

**KINERJA PENYULUH PERTANIAN DI BALAI PENYULUHAN
PERTANIAN
KECAMATAN TOJO, KABUPATEN TOJO UNA-UNA**



SKRIPSI

Diajukan Kepada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Sosial dan Politik

Oleh:

**Tiara Aprely
4518021001**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS BOSOWA**

2022

HALAMAN PENGESAHAN

Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Bosowa, tersebut namanya di bawah ini :

Judul : Kinerja Penyuluh Pertanian Di Balai Penyuluhan
Pertanian Kecamatan Tojo, Kabupaten Tojo Una-Una

Nama Mahasiswa : Tiara Aprely

Nomor Stambuk : 4518021001

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

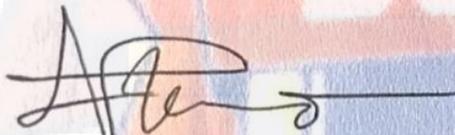
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

Telah diperiksa dan dinyatakan memenuhi syarat untuk mendapatkan gelar sarjana (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Bosowa Makassar.

Makassar, 22 Agustus 2022

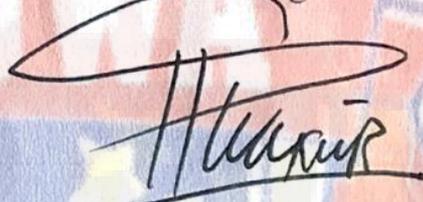
Menyetujui ;

Pembimbing I



Dr. Nurkaidah M.M
NIDN. 0031126305

Pembimbing II



Drs. Natsir Tompo., M.Si
NIDN. 0901065901

Mengetahui,

Dekan FISIP

Universitas Bosowa Makassar



Dr. A. Burchanuddin, S.Sos., M.Si
NIDN. 0905107005

Ketua Jurusan

Ilmu Administrasi Negara



Drs. Natsir Tompo., M.Si
NIDN. 0901065901

HALAMAN PENERIMAAN

Pada hari Senin, Tanggal sembilan Belas Agustus Tahun Dua Ribu Dua Puluh Dua Dengan Judul Skripsi **Kinerja Penyuluh Pertanian Di Balai Penyuluh Pertanian Kabupaten Tojo Una-Una Kecamatan Tojo**

Nama : Tiara Aprely
No. Stambuk : 4518021001
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Telah diterima oleh Panitia Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bosowa Makassar Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara

Panitia Ujian :



Dr. A. Burchanuddin, S.Sos, M.Si

Ketua

Drs. Natsir Tompo, M.Si

Sekretaris

Tim Penguji :

1. Dr. Nurkaidah M.M
2. Drs. Natsir Tompo, M.Si
3. Dr. Uddin B. Sore, S.H., S.IP., M.Si
4. Dr. Ali Anas, S.Sos., M.Si

(.....)
(.....)
(.....)
(.....)

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Tiara Aprely

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

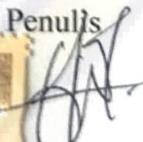
Judul Skripsi : Kinerja Penyuluh Pertanian Di Balai Penyuluhan Pertanian
Kecamatan Tojo, Kabupaten Tojo Una-Una

Saya menyatakan bahwa yang tertulis di dalam skripsi ini benar-benar hasil karya sendiri bukan orang lain, baik sebagian ataupun seluruhnya. Pendapat ahli, dan rujukan lain (penelitian sebelumnya dan jurnal terdahulu) ini dikutip atau rujuk berdasarkan Kode Etik Ilmiah.

Apabila karya ilmiah atau penulisan skripsi ini terbukti merupakan duplikat ataupun plagiasi dari hasil karya penulisan lain atau dengan sengaja mengajukan karya penulis lain, maka penulis bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar dan sanksi hukum yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat sebagai pertanggungjawaban ilmiah tanpa ada paksaan maupun tekanan dari pihak manapun juga.

Makassar, 22 Agustus 2022

Penulis

Tiara Aprely
4518021001

Puji dan syukur kami persembahkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena dengan berkat rahmat dan karunia-Nya penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan judul “Kinerja Penyuluh Pertanian Di Balai Penyuluh Pertanian Kabupaten Tojo Una-Una Kecamatan Tojo”

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak luput dari berbagai kekurangan. Penulis mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi bidang pendidikan dan penerapan di lapangan serta bisa dikembangkan lagi lebih lanjut. Untuk itu penulis memberikan penghargaan yang setinggi-tingginya dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua, ayahanda **Fitryadi Salamun** dan Ibunda **Sartika Patola** yang selalu memberikan dukungan moril maupun materil serta menghantarkan doa, kasih sayang dan kesabaran yang tulus yang tiada hentinya. Tanpa mengurai rasa hormat, pada kesempatan ini pula penulis juga menyampaikan ucapan rasa terima kasih kepada :

1. Bapak Drs. Natsir Tompo, M.Si, selaku Ketua Jurusan Administrasi Negara (Kaprodi), Fakultas FISIP, Universitas Bosowa dan juga selaku Dosen pembimbing atas bimbingan, saran, motivasi, bantuan dan kesabaran yang diberikan.
2. Ibu Dr. Nurkaidah M.M, selaku Dosen Pembimbing atas bimbingan, saran, motivasi, dan kesabaran yang telah diberikan.
3. Segenap dosen jurusan Administrasi Negara Universitas Bosowa yang telah memberikan ilmunya kepada si penulis.
4. Teman-teman saya yaitu Dinah Hanifah, Ananda Bella, Vinky livari,

Muskira, Adinda, Tantry, Ummu Hany, Cristy nini dan Miya Melinda yang telah setia menemani, mendengarkan segala curahan hati dan terima kasih untuk pertemanan, semangat dan kebersamaannya selama ini.

5. Andi Muhamad Herfan yang telah sabar menghadapi saya dan selalu memberikan motivasi, terima kasih yang tak terhingga.
6. Teman-teman ARASH 2018 tanpa terkecuali. Terima kasih untuk motivasi dan kebersaman di dunia perkuliahan yang akan menjadi kenangan kepada penulis.
7. Teman-teman seperjuangan di Jurusan Ilmu Administrasi Negara 2018, atas semua dukungan dan kerjasamanya. Juga menemani dalam melaksanakan pendidikan di Universitas Bosowa dalam suka maupun duka.

