usul pada setiap kampung itu ada 1 penyuluh biar petaninya tertangani dengan baik, kan kasihan itu pak AS memberikan penyuluhan di 2 kampung”

(Wawancara HariKamis, 02 Pebruari 2017)

Dari wawancara diatas masih ada penyuluh yang kurang sigap dalam respon memberikan pelayanan, apabila anggota kelompok tani ingin berkonsultasi dan apabila anggota kelompok tani mengatasi masalah dilapangan.

Seperti yang dikemukakan oleh AS selaku penyuluh yang bertugas di di Kampung Long Lanuk dan Tumbit Dayak yang mengatakan bahwa “Untuk memudahkan pelayanan kepada kelompok tani seperti. Penyuluh THL yang menangani 18 kelompok tani di 2 kampung, saya sangat kewalahan menanganinya karena kampungnya sangat luas juga kelompok taninya cukup banyak. Begitu juga kalau ada yang ingin dikoordinasikan dengan atasan saya di kantor UPTB itu sangat jauh sekitar 40 km itupun harus menggunakan motor setelah itu naik perahu karena melalui darat dan air. Kalau ada permasalahan yang bersamaan dialami oleh kelompok tani yang ada di

Kampung Long Lanuk dan kelompok tani di Kampung Tumbit Dayak saya sangat kewalahan menanganinya karena jarak kedua kampung tersebut berjauhan". Hal tersebut sesuai keterangan yang diberikan oleh AA selaku ketua kelompok tani Harapan Makmur di Kampung Tumbit Dayak pada wawancara pada tanggal 2 Pebruari 2017 mengatakan bahwa "AS yang bertugas di Kampung Tumbit Dayak ini kurang aktif karena jarang kami temui dilapangan, mungkin karena penyuluh tersebut menangani 2 kampung yakni Kampung Tumbit Dayak dan Kampung Long lanuk. Mungkin karena faktor itu ya, namun kalau kami tidak temui di lapangan kami akan datang kerumahnya atau kekantor penyuluh jika ada masalah yang penting terkait dengan usaha tani kami. Kalau boleh usul pada setiap kampung itu ada 1 penyuluh biar petaninya tertangani dengan baik, kan kasihan itu AS memberikan penyuluhan di 2 kampung"

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

Daya tanggap penyuluh pertanian dalam memberikan pelayanan kepada petani di UPTB Kecamatan Sambaliung merupakan atribut yang menggambarkan suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada petani. Diantaranya adalah ketanggapan penyuluh pertanian terhadap permasalahan yang diperoleh petani dan cara penyuluh pertanian memecahkan masalah bersama petani dalam kelompok tani.

5. Assurance/Jaminan

Assurance/jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi warganya terhadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal. Jaminan mencakup pengetahuan, kemampuan, keseopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, resiko dan keraguan.

Kompetensi sebagai salah satu profesi dituntut agar profesional dalam melaksanakan tugas pokoknya, yaitu melayani kebutuhan informasi bagi pemakainya. Seseorang harus memiliki kompetensi sesuai standar yang sudah ditentukan untuk memperoleh predikat professional tersebut. Seseorang dianggap profesional tidak cukup hanya dengan memiliki ijazah akademik saja, tetapi harus memenuhi standar kompetensi yang dapat dipertanggungjawabkan dan dapat diuji tingkat kompetensinya.

Danim (2008:171) mendefinisikan kompetensi sebagai berikut :

”Kompetensi sebagai seperangkat pengetahuan, ketrampilan, dan nilai-nilai dasar yang direfleksikan dalam kebiasaan berfikir dan bertindak. Kompetensi juga dapat didefinisikan sebagai spesifikasi pengetahuan, ketrampilan, dan sikap yang dimiliki seseorang serta penempatannya di dalam pekerjaan, sesuai dengan standar kinerja yang dibutuhkan oleh masyarakat di dunia kerja”.

Kompetensi, merupakan kemampuan kerja setiap individu yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang sesuai dengan standar yang ditetapkan salah satunya dengan pelatihan-pelatihan yang diberikan. Level kompetensi seorang penyuluh terdiri dari dua bagian, bagian yang dapat dilihat dan dikembangkan disebut permukaan (surface) seperti pengetahuan dan keterampilan, bagian yang tidak dapat dilihat dan

sulit dikembangkan disebut sentral atau inti kepribadian (core personality) seperti sifat-sifat, motif, sikap dan nilai-nilai. Untuk menilai kinerja pelayanan penyuluh pertanian UPTB Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau, hal yang diperhatikan yaitu pengetahuan, keterampilan dan kemampuan penyuluh pertanian.

Pada dimensi ini petani mengharapkan personil pemberi penyuluhan memiliki sopan santun dan terpelajar. Dengan memperlakukan petani dengan baik diharapkan penyuluh memperoleh kepercayaan dan keyakinan petani kepada penyuluh. Jaminan merupakan pengetahuan, kesopan santunan dan kemampuan para penyuluh untuk menumbuhkan rasa percaya para petani kepada penyuluh. Dimensi ini terdiri dari komponen-komponen antara lain :

- (a) Komunikasi yaitu kemampuan penyuluh untuk berkomunikasi dengan baik, efektif dan benar dengan petani serta mudah tidaknya petani melakukan komunikasi dengan penyuluh.
- (b) Kredibilitas yaitu menyangkut sikap mental penyuluh yang memberikan pelayanan kepada petani
- (c) Keamanan yaitu menyangkut keamanan dan kenyamanan petani selama berada dilayani penyuluh
- (d) Kompeten yaitu kecocokan penyuluh dalam memberikan penyuluhan
- (e) Sopan santun yaitu prilaku penyuluh kepada petani dengan sopan santun.

Peneliti mewawancarai salah satu anggota kelompok tani saat acara pemekaran kelompok tani tersebut, M anggota kelompok tani Busak Mallur Kampung Bebanir Bangun mengatakan :

“Keterangan dari penyuluh yang disampaikan kepada kami caranya menjelaskan sangat mendalam dan jelas, karena kita di berikan arahan bagaimana caranya mengatasi masalah-masalah pada tanaman, juga

penyuluh menjelaskan peraturan seperti tadi itu aturan pemekaran kelompok tani, penjelasannya jelas dan dimengerti.”

(Wawancara Hari Kamis, 19 Januari 2017)

Hal ini didukung juga oleh pernyataan RS selaku Ketua kelompok tani

Busak Mallur Kampung Bebanir Bangun mengatakan :

“Disini kesesuaian antara penyuluh dengan fungsinya pak sangat sesuai karena dia sarjana penyuluh pertanian sehingga kalau ada keluhan langsung di tanggapi. Dalam mengelola lahan pertanian kami, ya saya sudah di SL (Sekolah Lapang) kan sebanyak 4 kali pak, jadi sudah cukup mengerti tentang pertanian ini pak. Penyuluh itu caranya menjelaskan tentang masalah pertanian bagus, biasa juga ada pelatihan yang dikasikan namanya Sekolah Lapangan. Kalau ada pelatihan-pelatihan seperti itu penyuluh menjelaskan dengan baik. Ada juga pelayanan yang diberikan misalnya jaringan irigasi (JITU), biasa juga penyuluh menyampaikan saran bagaimana mengatasi serangan hama maupun penyakit pada tanaman.”

(Wawancara Hari Selasa, 17 Januari 2017)

Dari wawancara di atas, pengetahuan penyuluh pertanian sudah diterapkan dengan baik, cara penyampaian yang jelas serta adanya pelatihan yang dilaksanakan oleh penyuluh pertanian untuk anggota kelompok tani. Seperti yang di katakan oleh ED Kepala UPTB Kecamatan Sambaliung, mengatakan :

”Pelatihan juga diadakan untuk penyuluh dan petani, pelatihan itu biasa di laksanakan di kantor UPTB atau biasa juga ke BKP3 mengikuti pelatihan. Pelatuhnya itu dari provinsi, kabupaten atau penyuluh, biasa juga petani dipanggil untuk dilatih di lembaga pelatihan untuk meningkatkan kualitas petani misalnya ke Balai Besar Pelatihan Binuang Banjarmasin, Sukabumi, Jogja, Banyuwangi Samarinda dan Panajam itu ada memang tempat terkhusus untuk pelatihan. Tidak hanya itu pelatihan-pelatihan yang didapat penyuluh pastinya selalu ada, karena itu penyuluh setiap saat selalu dipanggil untuk mengikuti pelatihan-pelatihan, masalah menambah keterampilannya, pengetahuannya. Karena penyuluh itu kalau tidak diberikan pelatihan tidak akan ada keterampilan ataupun pengetahuan baru dan tidak bisa berkembang, sedangkan petani disini banyak sekali. Tetapi pelatihan-pelatihan ini biasanya tidak terprogram, kalau ditingkat kabupaten tidak terjadwal karena kadang ada kegiatan yang mendesak jadi saya sebagai kepala UPTB pergi ke BKP3 untuk pertemuan atau mengikuti pelatihan. Nanti kalau ada pertemuan atau pelatihan ada informasi yang baru, kita sebagai kepala UPTB harus menyampaikan kepada penyuluh dan diteruskan kepada petani.”

(Wawancara Hari Senin, 23 Januari 2017)

Pernyataan diatas hampir sama dengan apa yang di kemukakan oleh penyuluh pertanian, di Kampung Bebanir Bangun AS mengatakan :

“Memang penyuluh itu bersifat polivalen dan harus begitu walaupun pada awalnya saya juga belajar untuk disiplin ilmu yang lain. Kami melayani petani kapan dan dimana saja karena dikhawatirkan kalau ada masalah dengan usaha taninya. Organisasi penyuluh kadang mengundang petani untuk mendapatkan pengetahuan baru namun sifatnya swadaya karena biasanya pertemuan itu berhubungan dengan pendanaan. Pelatihan biasanya itu dilakukan di kantor disini UPTB atau BKP3 biasa juga ada pertemuan di sanggar tani setiap kelurahan atau kampung. Disini juga kita di berikan pelatihan untuk nantinya menambah pengetahuan, misalnya pelatihan pemilihan benih bermutu setelah itu kita terapkan dilapangan diberitahukan ke petani bagaimana cara pemilihan benih berkualitas, memberitahukan bagaimana perbandingan yang bagus. Tidak hanya itu kita membawakan peralatan yang dibutuhkan dan kita mempraktekkan serta memberikan petunjuk.”

(Wawancara Hari Selasa, 24 Januari 2017)

Keterangan senada juga disampaikan oleh AM selaku penyuluh yang ditugaskan di Kampung Tanjung Perangat bahwa :

“Kalau saya ini sesuai saja karena penyuluh itu bersifat “polivalen” karena di Kampung Tanjung Perangat dan Kampung Gurimbang mayoritas padi atau tanaman pangan dan hortikultura. Dan dalam UU penyuluhan bahwa penyuluh harus mengerti dengan permasalahan pada petani kalau tidak mengerti harus menyampaikan kepada atasan. Penyuluh sangat mengerti, kalau diminta pertemuan malam ya harus dilaksanakan artinya kapan saja siap jika diperlukan oleh petani karena bagi petani lebih banyak kesempatannya saat malam hari. Bedanya penyuluh dengan petani kalau petani mengamati tapi tidak di catat kalau penyuluh mengamati dan mencatat.

(Wawancara Hari Selasa, 24 Januari 2017)

Karena penyuluh meleakukan fungsi pelayanan kepada petani kompetensi penyuluh harus lebih ditingkatkan terutama pendidikan karena hal ini berdampak pada kualitas penyuluh dalam merespon permasalahan petani. Juga dalam meningkatkan pengetahuan, penyuluh harus diberikan pelatihan baik itu tingkat kecamatan, kabupaten atau provinsi. Sehingga penyuluh pertanian juga memberikan pelatihan-pelatihan kepada anggota kelompok tani

dan menjelaskan mengenai informasi baru yang di dapat dari pelatihan sebelumnya.

Penyuluh sangat dituntut dengan kemampuan yang polivalen agar tidak mengalami kendala dalam menghadapi petani yang ada pada suatu wilayah karena pada umumnya petani yang ada di suatu wilayah tidak hanya bertani dengan bercocok tanam tapi juga bertani dalam arti luas baik dalam hal perikanan, peternakan, perkebunan maupun kehutanan.

Kemampuan penyuluh dalam meningkatkan keterampilan sangat diharapkan misalnya memanfaatkan barang yang sudah tidak dipakai dijadikan media untuk menanam sayuran misalnya dengan menggunakan pipa atau barang bekas lainnya seperti kaleng dan sejenisnya yang dijadikan media untuk menanam sayuran. Media ini bisa jadi alat pelatihan penyuluh pertanian untuk mengembangkan kemampuan atau keterampilannya.

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

Daftar tersebut digunakan sebagai bahan dalam melaksanakan pembinaan Pegawai Negeri Sipil/Aparatur Sipil Negara, antara lain dalam mempertimbangkan kenaikan pangkat penempatan dalam jabatan, pemindahan, kenaikan gaji berkala dan lain-lain. Nilai dalam DP3 digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam menetapkan mutasi kepegawaian dalam

tahun berikut kecuali ada perbuatan tercela dari pegawai yang bersangkutan yang dapat mengurangi nilai tersebut.

Selain itu kompetensi penyuluh juga dilihat pada SKP Penyuluh, SKP adalah Sasaran Kerja Pegawai yang ada dalam salah satu unsur di dalam Penilaian Prestasi Kerja PNS yang diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011, SKP di buat setiap awal tahun. Untuk menentukan target kuantitas dalam pekerjaan dengan mempertimbangkan jumlah output yang masuk pada tahun-tahun sebelumnya, sedangkan untuk menilai aspek kualitas dalam suatu pekerjaan atau kegiatan adalah dengan mengacu pada parameter yang ada pada Peraturan Kepala BKN Nomor 1 Tahun 2013 mengenai tata cara penilaian SKP yang memiliki nilai dari 51-100, setiap hasil memiliki nilai dan setiap pergerakan penyuluh pertanian memiliki nilai, penilaian SKP ini juga meliputi tentang aspek biaya dan aspek waktu sehingga dapat di pertanggung jawabkan, SKP yang telah di rencanakan akan dinilai oleh atasan. Untuk menyusun SKP jabatan fungsional umum disesuaikan dengan nama jabatan yang bersangkutan.

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

dituangkan dalam penyusunan SKP pada akhir tahun dalam kolom nilai tugas tambahan.

Penyuluh juga ditugaskan sebagai pendamping dari program pemerintah yakni UPSUS Pajale, UPSUS Pajale telah berjalan di awal tahun 2016 sampai akhir tahun 2016, program ini dilaporkan setiap bulannya oleh penyuluh sesuai dengan kegiatan yang dilaksanakan dilapangan dan Penyuluh Pertanian Kecamatan (PKK) merangkum semua laporan tersebut dan di serahkan ke Badan Ketahanan Pangan dan Pelaksana Penyuluhan.

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

Kemampuan penyuluh pertanian untuk memberikan pelayanan kepada petani di UPTB Kecamatan Sambaliung sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Diantaranya kinerja penyuluh pertanian harus sesuai dengan harapan petani seperti ketepatan waktu, keakuratan informasi yang diberikan penyuluh pertanian kepada petani tanpa ada kesalahan, sikap

yang simpatik, serta metode yang digunakan penyuluh pertanian dalam melayani petani.



BAB V.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian penulis pada bab sebelumnya, sebagai hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa :

1. **Tangibles/Bukti fisik** : Dari keterangan yang disampaikan oleh informan bahwa fasilitas fisik maupun infrastruktur sudah menunjang penyuluh dalam memberikan pelayanan seperti adanya bantuan berupa racun pengendali hama dan penyakit tanaman, bibit padi dan benih. Begitu juga fasilitas lainnya seperti seperti traktor tangan (dompok), alat memanen, alat tanam, alat angkut, alat perontok padi disetiap wilayah sebagaiupaya peningkatan produksi.
2. **Emphaty/Empati** : Dalam hal empati, petani sangat mudah mendapatkan pelayanan. Untuk mendapatkan informasi bisa melalui HP, ketemu penyuluh dikantornya, penyuluh dipanggil kelapangan karena penyuluh harus siap 24 jam begitu pula petani bisa mendapatkan informasi melalui brosur atau leaflet dari penyuluh. Penyuluh memberikan kelonggaran bagi petani (masyarakat) untuk menghubungi atau mendatangi kediaman penyuluh masing-masing anggota kelompok tani apabila memiliki keperluan baik itu di jam kerja penyuluh maupun diluar jam kerja. Penyuluh memberikan kelonggaran bagi petani (masyarakat) untuk menghubungi atau mendatangi kediaman penyuluh masing-masing. Begitupun juga dalam kedisiplinan penyuluh mengenai kehadiran penyuluh pada saat jam kerja, dengan adanya jadwal penyuluh

mampu meningkatkan pelayanan dengan memberikan konsultasi kepada anggota kelompok tani yang datang ke kantor.

3. Reliability/Keandalan : Dari keterangan yang disampaikan oleh informan bahwa tidak ada masalah dalam proses pemberian layanan yang dicirikan oleh adanya sosialisasi jika ada bantuan atau program baru. Penyuluh dalam memberikan pelayanan berupa informasi baru tidak ada kendala yang berarti proses tersebut sudah baik dan dapat dipahami oleh setiap anggota kelompok tani karena adanya sosialisasi dan kecepatan penyuluh dalam menangani jika terjadi masalah pada tanaman petani.
4. Responsiveness/Kesigapan : Mengenai kesigapan penyuluh dalam memberikan pelayanan kepada petani belum sepenuhnya berjalan dengan baik, hal ini dikarenakan masih ada penyuluh menangani 2 kampung dengan jumlah petani yang cukup banyak. Disamping itu lokasi kedua kampung tersebut berjauhan sehingga penyuluh kewalahan dan tidak maksimal dalam memberikan pelayanan.
5. Assurance/Jaminan : mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, resiko, dan keraguguan. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi warganya terhadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal. Pengetahuan, kemampuan dan sifat dapat dipercaya penyuluh dalam meningkatkan pelayanan baik dari segi pendidikan, pengalaman maupun pelatihan sangat diperlukan karena karena hal tersebut sangat menunjang kualitas pelayanan yang akan diberikan. Dari keterangan yang diberikan informan bahwa kompetensi penyuluh sudah baik, cara penyampaian yang

jelas serta adanya pelatihan yang dilaksanakan oleh penyuluh pertanian untuk anggota kelompok tani.

6. Kualitas pelayanan penyuluh dalam rangka peningkatan ketahanan pangan di UPTB Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau belum sepenuhnya baik dalam memberikan pelayanan. Hal ini di lihat dari indikator kesigapan yang di mana penyuluh pertanian yang menangi 2 kampung dengan jumlah kelompok tani sebanyak 18 kelompok dan kurang lebih 400 anggota. Hal tersebut membuat penyuluh kewalahan dalam melaksanakan tugasnya karena disamping anggota kelompoknya banyak juga lokasinya cukup jauh antara kampung yang satu dengan kampung yang lainnya. Hal ini di benarkan dari wawancara ketua kelompok tani di salah satu kampung yang mengakui bahwa penyuluh yang bertugas tidak memiliki kontribusi yang baik terhadap kelompok tani.

B. Saran

Dari hasil penelitian dan kesimpulan yang ada, beberapa saran yang direkomendasikan untuk penyempurnaan Kinerja Pelayanan Penyuluh Pertanian di UPTB Kecamatan Sambaling Kabupaten Berau yaitu:

1. Tangibles/Bukti fisik : Diharapkan agar fasilitas fisik yang selama ini diberikan kepada petani sebaiknya rutin dan tidak stagnan karena karena hal tersebut menjadi pedukung dalam peningkatan produksi.
2. Emphaty/Empati ; Sebaiknya ada peningkatan kemudahan dalam melakukan interaksi, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan petani untuk mempermudah dan memperlancar petani dalam menjalankan usahatannya.

3. Reliability/Keandalan : sebaiknya sosialisasi lebih ditingkatkan lagi terutama jika ada teknologi baru dibidang pertanian baik sarana produksi maupun alat intesifikasi pertanian karena ada penyuluh melayani 2 kampung.
4. Responsiveness/Kesigapan : Perlu adanya penambahan penyuluh sehingga setiap kampung mempunyai minimal 1 orang penyuluh sehingga jika ada permasalahan petani terlayani dengan cepat.
5. Assurance/Jaminan : Untuk meningkatkan pelayanan penyuluh, harus lebih ditingkatkan baik dari segi pendidikan, pengalaman maupun pelatihan karena hal tersebut sangat mempengaruhi jaminan kualitas penyuluh dalam memberikan pelayanan.
6. Sebagai pendidik non-formal penyuluh harus menampilkan dirinya sebagai penasehat, komunikator dalam proses alih ilmu dan teknologi, pembinaan keterampilan serta pembentukan sikap yang sesuai dengan nilai-nilai dasar dan kebutuhan petani.
7. Diharapkan UPTB Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau agar lebih meningkatkan kinerja organisasinya lagi untuk kemajuan organisasi sebagai salah satu unsur pemerintah dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan.
8. Pemerintah harusnya memperbaiki penetapan penyuluh, seperti halnya penetapan Penyuluh Pertanian di wiliayah yang memang memiliki potensial pertanian dan Penyuluh di wilayah yang memiliki potensial pengembangan tanaman pangan, agar kinerja pelayanan penyuluh lebih optimal dan sesuai dengan bidangnya.
9. Kantor UPTB Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau hendaknya membuat Standar Operasional Prosedur sebagai pedoman dalam melaksanakan tugas sehingga tugas-tugas yang dilasanakan lebih terarah dan tepat.