Penulis senantiasa mengucapkan maaf dan terima kasih yang tidak terhingga kepada semua pihak yang telah membantu menyelesaikan skripsi, walaupun tidak dapat disebutkan satu persatu, namun penulis berharap semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa memberkati, memberi karunia, dan sukacita kepada kita semua.

Wassalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Makassar, Agustus 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PENERIMAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
DAFTAR SINGKATAN	xi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 LATAR BELAKANG	1
1.2 BATASAN DAN RUMUSAN MASALAH	4
1.3 TUJUAN PENELITIAN	4
1.4 MANFAAT PENELITIAN.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 KINERJA	6
2.2 LINGKUNGAN KERJA	9
2.3 FAKTOR PENTING YANG MEMPENGARUHI KINERJA PEGAWAI.....	11
2.4 INDIKATOR KINERJA	15
2.5 PENYULUH PERTANIAN	35
2.6 TUPOKSI PENYULUH	37
2.7 PERAN PENYULUH	38
2.8 KERANGKA KONSEPTUAL	39
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	42

3.1 DESKRIPSI DAN FOKUS PENELITIAN	42
3.2 TEMPAT DAN WAKTU PENELITIAN	43
3.3 JENIS DAN PENDEKATAN PENELITIAN	44
3.4 TEKNIK PENGUMPULAN DATA	44
3.5 JENIS DATA DAN SUMBER DATA	46
3.6 INFORMAN PENELITIAN	48
3.7 TEKNIK ANALISIS DATA	48
3.8 TEKNIK VALIDASI DATA	49
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	52
4.1 GAMBARAN UMUM.....	52
4.2 VISI DAN MISI	53
4.3 HASIL PENELITIAN.....	54
4.4 PEMBAHASAN	66
4.5 TEMUAN PENELITI.....	71
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	75
5.1 KESIMPULAN.....	76
5.2 SARAN	76
DAFTAR PUSTAKA	77

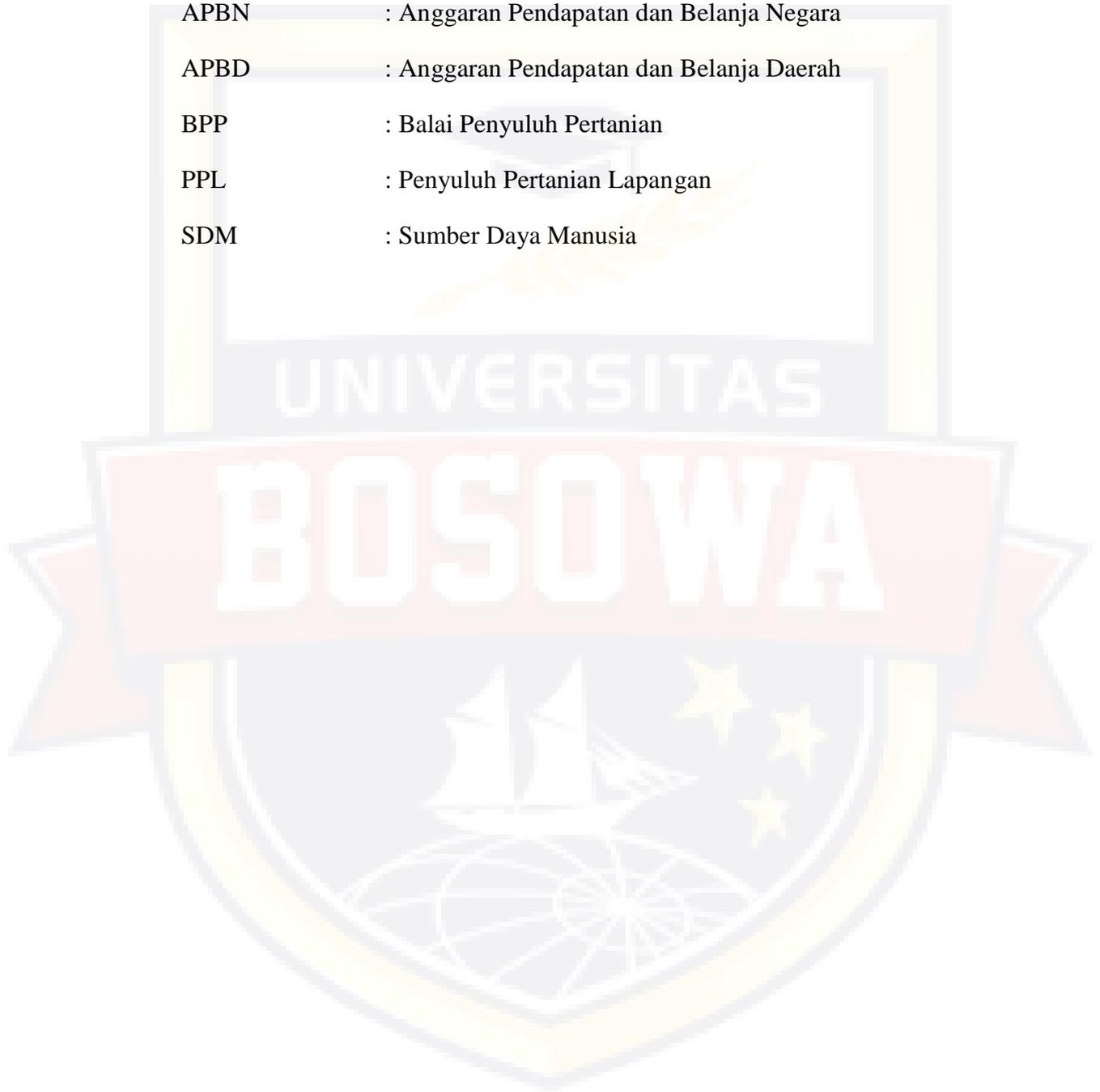
DAFTAR TABEL

Tabel 1. Indikator penelitian	34
Tabel 2. Kerangka Konseptual.....	41
Tabel 3. daftar Pegawai.....	54



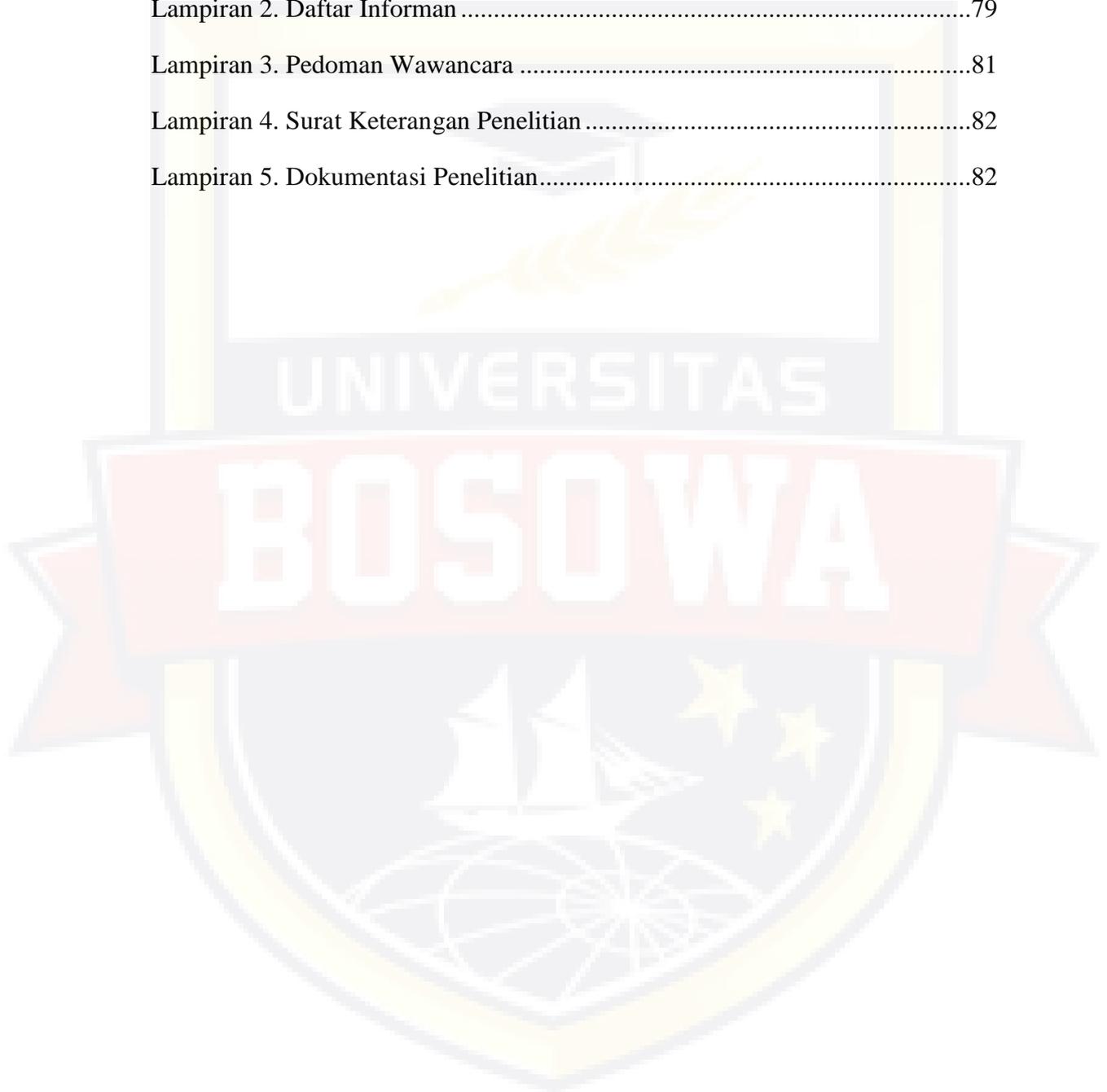
DAFTAR SINGKATAN

PAD	: Pendapatan Asli Daerah
APBN	: Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara
APBD	: Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah
BPP	: Balai Penyuluh Pertanian
PPL	: Penyuluh Pertanian Lapangan
SDM	: Sumber Daya Manusia



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Instrumen Penelitian	78
Lampiran 2. Daftar Informan	79
Lampiran 3. Pedoman Wawancara	81
Lampiran 4. Surat Keterangan Penelitian	82
Lampiran 5. Dokumentasi Penelitian.....	82



ABSTRAK

Tiara Aprely., Kinerja Penyuluh Pertanian Di Balai Penyuluh Pertanian Kabupaten Tojo Una-Una Kecamatan Tojo. Dibimbing oleh Dr. Nurkaidah M.M dan Drs. Natsir Tompo, M.Si

Fenomena yang melatar belakangi penelitian ini adalah setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia karena tugas terpenting dari instansi pemerintah adalah pemberi pelayanan, namun kinerja juga sangat penting dan dibutuhkan dalam menunjang pelayanan. Inilah yang menjadi tolak ukur dari pembahasan dan penelitian ini.

Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui kinerja penyuluh pertanian Balai Penyuluh Pertanian, Kecamatan Tojo Kabupaten Tojo Una-Una bila dilihat dari pendekatan proses. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif dengan melalui teknik wawancara, observasi dan dokumentasi.

Berdasarkan hasil penelitian Kinerja Penyuluh Pertanian Di Balai Penyuluh Pertanian, Kecamatan Tojo, Kabupaten Tojo Una-Una, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja pelayanan dari segi proses masih adanya indikator yang belum sesuai dan tidak menunjang pelayanan itu sendiri baik mengenai responsivitas, di mana Penyuluh Pertanian di wilayah tersebut tidak terlalu aktif dalam pendekatan terhadap anggota kelompok tani dan dibenarkan dari wawancara kelompok tani di salah satu wilayah yang mengakui bahwa penyuluh yang bertugas tidak memiliki kontribusi yang baik terhadap kelompok tani. Dari segi ketampakan fisik, kehandalan, kompetensi kemampuan dan pengetahuan penyuluh pertanian serta akses dalam hal kemudahan petani menghubungi penyuluh pertanian sudah berjalan dengan baik dan terpenuhi antara penyuluh pertanian dan anggota kelompok tani (masyarakat). Karena masih adanya beberapa indikator yang belum menunjang, maka dari itu kinerja pelayanan penyuluh pertanian sepenuhnya belum terlaksana dengan baik.