DAFTAR PUSTAKA

- Bahri, Saiful Djamarah dan Azwan Zain. (1997). *Stategi Belajar Mengajar*. Jakarta, Rineka Cipta.
- Christoper, H. Lovelock dan Lauren K. Wright. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Alih Bahasa Agus Widyantoro, Cetakan Kedua, Jakarta. PT. Indeks.
- Cowell, Donald W,. (1985). *The Marketing Services 1st ed*, (London : William Heinemann Ltd.
- Erwadi, Doli. (2012). *Peran Penyuluh Pertanian Dalam Mengaktifkan Kelompok Tani Di Kecamatan Lubuk Alung*. Universitas Andalas. Padang. 113 Hal.
- Goestch, D. I,. (2000). *Quality Management : Introduction to Total Quality Management for Production, Processing, and Service*, Prentice Hall Upper Saddle River, New Jersey Colombus, Ohio.
- Harjosukarto, Sudarsono. (2008). *Hubungan Pusat dan Daerah Dalam Kerangka Kebijakan Desentralisasi dan Otonomi Daerah*, Jakarta. PT. Cempaka Putih.
- Hubies, A. V. S,. (1992). *Strategi Penyuluh Pertanian Sebagai Salah Satu Upaya Memasyarakatkan Petani-Nelayan*. Makalah Seminar Sehari dalam Rangka Ulang Tahun V Perhiptani, Tanggal 1 Desember 1992. Jaskarta.
- Jafar Hapsaah. (2009). *Penyuluh Petanian di Era Otonomi Daerah*. Pustaka Sinar Harapan Jakarta.
- Komarudin. (1994). *Ensiklopedia Manajemen: Edisi Kesatu*. Bumi Aksara. Jakarta. 360 Hal.
- Lembaga Administrasi Negara. (2007). *Modul 1. Paradigma Kebijakan PelayananPublik di Era Otonomi Daerah*.Diklat Teknis Pelayanan Publik, Akuntabilitas, dan Pengelolaan Mutu (Publik Service Dilivery, Acountability,and Quality Management) Eselon 4. Jakarta: LAN.
- Lijan Poltak Sinambela, et. Al,. (2008) *Reformasi Pelayanan Publik: Teori Kebijakan, dan implementasi*. Jakarta PT. Bumi Aksara.

- Lubis, Namora Lumongga. (2009). *Depresi : Tinjauan Psikologis*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.
- Mardikanto, Totok. (2007). *Penyuluhan Pembangunan Kehutanan*. Pusat Penyuluhan Kehutanan Republik Indonesia. Jakarta. 352 Hal.
- Mardikanto, Totok. (2009). *Sistem Penyuluhan Pertanian*. Universitas Sebelas Maret. Surakarta. 467 Hal.
- Moleong, Lexy J., (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung; Remaja Rosdakarya.
- Mulyono, M., (2001). *Pola Pengembangan Penyuluhan Pertanian Berorientasi Agribisnis Pada Era Otonomi Daerah*. 336 Hal.
- Neong, Muhadjir. (2002). *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta : Hanindita GrahaWidia.
- Osborne, David dan Ted Gaebler. (1992). *Mewirusahaakan Birokrasi – Mentransformasikan Semangat Wirausaha ke Dalam Sektor Publik (Reinventing Government – How The Entrepreneurship Spirit in Transformingthe publik Sector)*. Terjemahan Abdul Rosid. 1996. Jakarta: PPM.
- Parasuraman, A., Zeithalm, V. dan Berry L. (1998). *SERVQUAL:A Multiple item Scale-for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*
- Pasolong, Herbani. (2012). *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung : CV Alfabeta,
- Prastowo, Andi. (2011). *Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian*. Jogjakarta : Ar-Ruzz Media.
- Raharja, Wisnu. (2011). *Peran Penyuluh Pertanian Dalam Meningkatkan Kinerja Usaha Tani (Studi Kasus Tanaman Unggulan Padi Di Kabupaten Kudus)*. Jurusan Ekonomi Pembangunan. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Semarang.90 Hal.

Revikasari. (2010). Peranan Penyuluh Pertanian Dalam Pengembangan Gabungan Kelompok Tani (Gapoktan) Di Desa Tempuran, Kecamatan Paron, Kabupaten Ngawi. Universitas Sebelas Maret. Padang. 130 Hal.

Soedijanto. (2003). Administrasi Penyuluhan Pertanian. Pusat Penerbitan Universitas Terbuka, Jakarta. 225 Hal.

Sugiyono. (2006). Metode Penelitian Administrasi. Bandung: CV. Alfabeta,.

Suhardiyono. (1990). Penyuluhan (Petunjuk Bagi Penyuluh Pertanian) Erlangga. Jakarta.

Sumarjo, Hendro. (2010). Pengaruh Karakteristik Pemerintah Daerah Terhadap Kinerja Keuangan Pemerintah Daerah. Skripsi Universitas Sebelas Maret. Surakarta.

Surat Keputusan LAN No. 239/IX/6/8/2003. Tentang Perbaikan Pedoman Penyusunan Pelaporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah.

Tjiptono, Fandi dan Gregorius Candra. (2005). Service, Quality, and Satisfaction. Yogyakarta: Andi Offset.

Peraturan Perundang-undangan:

Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2015 Tentang Ketahanan Pangan

Peraturan Bupati Berau Nomor 39 Tahun 2009 Tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Badan pada Badan Ketahanan Pangan dan Pelaksana Penyuluhan Kabupaten Berau Tahun 2009.

Peraturan Menteri Pertanian No. 14/Permentan/OT.140/3/2015 Tentang Pedoman Pengawasan dan Pendampingan Terjadu Penyuluh, Mahasiswa dan Bintara Pembina Desa Dalam Rangka Upaya Khusus Peningkatan Produksi Padi, Jagung dan Kedele.

Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara No. 1 Tahun 2013 Tentang Penilaian Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil.

Peraturan Pemerintah No. 46 Tahun 2011 Tentang Penilaian Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil.

Undang Undang No. 19 Tahun 2013 Tentang Perlindungan Pertanian dan Pemberdayaan Petani.

Undang Undang No. 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Undang Undang No. 16 Tahun 2006 Tentang Sistem Penyuluhan Pertanian, Perikanan dan Kehutanan.

Tesis

Erwadi, Doli. 2012. Peran Penyuluh Pertanian Dalam Mengaktifkan Kelompok Tani Di Kecamatan Lubuk Alung, Universitas Andalas. Padang. 113 Hal.

Najib, M. 2010. Peran Penyuluh Pertanian Dalam Pengembangan Kelompok Tani Di Desa Bukit Raya Kecamatan Tenggara Seberang Kabupaten 96 Kutai Kartanegara Volume 28 Nomor 2, Juni 2010 Halaman 116-128. Fakultas Pertanian Universitas Mulawarman, Bali. 98 Hal.

Raharja, Wisnu. 2011. Peran Penyuluh Pertanian Dalam Meningkatkan Kinerja Usaha Tani (Studi Kasus Tanaman Unggulan Padi Di Kabupaten Kudus). Jurusan Ekonomi Pembangunan. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Semarang. 90 Hal.

Lainnya

Atmojo, http://m.tabloidsinartani.com/index.php?id=148&tx_ttnews%5Btt_news%5D=1817&cHash=3c4b3f8218eab29cbbd1ba834d5c11a9 (6 Pebruari 2017)

Andi Bagus, Pedoman Pengawasan dan Pendampingan Terpadu UPSUS Swasembada PAJALE :<http://bkpp.jogjaprovo.go.id/content/read/532/Pedoman-Pengawasan-danPendampingan-Terpadu-UPSUS-Swasembada-PAJALE> (28Pebruari 2017)

Nourmalita, Upaya Khusus Swasembada

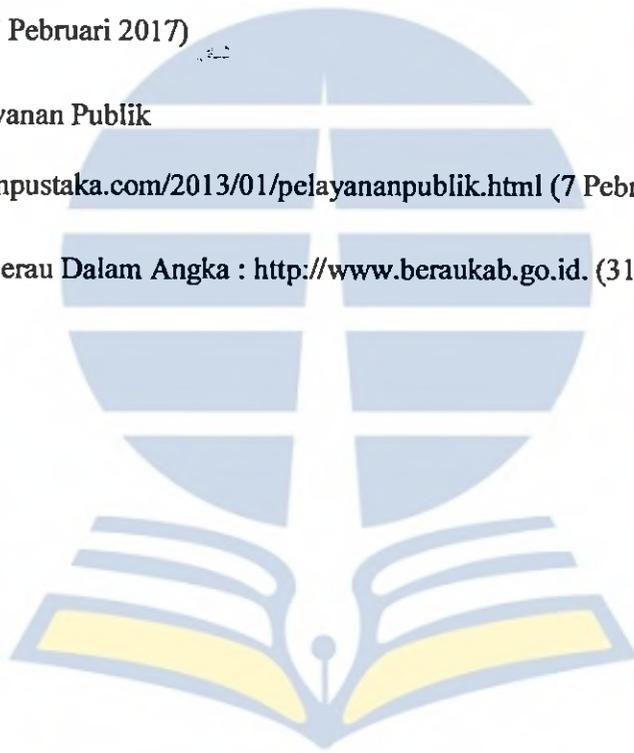
Pangan<http://biogen.litbang.pertanian.go.id/index.php/2015/02/upaya-khusus-upsusswasembada-pangan-2015-2017/> (17 Januari 2017)

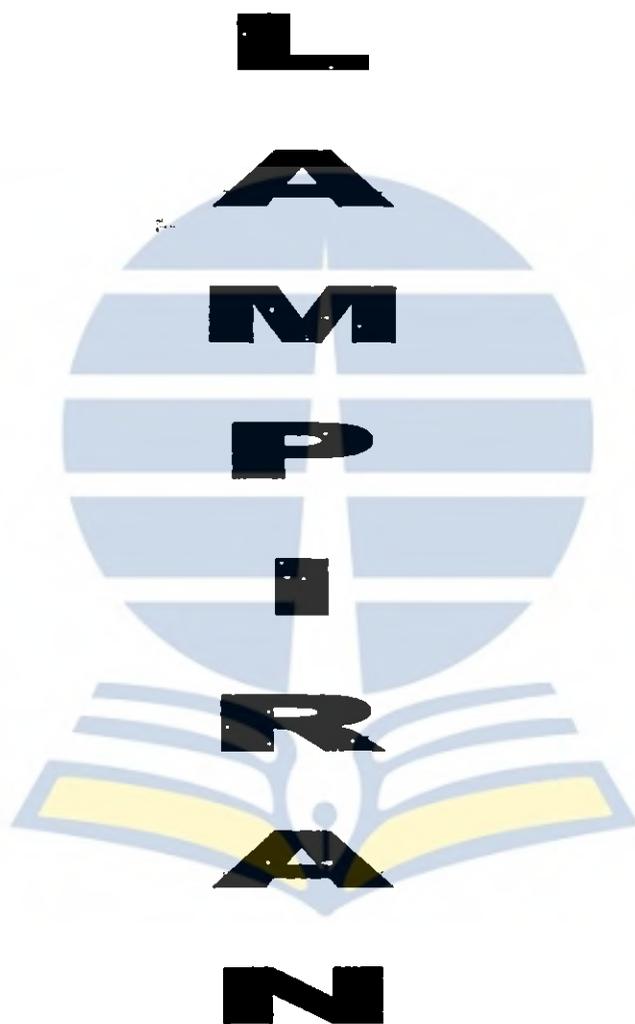
_____, pengertian Penyuluh :<http://arti-definisi-pengertian.info/pengertian-penyuluh/>(7 Pebruari 2017)

Muhlis Riadi. Pelayanan Publik

:www.kajianpustaka.com/2013/01/pelayananpublik.html (7 Pebruari 2017)

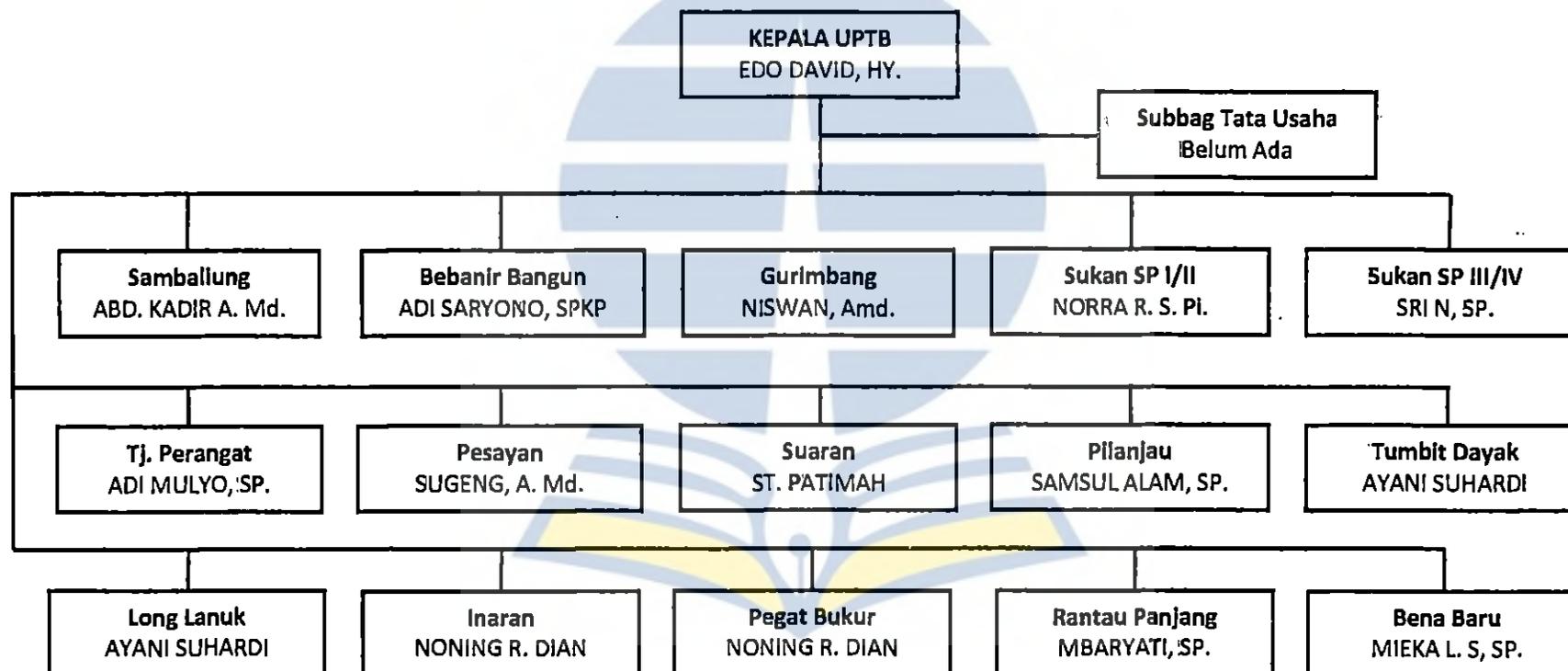
Hamdani Hasan, Berau Dalam Angka : <http://www.beraukab.go.id>. (31 Januari 2017)





Lampiran 1.

**STRUKTUR ORGANISASI UPTB
KECAMATAN SAMBALIUNG KABUPATEN BERAU**



Lampiran 2.

Data Penyuluh pada UPTB Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau

No.	Nama	Jabatan	Golongan				Pendidikan Formal	Keterangan
			I	II	III	IV		
1.	EDO DAVID, HY.	Kepala UPTB			x		D4	PNSD
2.	ADI SARYONO	Penyuluh PNS			x		Sarjana	PNSD
3.	ADI MULYO	Penyuluh PNS			x		Sarjana	PNSD
4.	SAMSUL ALAM	Penyuluh PNS			x		Sarjana	PNSD
5.	NISWAN	Penyuluh PNS			x		Sarjana Muda	PNSD
6.	ABD. KADIR	Penyuluh PNS			x		Sarjana Muda	PNSD
7.	NORRA R.	Penyuluh Non PNS					Sarjana	THL
8.	SRI N.	Penyuluh Non PNS					Sarjana	THL
9.	SUGENG	Penyuluh Non PNS					Sarjana Muda	THL
10.	ST. PATIMAH	Penyuluh Non PNS					SLTA	THL
11.	AYANI SUHARDI	Penyuluh Non PNS					SLTA	THL
12.	NONING IR. DIAN	Penyuluh Non PNS					SLTA	THL
13.	MBARYATI	Penyuluh Non PNS					Sarjana	THL
14.	MIEKA L. S.	Penyuluh Non PNS					Sarjana	THL

Lampiran 3.

Data Kelompok Tani dan Penyuluh di Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau

No.	Nama Kampung	Nama Poktan	Nama Ketua	Penyuluh
1.	Long Lanuk	Pekalay Murip 1	Kitab Surat	Ayani Suhardi
		Dh. Blon	Perus Yuk	
		Mekar Jaya	Tanking	
		Harapan Jaya	Ngau Teakwan	
		Tondok	Bangdingson	
		Masa Depan	Long Jau	
		Pekalay Murip 2	Samson B.	
		Mufakat	Petrus Dul Hang	
2.	Tumbit Dayak	Harapan Makmur	Ambo Arsad	Ayani Suhardi
		Gunung Koplak	Muksin	
		Sumber Jaya	Adam	
		Mukti Sari	Ahmad	
		Sumber Sari	Herman W.	
		Jaringan Hidup	Kasmat	
		Inti Sari	Kemat	
		Lanut Indah	M. Tang	
		Rantau Bumi Subur 1	Tobirin	
		Rantau Bumi	Joko Iswanto	

		Subur 2		
3.	Inaran	Tunas Mekar	Misbahudin	Noning R. Dian
		Maju Bersama	Hartono	
4.	Pegat Bukur	Harapan Baru 1	Idramsyah	Noning R. Dian
		Harapan Baru 2	Jafar	
5.	Rantau Panjäng	Sehati 1	Idramsyah	Mbaryati
		Harapan Baru 2	Jafar	
		Tunas Mekar	Jabil	
6.	Sambaliung	Sipakatauki	Marjuki	Abd. Kadir A.Md.
		Usaha Bersama	Nurpadi	
		Karya buana	Sumarto	
		Harapan Makmur	Thamrin	
		Tani Mandiri	Marten Kombong	
		Lappo Buah	M. Jufri	
		Masandra Buana	Haddada	
		Sumber Bahagia	Bandu	
		Sumber Rahmat	Wahyudin	
		Subur Lestari	Tarsan	
		Bina Bersama	Bakri	
		Legenda	A. Rahman	
Angin Mamiri	Masse			

7.	Bebanir	Suka Maju	Mardani	Adi Saryono, SPKP
		Busak Malur	Isdin	
		Mekar Sari 1	Basrumi	
		Mekar Sari 2	Supriyono	
		Bangunn Subur 1	Wakid	
		Bangunn Subur 2	Suryanto	
		Basunut	Jumran	
		Suka Damai	Sulaiman	
		Pantai Harapan	Darsun	
		Bintang Timur	Julis Abek	
		Rawa Indah	Yosakat L.	
		Bangunn Rejo	A. Daryadi	
		Sumber Rejeki	A. Safi'i	
		Tani Makmur	Sumarro	
Eka Jaya	Sukimin			
Harapan Makmur	Giyanto			
8.	Gurimbang	Tunggal Jaya	Muchlis Swito	Niswan, A.Md.
		Pinang Betua	Asrun	
		Tanjung Tripadung	Murjani	
		Muara Apas	Abd. Gani	

		Suro Joyo	Sujono	
		Gunung Cermin	Muhammad	
		Berbanjar 1	Ramli	
		Tri Tunggal	Suhadiyono	
		Gurimbang Permai 1	Daud Pangala	
		Sopo Joyo	Sujione	
		Tri Tunggal	Suhadiyono	
		Gurimbang Permai 2	Baharuddin	
		Nusantara Bersatu	Risnawati Butar Butar	
9.	Tanjung Perangat	Karya Makmur 1	Suratmin	Adi Mulyo, SP.
		Subur Makmur	Sutitna	
		Sumber Rejeki 1	Jainuri	
		Tani Harapan	Sutaji	
		Mekar Sari	Haruna	
		Banua Usaha	Bidransyah	
		Sumber Jaya	Jamal	
		Sumber Rejeki 2	Dadang	
		Tanjung Rejo	Jahidin K.	
		Karya Makmur 2	Supriyanto	

		Tünās Mekār	Wahāna	
10.	Sukan Tengah	Mawar Putih	Yusran	Norra R. S. Pi.
		Sukur Rahmat	Hamsuri	
		Mekar Sari	Suryansyah	
		Florida Beribit	Yulianus Yulifentis	
		Harapan Gemilang	Arif Nong Diaz	
		Mandiri	Simon Sina Hayom	
		Rindu CeraH	Marselomet	
		Subur Makmur	Ahmadi	
		Rimba Jaya	Mahmud	
		Jaya Makmur	Jonad	
		Mega Buana Lestari	Ambo Upe	
		Sumber Tani	M. Junaidi	
		Sejahtera Bersama	Benyamin	
		Sanggam Mas Hijau Sejahtera	Marjuki	
		Sukan Lestari	Yan Judaid Saranga	
Tunas Harapan	Akbar			
Karya Mandiri	Mustakim			