Kata Kunci : Kinerja, Pelayanan

ABSTRACT

Tiara Aprely., One government agencies in providing hall is agricultural extension, in Tojo district Tojo Una-Una. Supervised by Dr. Nurkaidah M.M dan Drs. Natsir Tompo, M.Si

A phenomena which constitute research is every man need service , even can be said that service cannot be separated to human beings because most important task from government agencies are service providers, but performance is also very important and necessary to support services. One government agencies in providing hall is agricultural extension, in Tojo district Tojo Una-Una which service of information and mentor government programs. This constitutes a benchmark from the discussion and this study.

The purpose of this study is to find performance service extension officer agencies agricultural extension, One government agencies in providing hall is agricultural extension, in Tojo district Tojo Una-Una seen from approach process. This research in a qualitative descriptive the through technique interview, observation and documentation.

it can be drawn the conclusion that performance service in terms of the indicators still a process which are not based on and not support services itself on responsiveness, where extension officer in the area is not very active in the approach of farmers groups and unjustified of the interview farmers groups in an area which recognises that counselors duties do not contributor good to the farmers. In terms of physical tangibel, dependability, competence ability and knowledge extension officer and access on the ease of farmers contact extension officer has been running well and met between extension officer and members of society. Because there is a some indicators do not support, therefore performance service extension officer fully have not run well.

Key Words : Performance, Service



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Efisiensi kerja staf Balai Penyuluhan Pertanian mulai menurun sejak diberlakukannya otonomi daerah. Banyak penyuluh lapangan yang ditugaskan beralih menjadi pejabat structural atau tetap menjadi penyuluh, tetapi tidak dapat memenuhi tugasnya sesuai dengan peran yang diharapkan. Awalnya penyuluh pertanian adalah orang-orang yang bertugas membantu petani di daerah. Setelah melalui beberapa perubahan struktur kelembagaan dengan adanya otonomi daerah, penyuluh yang ada langsung melakukan pembinaan terhadap petani. Beberapa daerah Tingkat II menganggap penyuluh tidak penting karena tidak secara langsung mempengaruhi Pendapatan Asli Daerah (PAD). Kegiatan pertanian saat ini mengarah ke perkembangan teknologi pertanian. Pelatihan keterampilan diperlukan untuk mengembangkan keterampilan bertani yang disesuaikan dengan kondisi dan kebutuhan mereka sehingga mereka dapat mengelola tanaman mereka sendiri. Lembaga yang bertanggung jawab untuk melaksanakan pembinaan adalah Balai Penyuluh Pertanian.

Kualitas pengembangan pengetahuan petani sepenuhnya tergantung pada seberapa baik penyuluh menjalankan perannya membimbing petani di bidang pertanian. Kegiatan penyuluhan pertanian mengalami penurunan sejak diberlakukannya otonomi daerah. Hal ini disebabkan perbedaan dan kesadaran penyuluh

pertanian, perbedaan struktur kelembagaan dan hambatan penyuluh dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

Selain itu, pembiayaan penyuluhan pertanian yang diberikan oleh APBD dan APBN-II dinilai masih belum mencukupi sehingga menghambat pelaksanaan kegiatan penyuluhan. Ketidakpuasan penyuluh diekspresikan dengan pindah ke pekerjaan lain (staf struktural atau teknis), sehingga mengurangi jumlah staf penyuluh. Hal ini menyebabkan penurunan kinerja pelatih pertanian, termasuk jumlah tenaga penyuluh.

Tidak semua penyuluh pertanian mengetahui dengan jelas tugas pokok dan fungsi yang harus dilakukan, kesempatan kerja yang sedikit, insentif yang kurang, karir yang tidak jelas, dan kemajuan pemerintahan yang tidak ada. Buruknya kinerja penyuluh pertanian di lapangan disebabkan oleh ketidakpastian dari lingkungan eksternal, seperti kebijakan pemerintah yang selalu berubah terhadap penyuluh, yang dapat berkontribusi pada buruknya kinerja penyuluh pertanian. Melihat situasi tersebut, pemerintah pusat bertindak dalam bentuk program revitalisasi bagi penyuluh, yang memberikan kesempatan hidup baru bagi penyuluh.

Penyuluhan pertanian merupakan program pendidikan nonformal bagi petani dan keluarganya yang mana kegiatan ini bertujuan meningkatkan pengetahuan dan keterampilan penyuluh bagi petani dan keluarganya dilakukan melalui proses penyuluhan di wilayahnya. Sebagai alat kebijakan, hanya mendanai layanan penyuluhan untuk menjangkau para petani ini jika itu untuk kepentingan pemerintah atau kelembagaan.

Banyak penyuluh harus memainkan peran penting dalam pengembangan keterampilan petani. Mereka juga diharapkan menjalankan peran baru, seperti memperkenalkan pertanian berkelanjutan yang terampil. Kebanyakan lembaga penyuluhan milik badan resmi seperti departemen (pemerintah), universitas atau perusahaan komersial lainnya. Keberhasilan karena struktur organisasi dan gaya kepemimpinan yang berlaku umum sangat mempengaruhi efektivitas penyuluhan. Pertanian dikembangkan melalui asimilasi banyak perubahan yang bertujuan untuk meningkatkan taraf hidup petani.

Dalam hal ini, penyuluh pertanian berperan dalam mempercepat laju regenerasi yang diserap masyarakat pedesaan. Ini berlaku untuk petani individu, kelompok dan seluruh negara. Para petani yang menjalankan pertanian mereka mengharapkan perubahan dalam hidup mereka. Dalam hal ini, salah satu upaya pemerintah adalah upaya penyuluhan pertanian untuk menyampaikan kepada para petani harapan meningkatkan hasil usahatani, yaitu dengan melaksanakan penyuluhan pertanian agar ada perubahan, secara aktif mengelola usahatani.