		Rahmat Ilahi	Anang Haerul Arif	
		Pada Idi	Iswadi	
11.	Suaran	Selumut	Mahmud	ST. Patimah
		Sipatuo	Lallo T.	
		Lojata	Harapul A.	
		Sumber Tani Bersama	M. Salam	
		Tunas Harapan Bersama	Tubias Naru	
		Trubus	Bagus Hamung	
		Kaltatena	Masril	
		Karya	Purnomo	
		Mitra Karya	Drajad G.	
		Pada Ilo	Jafar	
		Maju Bersama	Kusmanto	
		Tekun Hasil	Hasbi	
		Mekar Jaya	Frans Onggot	
12.	Pesayan	Tunas Mekar 1	Abd. Bakar	Sugeng, A. Md.
		Tunas Mekar 2	M. Ain	
		Tunas Mekar 3	Bumin	
		Mekar Sari	Darman	

		Tunās Harāpān	Rāsmin	
		Berkah Setia Bersatu	Ramli Tantu	
		Sejahtera	Julisma Bosaida Simanjuntak	
13.	Pilanjau	Amanah 1	Joko M.	Samsul Alam
		Amanah 2	M. Guntur	
		Amanah 3	Saharudin	
		Merica Jaya	Budiman Simbolon	
14.	Bena Baru	Danau Indah	Endang Seralaya	Mieka L. Sa'pang
		Ngeluntung Mading	Bato A.	
		Betti Wang	Seren Udung	
		Nobo Tega	Aren Anye	
		Usaha Mandiri	Yulius LW.	
		Lawai Batu	Yohanes K.	
		Ceria Jaya	Uncau A.	
		Lindung Indah	Anya Suk	

Lampiran 4.

PEDOMAN WAWANCARA**A. IDENTITAS RESPONDEN**

1. Nama :
2. Pekerjaan :
3. Jabatan :

B. DAFTAR PERTANYAAN**I. Tangibles/Bukti Fisiuk**

1. Apakah fasilitas operasioanal sesuai dengan kebutuhan dalam pelaksanaan tugas ?
2. Apakah fasilitas tersebut cukup mudah didapat dan dioperasikan serta dapat menghasilkan output yang berkualitas atau bagus ?
3. Apakah infrastruktur pendukung selalu memenuhi standar kualitas dan memenuhi perubahan kebutuhan konsumen ?

II. Emphaty/Empati

- a. Bagaimana petani mendapatkan informasi ?
- b. Apakah petani murah dan mudah menghubungi penyuluh untuk mendapatkan pelayanan ?

III. Reliability/Keandalan

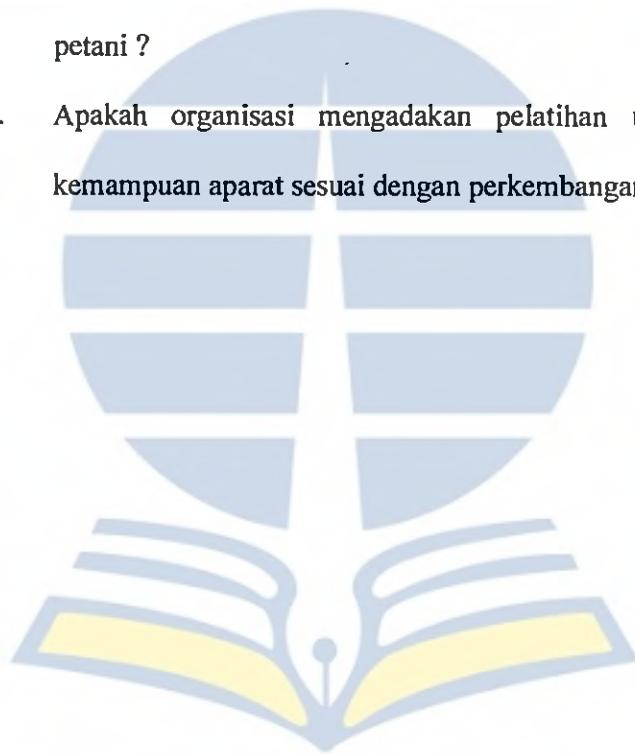
1. Apakah informasi yang diberikan oleh penyuluh kepada petani dapat dipertanggungjawabkan ?
2. Apakah petani segera mendapatkan perbaikan apabila terjadi permasalahan ?

IV. Responsiveness/Kesigapan

1. Bagaimana respon penyuluh jika ada petani yang mengadu ?
2. Apakah penyuluh memberi penyelesaian secara tepat ?

V. Assurance/Jaminan

1. Apakah kesesuaian antara kemampuan penyuluh dengan fungsi/tugasnya ?
2. Apakah penyuluh memmberikan solusi terhadap permasalahan petani ?
3. Apakah organisasi mengadakan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan aparat sesuai dengan perkembangan/perubahan ?



Lampiran 5.

TRANSKRIP WAWANCARA

A. Tangibles/Bukti fisik

1. Apakah fasilitas operasional sesuai dengan kebutuhan dalam pelaksanaan tugas ?

Informan 1.

“Kalau fasilitas kantor juga dari pusat dikirim kesetiap UPTB dan saya rasa fasilitas disini cukup memadai karena ada kendaraan operasional, kursi, meja, lemari, komputer, tv, papan informasi, struktur organisasi, bahkan ada juga motor dinas. Tetapi ada juga yang kita beli seperti kipas angin. Masalah bangunannya juga cukup memadai karena ada ruangan pegawai, ada ruangan khusus komputer ada juga ruangan rapat, ada toilet serta kebun tempat praktek. Kalau fasilitas operasional untuk meningkatkan produksi juga ada seperti pupuk, obat-obatan, bibit, traktor, alat perontik dan lain-lain”

(Wawancara Hari Senin, 23 Januari 2017)

Informan 2

“Sepengalaman saya sesuai karena fasilitas tersebut sepertinya cocok untuk pelaksanaan penyuluhan”

(Wawancara Kamis, 27 Januari 2017)

Informan 3.

“Saya kurang memahami secara detail sepertinya fasilitas operasional yang dimiliki oleh UPTB tersebut, namun yang pasti fasilitas tersebut diperuntukkan untuk kegiatan penyuluhan”

(Wawancara Kamis 02 Pebruari 2017)

Informan 4.

“Saya belum mengetahui secara persis apa saja yang menjadi fasilitas operasional di kantor UPTB tersebut, namun yang adanya fasilitas tersebut semuanya menunjang kegiatan di UPTB tersebut”

(Wawancara Kamis, 27 Januari 2017)

Informan 5

“Saya rasa hampir semua fasilitas operasional ada diperuntukkan untuk menunjang pelayanan karena tanpa adanya fasilitas operasional tentu kegiatan penyuluhan tidak terlaksana sesuai yang diharapkan”

(Wawancara Hari Senin, 23 Januari 2017)

Informan 6.

“Memang ketua kelompok yang sering ikut dipertemuan namun kalau saya kurang aktif pada pertemuan karena banyak yang saya maukerjakan dan karena disamping saya bertani juga saya ada pekerjaan yang lain sehingga saya jarang ikut pertemuan, juga jika ada bantuan kadang tidak mencukupi untuk semua anggota kelompok sehingga kita membeli lagi kekurangannya.”

(Wawancara Hari Rabu, 18 Januari 2017)

2. Apakah fasilitas tersebut cukup mudah didapat dan dioperasikan serta dapat menghasilkan output yang berkualitas atau bagus ?

Informan 1.

“Fasilitas operasional dalam melaksanakan penyuluhan ada disini, memang awalnya kurang dipahami karena itu dibutuhkan pelatihan untuk lebih mengenal dan memahami cara kerja fasilitas tersebut misalnya saja alat pengukur pH tanah, alat perontok padi itu awalnya kurang dipahami, namun karena sering di latih dan dicoba, pada akhirnya bisa diupahami dan pada akhirnya mudah dioperasikan secara keseluruhan sehingga dengan adanya alat pengukur pH tersebut bisa membantu kita untuk mengetahui pH areal pertanian sehingga bisa dicocokkan dengan komoditi yang akan ditanam”

.(Wawancara Hari Selasa, 24 Januari 2017)

Informan 2.

“Kalau saya betul betul kurang paham awalnya karena sering diajari oleh penyuluhnya, ya lama kelamaan akhirnya paham juga saya. Yabg paling lama baru saya pahami adalah menmgoperasikan traktor tangan tapi ya Alhamdulillah akhirnya saya paham juga.

(Wawancara Kamis, 27 Januari 2017)

Informan 3

“Karena saya memang keturunan petani sedikit abanyaknya saya mengerti cara mengoperasikan, pas pada saat kelompok kami mendapatkan bantuan traktor tangan dan alat perontok padi langsung bias saya operasikan, bahkan sebagian anggota kelompok kami saya yang ajari. Dan saat ini mereka sudah paham semuanya contohnya saja kelompok kami dari tahun ketahun produksinya meningkat”

(Wawancara Kamis 02 Pebruari 2017)

Informan 4.

“Terus terang saja saya pak kurang paham setiap fasilitas yang ada karena memang saya kurang paham tentang cara bertani, kalau latua kami memang lebih paham baik itu cara mengukur pH tanah, menoperasikan traktor, mesin perontok termasuk bagaimana mengoperasikan alat mengendali hama dan penyakit tanaman”

(Wawancara Kamis 02 Pebruari 2017)

Informan 5

Ya, beberapa fasilitas yang diberikan adalah Saprodi : seperti pupuk, bibit dan obat-obatan sedangkan Alsintan : berupa traktor tangan, penggilingan padi, tangki semprot, perontok padi, alat tanam padi, alat panen, alat perontok jagung dan alat pengolah tanah. Dengan memanfaatkan semua bantuan tersebut maka terjadi peningkatan produksi.

(Wawancara Hari Selasa, 24 Januari 2017)

3. Apakah infrastruktur pendukung selalu memenuhi standar kebutuhan penyuluhan ?

Informan 1.

“Kalau infrastruktur sangat mendukung seperti jika penyuluhan dilakukan di kantor, ruangan kami cukup representative dalam melakukan penyuluhan karena ada infokus, ada kipas angin untuk memperlancar sirkulasi udara sehingga peserta tidak kepanasan. Kalau penyuluhannya dilaksanakan di lapangan kita menggunakan saung tani, ada pengeras suara jika penyuluhannya dilaksanakan dilapangan”

(Wawancara Kamis, 27 Januari 2017)

Informan 2

“Karena setiap saat ada penyuluhan baik itu kita di panggil ke kantor atau ke lapangan, saya melihatnya mendukung peralatan yang ada, kadang kita diputar kita video cara bercocok tanam, begitu juga kalau penyuluhannya dilakukan dilapangan tempat penyuluhannya juga bagus”

(Wawancara Kamis, 27 Januari 2017)

Informan 3.