Aktif pada teknologi baru dan sesuai era dibidang ilmu pertanian. Peningkatan hasil pertanian hanya dapat dicapai jika petani mau dan dapat mengadopsi teknologi baru yang bergantung padanya. Suatu sistem pelatihan dan kunjungan yang dirancang untuk meningkatkan efektivitas penyuluhan sebagai jembatan penghubung sumber informasi dengan petani untuk meningkatkan struktur pendidikan, distribusi dan pengelolaan penyuluhan pertanian.

Praktik penyuluh saat ini adalah menggabungkan fenomena yang terjadi di lingkungan pertanian dengan kemajuan ilmu pengetahuan, baik yang bersifat sementara maupun permanen. Penyuluh yang merupakan garda terdepan dalam proses pelayanan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang baik yang disesuaikan dengan keinginan masyarakat tani dan tentunya dengan kondisi geografisnya.

1.2. Batasan dan Rumusan Masalah

Batasan digunakan untuk menghindari perluasan topik agar penelitian lebih terarah dan untuk memudahkan pembahasan guna mencapai tujuan penelitian.

Beberapa pembatasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. luas lingkupnya meliputi topik seputar kinerja pelayanan penyuluh dan juga faktor kinerja penyuluh
2. informasi yang disajikan yaitu : kinerja, lingkungan kerja, kepuasan kerja, faktor yang mempengaruhi kinerja, indikator kinerja, penilaian kerja, penyuluh pertanian, tupoksi penyuluh, dan peranan penyuluh.

Selain batasan masalah diatas Berdasarkan permasalahan pada latar belakang, maka penulis dapat merumuskan :

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan penyuluh dalam pemekaran kelompok tani
2. Apa saja upaya untuk meningkatkan kinerja penyuluh.

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan penyuluh dalam pemekaran kelompok tani
2. Untuk mengetahui apa upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja penyuluh.

1.4. Manfaat Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang menjadi fokus penelitian dan untuk mencapai tujuan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain:

1. . Kepentingan Akademik, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi akademisi/pihak yang berwenang dalam mencari informasi atau referensi tentang kinerja Penyuluh di Dinas Pertanian Perikanan dan Penyuluhan (BPP) Kecamatan Tojo, Tojo. Kabupaten Una-Una.
2. Manfaat praktis dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pihak-pihak yang berkepentingan dalam memantau kebijakan terkait kinerja penyuluh pertanian pada Balai Penyuluhan Pertanian (BPP) Kabupaten Tojo Una-una.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kinerja

Secara umum, kinerja diartikan sebagai keberhasilan seseorang dalam bekerja. Lebih khusus lagi, Lawler dan Porter (1967) berpendapat bahwa kinerja adalah keberhasilan seseorang dalam menyelesaikan suatu tugas.

Kinerja pegawai merupakan hasil kerja seorang pegawai yang sering dijadikan acuan atau dasar penilaian pegawai dalam suatu organisasi atau perusahaan. Kinerja yang baik merupakan syarat untuk mencapai tujuan organisasi, dimana hasil kinerja itu sendiri yang menentukan tercapainya tujuan organisasi, yang membuat peningkatan kinerja pegawai sangat dibutuhkan.

Penilaian kinerja adalah metode yang paling banyak digunakan untuk mengevaluasi dan menghargai kinerja. Tinjauan kinerja dilakukan untuk memberi tahu karyawan apa yang mereka harapkan dari atasan untuk saling memahami dengan lebih baik. Penilaian kinerja yang berfokus pada evaluasi adalah proses mengukur seberapa membantu pekerjaan individu atau sekelompok orang dalam mencapai tujuan saat ini.

Tinjauan kinerja juga dikenal sebagai tinjauan karyawan, tinjauan kinerja, dan penilaian hasil. Tinjauan kinerja adalah proses mengevaluasi kinerja, menyiapkan rencana pengembangan, dan mengkomunikasikan hasil proses tersebut kepada karyawan. Evaluasi kinerja merupakan hasil penilaian yang

sistematis dan didasarkan pada seperangkat indikator kinerja berupa input, output, hasil, keuntungan dan dampak.

Rivai dan Basri dalam Masram (2017:138) menjelaskan, “kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran maupun criteria yang telah ditentukan terlebih dahulu telah disepakati bersama”.

Sedangkan Mathis dan Jackson dalam Masram (2017:138) menjelaskan “kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan pegawai. Manajemen kinerja adalah keseluruhan kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan atau organisasi, termasuk kinerja masing-masing individu dan kelompok kerja di perusahaan tersebut”.

Kemudian Mangkunegara dalam Masram (2017:139) menjelaskan, “kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya”.

Torang (2014:74) menjelaskan, “kinerja adalah kuantitas atau kualitas hasil kerja individu atau sekelompok di dalam organisasi dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi yang berpedoman pada norma, standar operasional prosedur, criteria dan ukuran yang telah ditetapkan atau yang berlaku dalam organisasi”.

Levinson dalam Marwansyah (2012:229) menjelaskan, “kinerja adalah pencapaian/prestasi seseorang berkenaan dengan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya”.

Ada beberapa alasan dan pertimbangan pentingnya melakukan penilaian kinerja:

- a. Penilaian kinerja dapat menetapkan standar kerja pegawai.
- b. Penilaian kinerja dapat digunakan untuk menilai kinerja aktual pegawai sesuai dengan standar-standar kerja pegawai.
- c. Penilaian kinerja memberikan umpan balik bagi para manajer maupun pegawai untuk melakukan introspeksi dan meninjau kembali perilaku selama ini baik yang positif dan negatif untuk kemudian dirumuskan kembali sebagai perilaku yang mendukung tumbuh kembangnya budaya organisasi secara keseluruhan.
- d. Penilaian kinerja diperlukan untuk pertimbangan pelatihan dan pelatihan kembali (*retraining*) serta pengembangan (Dessler, 2016)

Armstrong dan Baron (dalam Wibowo 2007: 2) memaknai bahwa kinerja berkaitan dengan usaha dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja adalah konsekuensi dari pekerjaan yang memiliki kekuatan yang serius untuk mencapai tujuan utama.

Sedangkan menurut Widodo (2006:78) mengatakan bahwa kinerja adalah melakukan suatu tindakan dan mengidealisasikannya sesuai kewajibannya dengan hasil yang sesuai dengan harapan. Dari definisi di atas kinerja lebih ditekankan pada kewajiban dengan hasil yang normal.

Dalam sistem dengan ukuran berapa pun, semua pekerjaan saling berhubungan. Hasil dari satu rangkaian keberhasilan bisnis adalah masukan bagi upaya kinerja lainnya. Karena saling ketergantungan, keuntungan kinerja yang tampaknya kecil pada satu aspek bisnis sering kali dapat menghasilkan keuntungan besar. Dengan demikian, produktivitas suatu sistem tergantung pada kebenaran dan efisiensi perilaku kerjanya. Produk waktu dan kesempatan. Peluang tidak ada artinya tanpa waktu untuk menajarnya. Dan waktu yang tidak kita miliki, itu tidak memberi kita kesempatan, tidak memiliki nilai.

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, peneliti dapat menyimpulkan bahwa kinerja adalah proses atau hasil kerja karyawan melalui serangkaian arah untuk meningkatkan kinerja dan serangkaian tahapan lainnya untuk mencapainya. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa kinerja merupakan aspek penting dari perkembangan suatu organisasi karena kinerja merupakan cerminan dari suatu organisasi, baik yang aktif berkembang maupun yang beroperasi pada tempatnya.

2.2 lingkungan Kerja

Menurut Sedarmayanti, (2017) lingkungan kerja adalah alat dan perlengkapan umum yang ditemui seseorang baik secara individu maupun kolektif, lingkungan tempat ia bekerja, serta tata cara dan peraturan kerja.

Menurut Sarwoto dalam Sedarmayanti, (2017) bahwa jenis lingkungan kerja secara umum dibagi menjadi 2 yaitu tempat bekerja/lingkungan kerja fisik; dan suasana kerja / lingkungan kerja non fisik.

Menurut Sedarmayanti (2017), “Lingkungan fisik kerja adalah segala kondisi fisik yang ada di lingkungan kerja yang secara langsung atau tidak langsung dapat mempengaruhi karyawan dalam hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun hubungan dengan warga negara atau hubungan dengan bawahan.

Sedangkan menurut (Sedarmayanti, 2017) lingkungan kerja non fisik adalah segala kondisi yang terjadi dalam hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun hubungan dengan teman kerja atau hubungan dengan bawahan.

Menurut (Sedarmayanti, 2017) adapun faktor yang dapat mempengaruhi kondisi lingkungan kerja, diantaranya adalah:

1. Penerangan / Cahaya di Tempat Kerja
2. Temperatur di Tempat Kerja
3. Kelembaban
4. Sirkulasi Udara
5. Kebisingan
6. Bau - bau disekitaran tempat kerja
7. Tata Warna
8. Keamanan

Kepuasan kerja

Pangabean dalam Triatna (2015) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai kesesuaian antara harapan dan pencapaian atau kebutuhan dan penghargaan.

Sedangkan menurut Robbin dalam Sopiah (2015), kepuasan kerja dipahami sebagai sikap umum terhadap pekerjaan yang memperlihatkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diberikan kepada karyawan dengan jumlah penghargaan yang diberikan kepada karyawan.

Kepuasan kerja dikaitkan dengan penilaian karakteristik pekerjaan, lingkungan dan pengalaman emosional di tempat kerja, pegawai yang puas membuat keputusan yang baik tentang pekerjaan mereka berdasarkan pengamatan dan pengalaman mereka.

2.3 Faktor Penting yang Mempengaruhi kinerja pegawai

Terdapat beberapa faktor yang mampu memengaruhi kinerja karyawan. Berbagai faktor ini sangat penting untuk diperhatikan agar kinerja karyawan tidak menurun demi kelancaran bisnis. berikut ini adalah berbagai faktor yang mampu memengaruhi kinerja karyawan.

Prawisento dalam Sutrisno (2016:9) menjelaskan bahwa faktor-faktor yang dapat memengaruhi kinerja antara lain:

1. Efektif dan efisien

Berkaitan dengan kinerja organisasi, yaitu ukuran baik buruknya kinerja yang ditentukan oleh efisiensi dan efektivitas, dapat dinyatakan efektif apabila terdesentralisasi dengan baik, tanpa tumpang tindih tugas. Semua karyawan memahami dengan jelas hak dan kewajibannya untuk mencapai tujuan organisasi. mencapai tujuannya dan dapat dikatakan efektif apabila dipenuhi sebagai motivator. untuk mencapai. Tujuan, apakah efektif atau tidak.

2. Hak dan kewajiban

Dalam organisasi yang baik, wewenang dan tanggung jawab Wewenang dan tanggung jawab yang jelas dari seluruh anggota organisasi akan mendorong kinerja.

3. Disiplin

Secara umum, disiplin menunjukkan status atau sikap hormat seorang karyawan terhadap aturan atau peraturan organisasi. Disiplin termasuk menghormati dan mematuhi kesepakatan antara karyawan dan organisasi.

4. Usaha

Inisiatif karyawan mengacu pada kreativitas dan daya pikir berupa gagasan untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi. Inisiatif karyawan harus mendapat tanggapan atau minat dari atasan.

Menurut Hasibuan, (2011) Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja secara garis besar faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah faktor internal dan faktor eksternal.

Faktor internal merupakan faktor yang berasal dari dalam diri karyawan.

Misalnya :

1. Kemampuan intelektualitas

Kemampuan mental umum yang mendasari kemampuannya untuk mengatasi kerumitan kognitif.

2. Disiplin kerja

Kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku.

3. Pengalaman kerja

Proses pembentukan pengetahuan atau keterampilan tentang metode suatu pekerjaan karena keterlibatan karyawan tersebut dalam pelaksanaan tugas pekerjaan.

4. Kepuasan kerja

Sikap emosional yang ditunjukkan dengan keadaan senang dengan pekerjaan yang sedang dijalani.

5. Latar belakang pendidikan

Dasar pembelajaran, keterampilan, dan kebiasaan melalui pengajaran, pelatihan, dan penelitian.

6. Motivasi karyawan

Kemauan untuk memberikan upaya lebih untuk meraih tujuan organisasi, yang disebabkan oleh kemauan untuk memuaskan kebutuhan individual.