“Iya. Karena jika ada penyuluhan baik itu dilakukan dikantor maupun di lokasi kita mengerti apalagi jika menggunakan infrastruktur pendukung sebagai alat peraga kami cukup paham karena sekali saja dilakukan penyuluhan langsung kita mengerti”

(Wawancara Hari Senin, 23 Januari 2017)

Informan 4.

“Fasilitas di kelompok kami sudah ada 2 traktor 1 bantuan dan yang satunya lagi pak kami beli karena anggota kami tambah banyak. Dalam mengoperasionalkan saya sudah mengerti karena saya dari kecil sudah bertani pak. Disini juga ada bantuan pembangunan jalan usaha tani serkitar 700 meter sampai di pintu air itu pak, namaun kalau disambung lagi jalan tersebut kami sangat senang biar kami tidak capek melangsir akalu ada hasil panen gitu pak.

(Wawancara Hari Selasa, 17 Januari 2017)

Informan 5.

“Kalau bisa di bilang seluruh Indonesia kekurangan penyuluh, tetapi entahlah kenapa pemerintah tidak membuka lapangan kerja untuk penyuluh apalagi sekarang ini ada moratorium tidak ada penerimaan PNS secara terbuka, sementara penyuluh itu di bidang pertanian sangat dibutuhkan sekali apalagi di daerah-daerah terpencil, karena dilihat dari segi swasembada pangan potensi Indonesia bisa dikatakan bagus. Hamparan areal/lahan di Kabupaten Berau yang bisa dijadikan areal persawahan masih begitu luas, apalagi Kecamatan Sambaliung salah satu penghasil padi di Kabupaten Berau, jadi semua tergantung sama pemerintah seharusnya pemerintah membuka peluang untuk masyarakat yang berbakat dalam hal penyuluh agar kita di Kabupaten Berau ini tidak mengimpor lagi bahan pangan terutama beras dari luar.”

(Wawancara Hari Rabu, 06 Januari 2017)

B. Empathy/Empati

4. Bagaimana petani mendapatkan informasi ?

Informan 1.

“Kami sangat mudah mendapatkan informasi, misalnya penyuluhan kadang melalui telepon atau datang ke kantornya juga jika penyuluhnya dipanggil kelapangan ya pasti cepat datangnya. Kadang kalau malam kita beritakannya bahwa ada masalah pada tanaman kami, kadang besok pagi-pagi penyuluhnya yang datang lebih awal dibanding petaninya. Kalau pergi ke kantornya juga ada disana penyuluh yang bertugas di UPTB nya penyuluh Sambaliung tapi kalau petani sering datang disana adalah ketua kelompok nanti ketuanya menyampaikan lagi ke anggota.”

(Wawancara Hari Kamis, 26 Januari 2017)

Informan 2.

“Saat ini petani sangat mudah untuk mendapatkan informasi kadang melalui Hp. Koran, radio, brosur-brosur, hasil tatap muka dengan penyuluh. Apabila petani ingin mendapatkan pelayanan tinggal telepon petani sudah dapat informasi tergantung kemauan petani saja.

(Wawancara Hari Selasa, 24 Januari 2017)

Informan 3.

“Petani mendapatkan informasi itu selain tatap muka, Hp, media penyuluhan baik yang disiarkan di TV, radio maupun internet ataupun brosur atau leaflet. Petani sangat mudah mendapatkan pelayanan sepanjang informasi yang disampaikan kepada penyuluh juga cepat. Penyuluh memberikan pelayanan sesuai kondisi yang ada, juga memperhatikan aspek perkembangan usaha tani yang direkomendasikan, jika petani mengalami permasalahan baik saat pra tanam, musim tanam ataupun pasca panennya. Petani bisa juga datang

langsung kerumah para penyuluh untuk berkonsultasi atau ada keperluan. Jadi bisa dikatakan bahwa kerja penyuluh itu hampir 24 jam, tidak ada dibilang siang-malam, petani diberikan kebebasan datang kerumah.”

(Wawancara Hari Senin, 23 Januari 2017)

5. Apakah petani murah dan mudah menghubungi penyuluh untuk mendapatkan pelayanan ?

Informan 1.

“Kalau petani ingin mendapatkan informasi dari penyuluh panjang lebar mereka datang ke kantor karena jam kerja di kantor UPTB kalau hari biasa seperti hari senin sampai hari kamis jam kerja pegawai dari jam 08.00-16.00, dan hari jum’at tetap bekerja dari jam 08.00-11.00 sedangkan hari sabtu libur, daftar hadirnya juga ada setiap harinya yang berupa absen dan ditanda tangani, setiap harinya itu ada penyuluh yang bertugas di kantor, yang bertugas pada hari itu akan memberikan pelayanan apabila ada anggota kelompok tani yang datang berkonsultasi. Pada libur juga misalnya sabtu dan minggu jika ada hal yang dianggap sangat penting serta mendesak tetap kami layani sebagai penyuluh”

(Wawancara Hari Senin, 23 Januari 2017)

Informan 2.

”Kami setiap hari berada di kantor apalagi kalau ada urusan penting dengan petani atau sudah janji pasti kami temui petani lagipula daftar hadir harus setiap hari di tandatangani.

(Wawancara Kamis, 27 Januari 2017)

Informan 3.

“Sangat mudah menghubungi penyuluh karena disamping setiap hari mereka turun kelapangan juga kantornya saya lewati jika ingin ke areal pertanian saya jadi sangat mudah dan cepat kami mendapatkan pelayanan”

(Wawancara Rabu, 01 Pebruari 2017)

Informan 4.

“Dalam memberikan pelayanan saat ini sudah sangat mudah karena ada Hp. Atau di SMS pasti kita dilayani sesuai dengan keluhan kita sampaikan”

(Wawancara Rabu, 01 Pebruari 2017)

C. Reliability/Keandalan

6. Apakah informasi yang diberikan oleh penyuluh kepada petani tepat dan dapat dipertanggungjawabkan ?

Informan 1.

“Ya, saat ini sistem penyuluhan sudah banyak yang berubah dimana para petani bisa menelpon atau langsung datang ke balai penyuluhan pada saat jam kerja atau didatangi kelapangan sesuai dengan kebutuhan sesuai jadwal penyuluhan. Pelaksanaan penyuluhan itu 2 sampai 4 kali dalam sebulan bahkan lebih dari itu jika ada laporan dari petani. Selaku penyuluh harus punya pengetahuan dan kemampuan jika ada permasalahan pada tanaman petani, baik konsultasi masalah pencegahan maupun penanganannya di lapangan tergantung tingkat serangan yang ada, penyuluh akan merekomendasikan sesuai permasalahan yang ada. Penyuluh menyampaikan informasi kepada petani itu sudah kewajiban memang. Saya selaku Kepala UPTB diberikan informasi baru dari dinas baik itu tentang bantuan atau masalah teknis penyuluh dalam melakukan tugas terus setelah saya terima saya sampaikan kepada penyuluh dan penyuluh menyampaikan atau mensosialisasikan dan mengimplementasikan kepada petani. Saya juga seperti itu memberikan informasi kelapangan, misalnya ada pemekaran kelompok baru saya terjun langsung juga kelapangan sebagai kepala UPTB menjelaskan bagaimana tujuan dan maksud pemekaran kelompok, aturan-aturan pemekaran kelompok. Informasi seperti ini jelas karena peraturan mengenai pemekaran kelompok tani ini sudah jadi peraturannya pemerintah.”

(Wawancara Hari Senin, 23 Januari 2017)

Informan 2.

“Menurut saya, jika ada informasi mengenai permasalahan pada tanaman petani kalau dilaksanakan sesuai arahan itu tidak ada masalah karena sesuai pengalaman dan dapat dipertanggungjawabkan secara teknis. Kalau terjadi serangan hama dan penyakit itu sebelum parah kita selamatkan seperti yang saya lakukan di kampung Tanjung Perangat.”

(Wawancara Hari Selasa, 24 Januari 2017)

Informan 3.

“Semua informasi yang diberikan oleh penyuluh itu tepat misalnya saja jika terjadi serangan hama tikus atau welang sangat, racun yang diberikan itu cukup ampuh mengendalikan hama tersebut. Jika ada masalah tanggapan penyuluh sangat cepat, kalau dihubungi penyuluhnya tidak datang maka kita datang ke kantornya namun tidak pernah ada masalah yang tidak tertangani. Penyuluh selalu memberikan informasi baru baik itu di lokasi atau ke kantornya bahkan kalau bertemu di jalan, biasa diberikan informasi-informasi baru tentang bantuan atau program baru. Informasi yang disampaikan di pertanggungjawabkan dan dilaksanakan.”

(Wawancara Hari Senin, 30 Januari 2017)

Informan 4.

“Setiap saat penyuluh siap jika diperlukan oleh petani. Setiap hari kita ingin melakukan penyuluhan tergantung permasalahan dan laporan jika terjadi permasalahan pada petani. Penyuluh memberikan penyuluhan harus tepat. Kalau perlu tidak ada serangan hama atau penyakit pada tanaman petani karena harus tepat waktu, dosis, cara, harga dan jenis. Kalau informasi itu memang kita sebagai penyuluh harus memberi tahu kepada petani agar petani juga mengetahui informasi-informasi baru seperti halnya bantuan-bantuan dari pemerintah, informasi baru tentang penanggulangan masalah-masalah dilapangan. Informasi-informasi itu kita dapatkan dari kepala UPTB. Hal itu sudah tugas dari penyuluh memberikan pelayanan dengan memberikan informasi baru dan dipertanggung jawabkan. Kita juga sebagai penyuluh di berikan informasi baru, diberikan pengetahuan baru harus kita sampaikan secepatnya kepada petani”

(Wawancara Hari Selasa, 31 Januari 2017)

Informan 5.

“Kalau bisa di bilang seluruh indonesia kekurangan penyuluh, tetapi entahlah kenapa pemerintah tidak membuka lapangan kerja untuk penyuluh apalagi sekarang ini ada moratorium tidak ada penerimaan PNS secara terbuka, sementara penyuluh itu di bidang pertanian sangat dibutuhkan sekali apalagi didaerah-daerah terpencil, karena dilihat dari segi swasembada pangan potensi indonesia bisa dikatakan bagus. Hamparan areal/lahan di Kabupaten Berau yang bisa dijadikan areal persawahan masih begitu luas, apalagi Kecamatan Sambaliung salah satu penghasil padi di Kabupaten Berau, jadi semua tergantung sama pemerintah seharusnya pemerintah membuka peluang untuk masyarakat yang berbakat dalam hal penyuluh agar kita di Kabupaten Berau ini tidak mengimpor lagi bahan pangan terutama beras dari luar.”

(Wawancara Hari Rabu, 06 Januari 2017)

Informan 6.

“Penyuluh sekarang ini yang pegawai-pegawai muda tidak seperti penyuluh dulu, kita dulu dituntut untuk terjun kelapangan, bersosialisasi dengan baik di lapangan, harus mengetahui keadaan sawah, padi dan cuaca pun harus di ketahui. Dulu itu lebih banyak mempraktekkan di banding sekarang penyuluh muda kurang cekatan dilapangan tetapi terampil dalam bidang kepegawaian misalnya masalah pengetikan, komputer, pengelolaan laporan. Itu bedanya penyuluh dulu dengan sekarang, makanya ada kampung itu yang kelompok taninya tidak terlalu kenal dengan penyuluhnya karena itu tadi jarang nya praktek langsung dan keterampilan atau pengetahuannya tidak seperti penyuluh terdahulu. Tetapi sekarang ini memang sebenarnya penyuluh tidak terlalu dituntut untuk terlalu sering meninjau langsung dilapangan asalkan laporan dan presentasinya dapat dipertanggungjawabkan serta mampu menganalisa dengan baik tanggungjawabnya selaku penyuluh.”

(Wawancara Hari Rabu, 18 Januari 2017)

7. Apakah petani segera mendapatkan perbaikan apabila terjadi permasalahan ?

Informan 1.

“Jika terjadi masalah pada tanaman kami penyuluh memberikan saran-saran dari penyuluh kami sangat tepat dari permasalahan yang kami hadapi. Kalau penyuluhnya melarang kita menanam dulu ya kita tunda dan hasilnya bagus. Caranya memberikan informasi jelas, bagus dan bertanggung jawab, karena sudah terbukti selama ini alhamdulillah kita telah dirasakan hasilnya. Penyuluh memberikan arahan sama kita untuk melakukan perbaikan kalau ada salah dan hasilnya juga bagus di lapangan.”

(Wawancara Hari Senin, 06 Pebruari 2017)

Informan 2

“Selaku penyuluh sangat respek jika ada permasalahan pada tanaman petani, baik konsultasi masalah pencegahan maupun penanganannya di lapangan tergantung tingkat serangan yang ada, penyuluh akan merekomendasikan sesuai permasalahan yang ada. Penyuluh menyampaikan informasi kepada petani itukan sudah kewajiban memang”.

(Wawancara Kamis, 27 Januari 2017)

Informan 3.

Setiap ada permasalahan yang dihadapi oleh petani penyuluh selalu memberikan arahan dan perbaikan. Penyuluh selalu memberikan informasi baru, baik di sawah atai di kantornya, mereka sering memberikan informasi-informasi baru tentang bantuan atau program baru.

(Wawancara Kamis 02 Pebruari 2017)

Informan 4

“Menurut saya, jika ada informasi mengenai permasalahan pada tanaman pctani kalau dilaksanakan sesuai arahan itu tidak ada masalah karena sesuai pengalaman dan dapat dipewrtanggungjawabkan secara teknis. Kalau terjadi serangan hama dan penyakit itu sebelum parah kita selamatkan seperti yang saya lakukan di kampung Tanjung Perangat.”

(Wawancara Hari Selasa, 24 Januari 2017)

Informan 5

“Semua informasi yang diberikan oleh penyuluh itu tepat misalnya saja jika terjadi serangan hama tikus atau welang sangit, racun yang diberikan itu cukup ampuh mengendalikan hama tersebut. Jika ada masalah tanggapan penyuluh sangat cepat, kalau dihubungi penyuluhnya tidak datang maka kita datang kekantornya namun tidak pernah ada masalah yang tidak tertangani. Penyuluh selalu memberikan informasi baru baik itu di lokasi atau ke kantornya bahkan kalau bertemu di jalan, biasa diberikan informasi-infromasi baru tentang bantuan atau program baru. Informasi yang disampaikan di pertanggung jawabkan dan dilaksanakan.

(Wawancara Hari Senin, 30 Januari 2017)

Informan 6.

“Jika terjadi masalah pada tanaman kami penyuluh memberikan saran-saran dari penyuluh kami sangat tepat dari permasalahan yang kami hadapi. Kalau penyuluhnya melarang kita menanam dulu ya kita tunda dan hasilnya bagus. Caranya memberikan informasi jelas, bagus dan bertanggung jawab, karena sudah terbukti selama ini alhamdulillah kita telah dirasakan hasilnya. Penyuluh memberikan arahan sama kita untuk melakukan perbaikan kalau ada salah dan hasilnya juga bagus di lapangan.”

(Wawancara Hari Selasa, 31 Januari 2017)

Informan 7.

“Setiap saat penyuluh siap jika diperlukan oleh petani. Setiap hari kita ingin melakukan penyuluhan tergantung permasalahan dan laporan jika terjadi permasalahan pada petani. Penyuluh memberikan penyuluhan harus tepat. Kalau perlu tidak ada serangan hama atau penyakit pada tanaman petani karena harus tepat waktu, dosis, cara, harga dan jenis. Kalau informasi itu memang kita sebagai penyuluh harus memberi tahu kepada petani agar petani juga mengetahui informasi-informasi baru seperti halnya bantuan-bantuan dari pemerintah, informasi baru tentang penanggulangan masalah-masalah dilapangan. Informasi-informasi itu kita dapatkan dari kepala UPTB. Hal itu sudah tugas dari penyuluh memberikan pelayanan dengan memberikan informasi baru dan dipertanggungjawabkan. Kita juga sebagai penyuluh kalau di berikan informasi baru, harus kita sampaikan secepatnya kepada petani”

(Wawancara Hari Senin, 13 Februari 2017)

D. Responsiveness/Kesigapan**8. Bagaimana respon penyuluh jika ada petani yang mengadu ?****Informan 1.**

“Setiap ada informasi permasalahan secara mendadak dilapangan terutama jika terjadi serangan hama maka saya instruksikan kepada penyuluhnya untuk memberikan penanganan secara cepat dan tepat jangan sampai serangannya keburu meluas, ini akan sangat merugikan petani kalau lambat penanganannya”

(Wawancara Kamis, 27 Januari 2017)

Informan 2.

“Kalau penyuluh disini ada saja sering datang, apalagi jika diberikan informasi mengenai permasalahan pada tanaman kami baik melalui saya sebagai ketua atau anggota kami. Kalau kelompok masih sanggup menanganinya kami tangani sendiri, namun jika kami sudah tidak sanggup barulah dilaporkan ke penyuluh dan penyuluhpun langsung dengan sigap memberikan alternatif-alternatif pemecahan masalah. Penyuluh dengan sigap dan selalu bersedia untuk melayani bahkan kadang-kadang juga kita melapor ke kantornya langsung, kadang-kadang juga penyuluh langsung turun lapangan untuk menindaki lebih cepat masalah yang terjadi di sawah.”

(Wawancara Hari Senin, 23 Januari 2017)

Informan 3

“Disamping wilayah saya dikampung ini boleh juga di kantor saya ngepos juga, apalagi kalau hal-hal yang menyangkut hama dan penyakit, itu kami bekerjasama dengan pengamat hama karena masalah hama dan penyakit saya tidak punya kompeten. Pelaksanaan penyuluhan dilakukan 4 kali dalam satu minggu, kalau saya bisa kelapangan atau petani datang ke pos untuk konsultasi. Petani yang langsung memberikan informasi baik melalui Hp. Atau dia yang datang membawa contohnya (Kerusakan tanamannya) kemudian saya berkoordinasi dengan petugas PHP (Pengendalian Hama Penyakit) baru kita identifikasi contohnya baru kita kelapangan melihat langsung kerusakannya, apakah kerusakan tersebut perlu dikendalikan atau tidak. Karena serangan hama dan penyakit merupakan hal yang sangat “urgen” dan harus ditangani dengan segera.

(Wawancara Hari Selasa, 24 Januari 2017)

Informan 4

“Kalau respon penyuluh disini alhamdulillah baik karena setiap kita punya masalah dilapangan, bapak penyuluh memberikan saran dan langsung merespon bahkan selalu kelapangan untuk meninjau biasanya setiap minggu itu bisa dibilang 2-3 kali seminggu ke lapangan ini, apalagi sekarang waktu penanam, jadi sawah disini dilihat bagaimana keadaannya, apa ada masalah hama yang baru atau masalah lainnya.”

(Wawancara Hari Kamis, 26 Januari 2017)

Informan 5.

“Penyuluh sangat merespon petani kalau ada keluhan atau mengadu, sebagai penyuluh pastinya harus cepat merespon karena memang sudah seperti itu tugasnya penyuluh, memberikan arahan dan solusi apabila tanaman mengalami masalah seperti terserang hama. Tidak hanya itu sebagai penyuluh harus berbaur dengan petani agar pelayanannya untuk petani bisa di berikan dengan baik, karena penyuluh itu di tuntut untuk tidak kaku dan harus berbaur dengan petani sehingga petani tidak canggung untuk menyampaikan keluhannya kepada penyuluh yang bertugas. Di kantor juga setiap ada masalah di pertanian kami saya langsung mendatangi atau mengontak penyuluhnya untuk memberikan arahan terhadap permasalahan pertanian saya.”

(Wawancara Hari Rabu, 15 Pebruari 2017)

9. Apakah penyuluh memberi penyelesaian secara tepat ?**Informan 1.**

“Dalam melaksanakan tugasnya setiap penyuluh itu harus tepat waktu, cara, dosis, tepat aplikasi dan harus bersifat polipalen karena memang dituntut seperti itu, kalau tidak begitu nanti permasalahan petani tidak terselesaikan. Misalnya saja terjadi serangan hama penyakit secara mendadak, kalau penyuluhnya tidak menguasai ilmunya tentu merugikan petani.

(Wawancara Kamis, 27 Januari 2017)

Informan 2.

“Kalau bisa pak penyuluh itu setiap kampung ada 1 penyuluh utamanya di Kampung Long Lanuk dan Tumbit Dayak untuk memudahkan pelayanan kepada kelompok tani seperti misalnya saya selaku Penyuluh THL yang menangani 18 kelompok tani di 2 kampung, saya sangat kewalahan menanganinya karena kampungnya sangat luas juga kelompok taninya cukup banyak. Begitu juga kalau ada yang ingin dikoordinasikan dengan atasan saya di kantor UPTB itu sangat jauh sekitar 40 km itupun harus menggunakan motor setelah itu naik perahu karena melalui darat dan air. Kalau ada permasalahan yang bersamaan dialami oleh kelompok tani yang ada di Kampung Long Lanuk dan kelompok tani di Kampung Tumbit Dayak saya sangat kewalahan menanganinya karena jarak kedua kampung tersebut berjauhan”.

(Wawancara Hari Rabu, 01 Pebruari 2017)

Informan 3.