Sedangkan faktor eksternal merupakan faktor pendukung karyawan dalam bekerja yang berasal dari lingkungan. Misalnya :

1. Gaya kepemimpinan

Salah satu cara yang dipergunakan oleh seorang pemimpin dalam mempengaruhi, mengarahkan dan mengendalikan perilaku orang lain untuk mencapai suatu tujuan.

2. Pengembangan karir

Aktivitas kepegawaian yang membantu pegawai-pegawai merencanakan karier masa depan mereka di organisasi.

3. Lingkungan kerja

Suatu faktor yang secara langsung mempengaruhi rasa aman dan memungkinkan karyawan untuk dapat bekerja optimal.

4. Pelatihan

Pemenuhan kebutuhan keterampilan bagi karyawan baru atau karyawan yang sudah ada untuk menunjang pekerjaannya.

5. Kompensasi

Pengeluaran dan biaya bagi perusahaan sebagai bentuk penghargaan yang diberikan karyawan sebagai balas jasa atas kontribusi yang mereka berikan kepada organisasi.

6. Sistem manajemen yang terdapat di perusahaan

Penerapan dari perusahaan, dalam prosedur yang digunakan untuk memastikan suatu perusahaan sudah memenuhi standar.

2.4 Indikator Kinerja

Indikator kinerja merupakan proses identifikasi dan Memperjelas indikator kinerja melalui sistem manajemen dan mengumpulkan data/informasi untuk menentukan pelaksanaan kegiatan/program/kebijakan. Saat menentukan indikator kinerja ini, dikelompok berdasarkan masukan (*Input*), keluaran (*Output*), hasil (*Outcomes*), manfaat (*Benefit*), dan dampak (*Impact*).

Menurut Bernadin dalam Sudarmanto (2009:12) bahwa dalam mengukur kinerja pegawai diperlukan indikator antara lain:

Menurut Bernadin dalam Sudarmanto (2009:12) bahwa dalam mengukur kinerja pegawai diperlukan indikator antara lain:

a. Kualitas pekerjaan (*Quality*)

Nilai dimana proses atau hasil dari ketelitian dalam melaksanakan pekerjaan kesempurnaan pekerjaan itu sendiri

b. Kuantitas pekerjaan (*Quantity*)

Jumlah pekerjaan yang dihasilkan atau dilakukan dan ditandakan seperti nilai uang, jumlah barang, atau jumlah kegiatan yang telah di kerjakan atau sudah terlaksana

c. Ketepatan waktu (*Timeliness*)

Nilai dimana suatu pekerjaan dapat dilaksanakan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan, atau pada waktu yang ditentukan.

d. Kebutuhan akan pengawasan (*Need for supervision*)

Dimana pegawai tanpa ragu untuk meminta bantuan dari supervisor untuk melaksanakan pekerjaan akan terhindar dari kesalahan yang berdampak buruk bagi organisasi.

e. Efektifitas biaya (*Cost-effectiveness*)

Berkaitan dengan penggunaan sumber-sumber organisasi dalam mendapatkan hasil atau pengurangan pemborosan dalam menggunakan sumber organisasi.

f. Kemampuan diri (*Interpersonal Impact*)

Berkaitan dengan kemampuan seseorang dalam meningkatkan perasaan harga diri, keinginan baik, dan kerja sama diantara sesama pekerja dan karyawan.

Menurut Agus Darama, mengatakan hampir semua cara pengukuran kinerja mempertimbangkan hal-hal sebagai berikut:

- a. Kuantitas yaitu jumlah yang telah dicapai. Pengukuran kuantitas menggunakan perhitungan keluaran dari proses pelaksanaan kegiatan ini berkaitan dengan jumlah keluaran yang diharapkan.

b. Kualitas yaitu mutu yang dihasilkan. Mencerminkan pengukuran tingkat “kepuasan” yakni seberapa baik penyelesaian.

c. Ketetapan waktu adalah sesuai tidaknya dengan waktu yang direncanakan.

Pengukuran waktu adalah jenis kinerja khusus dari suatu kegiatan. Oleh karena itu, indikator-indikator ini dapat digunakan untuk mengevaluasi tahap perencanaan, tahap pelaksanaan, atau tahap pasca kegiatan yang selesai dan operasional. Indikator kinerja input dan output dapat dinilai saat kegiatan selesai, sedangkan indikator hasil, manfaat dan dampak diperoleh setelah kegiatan selesai.

2.5 Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan Publik

Istilah pelayan berasal dari kata “*layan*” yang artinya menolong 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, 2011:3).

Pelayanan publik merupakan produksi birokrasi publik yang diterima oleh masyarakat secara luas. Karena itu pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Pelayanan publik yang baik ditentukan oleh sikap dan penilaian aparatur Negara sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat dalam memberikan pelayanan kepada khalayak ramai. Disamping itu prosesnya harus sederhana, cepat dan murah, dalam arti tidak birokrasi, mudah diperoleh dan biayanya terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat.

Dalam kamus besar bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang di perlukan seseorang. Tugas pemerintah pada hakikatnya adalah mengatur dan melayani masyarakat dengan sebaik- baiknya. Komitmen ini bisa dipegang kalau rakyat merasa bahwa pemerintah yang berjalan masih mengarah pada upaya untuk melindungi dan melayani masyarakat. Tugas pelayanan pendidikan kepada masyarakat lebih menekankan kepada mendahulukan kepentingan masyarakat, mempermudah urusan masyarakat, mempersingkat waktu proses pelaksanaan urusan masyarakat dan memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Zauhar (2001) (dalam prasoje, et. el 2006:6) menyatakan pelayanan publik merupakan upaya membantu atau memberi manfaat kepada publik melalui penyediaan barang atau jasa yang diperlukan oleh mereka. Pelayanan publik yaitu semua barang dan jasa publik (*public goods and service*) yang diatur dan diselenggarakan oleh pemerintah kepada warna Negara. Kegiatan pelayanan dalam suatu organisasi memiliki peran penting dan strategi, terutama bagi organisasi yang berorientasi pada pelayanan jasa. Hal itu tercermin pada pengertian pelayanan yang dikemukakan oleh Moenir (2006:12) sebagai berikut:

“Pelayanan adalah setiap kegiatan oleh pihak lain yang ditujukan untuk memenuhi kepentingan orang banyak, pelayanan ini sifatnya selalu kolektif, sebab pelayanan kepentingan itu masih termasuk dalam rangka pemenuhan hak dan kebutuhan bersama yang telah diatur termasuk dalam pengertian pelayanan”.