“Pak AS yang bertugas di Kampung Tumbit Dayak ini kurang aktif karena jarang kami temui dilapangan, mungkin karena penyuluh tersebut menangani 2 kampung yakni Kampung Tumbit Dayak dan Kampung Long lanuk. Mungkin karena faktor itu ya, namun kalau kami tidak temui di lapangan kami akan datang kerumahnya atau kekantor penyuluh jika ada masalah yang penting terkait dengan usaha tani kami. Kalau boleh usul pada setiap kampung itu ada 1 penyuluh biar petaninya tertangani dengan baik, kan kasihan itu pak AS memberikan penyuluhan di 2 kampung”

(Wawancara Hari Kamis, 02 Pebruari 2017)

Informan 4.

“Pak AS yang bertugas di Kampung Tumbit Dayak ini kurang aktif karena jarang kami temui dilapangan, mungkin karena penyuluh tersebut menangani 2 kampung yakni Kampung Tumbit Dayak dan Kampung Long lanuk. Mungkin karena faktor itu ya, namun kalau kami tidak temui di lapangan kami akan datang kerumahnya atau kekantor penyuluh jika ada masalah yang penting terkait dengan usaha tani kami. Kalau boleh usul pada setiap kampung itu ada 1 penyuluh biar petaninya tertangani dengan baik, kan kasihan itu pak AS memberikan penyuluhan di 2 kampung”

(Wawancara Hari Jumat 27 Januari 2017)

Informan 5.

“Jumlah petani di Kecamatan Sambaliung ini sangat banyak, contohnya saja di Tumbit Dayak dan Long Lanuk memiliki hampir empat ratus petani, tidak mungkin penyuluh merespon satu persatu anggota kelompok tani karena disamping jumlahnya banyak juga lokasinya berjauhan, maka dari itu diperlukan pembentukan kelompok. Ada juga anggota petani yang jarang bahkan tidak pernah datang kalau ada kegiatan pertemuan kelompok tani dengan penyuluh, petani sudah diundang tapi tidak datang. Nanti setelah ada bantuan mau di bagi-bagi dan tidak dapat bantuan pasti marah-marah, bagaimana mau diinformasikan baru dan mengenal anggota di setiap kelompok tani kalau ada yang jarang datang bahkan tidak pernah datang

kalau ada pertemuan. Juga petani kalau sudah dapat bantuan satu atau dua kali sekalnya nanti dapat bantuan yang ketiga kalinya dan tidak dikasi, alasannya tidak pernah dapat bantuan karena petani mau lagi seperti tidak ada rasa syukurnya, sedangkan ada petani yang lain yang membutuhkan.”

(Wawancara Hari Jumat, 27 Januari 2017)

E. Assurance/Jaminan

10. Apakah kesesuaian antara kemampuan penyuluh dengan fungsinya/tugasnya ?

Informan 1.

“Keterangan dari penyuluh yang disampaikan kepada kami caranya menjelaskan sangat mendalam dan jelas, karena kita di berikan arahan bagaimana caranya mengatasi masalah-masalah pada tanaman, juga penyuluh menjelaskan peraturan seperti tadi itu aturan pemekaran kelompok tani, penjelasannya jelas dan dimengerti.”

(Wawancara Hari Kamis, 19 Januari 2017)

Informan 2.

“Disini kesesuaian antara penyuluh dengan fungsinya pak sangat sesuai karena dia sarjana penyuluh pertanian sehingga kalau ada keluhan langsung di tanggapi. Dalam mengelola lahan pertanian kami, ya saya sudah di SL (Sekolah Lapang) kan sebanyak 4 kali pak, jadi sudah cukup mengerti tentang pertanian ini pak. Penyuluh itu caranya menjelaskan tentang masalah pertanian bagus, biasa juga ada pelatihan yang dikasikan namanya Sekolah Lapangan. Kalau ada pelatihan-pelatihan seperti itu penyuluh menjelaskan dengan baik. Ada juga pelayanan yang diberikan misalnya jaringan irigasi (JITU), biasa juga penyuluh menyampaikan saran bagaimana mengatasi serangan hama maupun penyakit pada tanaman.”

(Wawancara Hari Selasa, 17 Januari 2017)

Informan 3.

“Sesuai saja, kalau penyuluh yang pendidikannya SLTA itu karena serbelum di terima menjadi penyuluh walaupun THL itu secara administrasi diseleksi berkasnya, nah kalau sudah lolos seleksi berkas kita tes lagi di lapangan layak diterima atau tidak karena penyulu itu lokasi kerjanya di lapangan bukan di belakang meja”

(Wawancara Kamis, 27 Januari 2017)

Informan 4.

“Keterangan dari penyuluh yang disampaikan kepada kami caranya menjelaskan sangat mendalam dan jelas, karena kita di berikan arahan bagaimana caranya mengatasi masalah-masalah pada tanaman, juga penyuluh menjelaskan peraturan seperti tadi itu aturan pemekaran kelompok tani, penjelasannya jelas dan dimengerti.”

(Wawancara Hari Kamis, 19 Januari 2017)

Informan 5.

“Saya rasa sesuai aja dengan fungsinya pak sangat sesuai karena dia sarjana penyuluh pertanian sehingga kalau ada keluhan langsung di tanggapi. Dalam mengelola lahan pertanian kami, ya saya sudal di SL (Sekolah Lapang) kan sebanyak 4 kali pak, jadi sudah cukup mengerti tentang pertanian ini pak. Penyuluh itu caranya menjelaskan tentang masalah pertanian bagus, biasa juga ada pelatihan yang dikasikan namanya Sekolah Lapangan.

(Wawancara Hari Selasa, 17 Januari 2017)

Informan 6.

“Memang penyuluh itu bersifat polivalen dan harus begitu walaupun pada awalnya saya juga belajar untuk disiplin ilmu yang lain. Kami melayani petani kapan dan dimana saja karena dikhawatirkan kalau ada masalah dengan usaha taninya. Organisasi penyuluh kadang mengundang petani untuk mendapatkan pengetahuan baru namun sifatnya swadaya karena biasanya pertemuan itu berhubungan dengan pendanaan. Pelatihan biasanya itu dilakukan di kantor disini UPTB atau BKP3 biasa juga ada pertemuan di sanggar tani setiap kelurahan atau kampung. Disini juga kita di berikan pelatihan untuk nantinya menambah pengetahuan, misalnya pelatihan pemilihan benih bermutu dengan memakai telur, air dan garam setelah itu kita terapkan dilapangan diberitahukan ke petani bagaimana cara pemilihan benih berkualitas, memberitahukan bagaimana perbandingan yang bagus. Tidak hanya itu kita membawakan peralatan yang dibutuhkan dan kita mempraktekkan serta memberikan petunjuk.”

(Wawancara Hari Selasa, 24 Januari 2017)

Informan 7.

“Kalau saya ini sesuai saja karena penyuluh itu bersifat “polivalen” karena di Kampung Tanjung Perangat dan Kampung Gurimbang mayoritas padi atau tanaman pangan dan hortikultura. Dan dalam UU penyuluhan bahwa penyuluh harus mengerti dengan permasalahan pada petani kalau tidak mengerti harus menyampaikan kepada atasan. Penyuluh sangat tanggap sekali, kalau diminta pertemuan malam ya harus dilaksanakan artinya kapan saja siap jika diperlukan oleh petani karena bagi petani lebih banyak kesempatannya saat malah hari. Bedanya penyuluh dengan petani : petani mengamati tapi tidak di catat kalau penyuluh mengamati dan mencatat.

(Wawancara Hari Selasa, 24 Januari 2017)

Informan 8.

“Ya, rata-rata penyuluh yang bertugas di UPTB ini sesuai karena hampir semua sarjana, adapun yang SLTA tapi sudah sangat berpengalaman dalam hal penyuluhan karena petani yang mereka bina cukup sukses dalam meningkatkan produksi pangan”

(Wawancara Kamis, 27 Januari 2017)

Informan 5.

“Kalau saya kurang mengerti cara merawat tanaman sehingga saya sering berkoordinasi dengan penyuluh yang bertugas disini karena kalau tidak tanaman saya tidak menghasilkan dan Alhamdulillah setelah diberikan arahan tanaman saya bagus”

(Wawancara Kamis 02 Pebruari 2017)

12. Apakah organisasi penyuluh mengadakan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan sesuai dengan perkembangan/perubahan ?

Informan 1.

”Pelatihan juga diadakan untuk penyuluh dan petani, pelatihan itu biasa di laksanakan di kantor UPTB atau biasa juga ke BKP3 mengikuti pelatihan. Pelatihnya itu dari provinsi,kabupaten atau penyuluh, biasa juga petani dipanggil untuk dilatih di lembaga pelatihan untuk meningkatkan kualitas petani misalnya ke Balai Besar Pelatihan Binuang Banjarmasin, Sukabumi, Jogja, Banyuwangi Samarinda dan Panajam itu ada memang tempat terkhusus untuk pelatihan. Tidak hanya itu pelatihan-pelatihan yang didapat penyuluh pastinya selalu ada, karena itu penyuluh setiap saat selalu dipanggil untuk mengikuti pelatihan-pelatihan, masalah menambah keterampilannya, pengetahuannya. Karena penyuluh itu kalau tidak diberikan pelatihan tidak akan ada keterampilan ataupun pengetahuan baru dan tidak bisa berkembang, sedangkan petani disini banyak sekali. Tetapi pelatihan-pelatihan ini biasanya tidak terprogram, kalau ditingkat kabupaten tidak terjadwal karena kadang ada kegiatan yang mendesak jadi saya sebagai kepala UPTB pergi ke BKP3 untuk pertemuan atau mengikuti pelatihan. Nanti kalau ada pertemuan atau pelatihan ada informasi yang baru, kita sebagai kepala UPTB harus menyampaikan kepada penyuluh dan diteruskan kepetani.”

(Wawancara Hari Senin, 23 Januari 2017)

Informan 2.

Kalau ada pelatihan-pelatihan seperti itu penyuluh menjelaskan dengan baik. Ada juga pelayanan yang diberikan misalnya jaringan irigasi (JITU), biasa juga penyuluh menyampaikan saran bagaimana mengatasi serangan hama maupun penyakit pada tanaman.”

(Wawancara Kamis, 27 Januari 2017)

Informan 3.

“kalau menyangkut pelatihan saya beberapa kali dikutkan pelatihan misalnya cara menanam padi dengan sistim jajar legowo, pelatihan cara pengendalian hama atau penyakit tanaman di Banjarmasin”

(Wawancara Rabu, 01 Pebruari 2017)

Informan 4.

Pelatihan yang pernah saya ikuti adalah cara penanggulangan hama di lapangan, kan kalau tidak ada pelatihan apakah itu cara budidaya, mengolah tanah penanggulangan gulma dan pengendalian hama penyakit nanti produksi kita menurun.

(Wawancara Rabu, 01 Pebruari 2017)