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

Beberapa pengertian dasar yang dituliskan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 adalah sebagai berikut:

- Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.
- Instansi pemerintah adalah sebutan kolektif meliputi satuan kerja atau satuan organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi Pemerintahan lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk Badan

Usaha Milik Negara, Badan Hukum Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah.

- Unit penyelenggaraan pelayanan publik adalah unit kerja pada Instansi Pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan publik.
- Pemberi pelayanan publik adalah pejabat/pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- Penerima pelayanan adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum.
- Biaya pelayanan publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik yang besaran dan tata cara pembayaran ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- Indeks Kepuasan Masyarakat adalah tingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang diperoleh dari penyelenggaraan atas pemberi pelayanan sesuai harapan dan kebutuhan masyarakat.

Layanan yang diberikan oleh pemerintah melalui aparatnya (pegawai/petugas) untuk memenuhi kepentingan umum atau kepentingan perorangan yang bertumpu pada hak dasar sebagai warga Negara, bentuknya adalah layanan lisan, layanan dalam bentuk tulisan, dan dalam bentuk perbuatan. Ketiga bentuk layanan saling

terkait, yang hasilnya diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dan memuaskan bagi mereka yang dilayani.

Ketiga bentuk layanan ini tidak selamanya berdiri sendiri secara murni melainkan saling kombinasi:

1. Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh pegawai pada bidang hubungan masyarakat, bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan agar layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan yaitu:

- a. Memahami benar-benar masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya.
- b. Mampu memberikan penjelasan apa yang perlu dengan lancar, singkat cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
- c. Bertingkah laku sopan dan ramah tamah.
- d. Memiliki kedisiplinan pada saat kerja

2. Layanan melalui tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling mendalam pelaksanaan tugas tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya. Pada dasarnya layanan melalui tulisan cukup efisien terutama bagi layanan jarak jauh karena faktor biaya, agar dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, satu hal yang harus diperhatikan ialah faktor kecepatan, baik dalam pengelolaan masalah maupun dalam proses penyelesaiannya.

Layanan tulisan terdiri atas dua bagian, yaitu: layanan berupa petunjuk, informasi dan sejenisnya yang ditujukan pada orang-orang yang berkepentingan agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi, layanan berupa berkas tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberian/penyerahan dan pemberitahuan dan layanan berbentuk perbuatan. Layanan perbuatan sering terkombinasi dengan layanan lisan, Hal ini disebabkan karena hubungan lisan paling banyak dilakukan dalam hubungan pelayanan secara umum, namun fokusnya pada perbuatan itu sendiri yang ditunggu oleh orang yang berkepentingan. Jadi tujuan utama orang yang berkepentingan adalah mendapatkan pelayanan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar penjelasan dan kesanggupan secara lisan.

Sementara itu Sinambela (2008:12) memberikan pengertian tentang pelayanan publik yaitu:

“Pelayanan Publik yaitu setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan

dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.”

hubungan pelayanan secara umum, namun fokusnya pada perbuatan itu sendiri yang ditunggu oleh orang yang berkepentingan. Jadi tujuan utama orang yang berkepentingan adalah mendapatkan pelayanan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar penjelasan dan kesanggupan secara lisan.

Sementara itu Sinambela (2008:12) memberikan pengertian tentang pelayanan publik yaitu:

“Pelayanan Publik yaitu setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.”

Mengingat semakin kompleksnya permasalahan yang dihadapi para pelayan publik, maka pelayanan publik yang diberikan pemerintah dewasa ini perlu diarahkan pada pemberdayaan masyarakat dan bukan untuk menyuburkan ketergantungan. Hal ini terkait dengan situasi dimana sumber-sumber publik semakin langka keberadaannya sehingga perlu dikembangkan pemberdayaan di kalangan masyarakat dan aparatur agar dapat mengurangi beban pemerintah dalam pelayanan publik.

Hasil amandemen UUD 1945 secara mendasar melakukan perubahan besar terhadap kewajiban Negara di dalam memberikan pelayanan publik kepada

masyarakat yang mencakup bidang yang sangat luas, mulai dari bidang keamanan sampai dengan sosial dan budaya.

Dalam mengembangkan pelayanan publik, isu tentang standar pelayanan kemudian menjadi sangat penting. Standar pelayanannya didasarkan atas ketentuan yang berisi norma, pedoman dan kesepakatan mengenai kualitas pelayanan, sarana dan prasarana yang dirumuskan secara bersama-sama.

antara penyelenggara pelayanan publik, penerima pelayanan dan pihak yang berkepentingan.

Input pelayanan penting untuk di standarisasi mengingat kuantitas dan kualitas dari input pelayanan yang berbeda antar daerah menyebabkan sering terjadinya ketimpangan akses terhadap pelayanan yang berkualitas (Dwiyanto, 2014:36).

Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Dalam paparan kajian pustaka.com (2013) ada empat unsur penting dalam proses pelayanan publik menurut Bharata (2004:11), yaitu :

1. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*).
2. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (*costomer*) atau customer yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.

3. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.

4. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati.

Ciri-ciri pelayanan publik yang baik adalah memiliki unsur-unsur sebagai berikut (Kasmir, 2006:34):

1. Tersedianya karyawan yang baik.
2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.
3. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir
4. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
5. Mampu berkomunikasi.
6. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
7. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
8. Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan).
9. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan).

Asas Pelayanan Publik

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggara pelayanan harus memenuhi asas – asas pelayanan sebagai berikut (Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004) :

1. **Transparansi** : Bersifat terbuka , mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. **Akuntabilitas** : Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. **Kondisional** : Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
4. **Partisipatif** : Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. **Kesamaan Hak** : Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
6. **Keseimbangan Hak dan Kewajiban** : Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing- masing pihak.

Dalam UU no.25 tahun 2009 pasal 4 bahwa Penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan :

- Kepentingan umum
- Kepastian hukum;
- Kesamaan hak;
- Keseimbangan hak dan kewajiban;
- Keprofesionalan;
- Partisipatif;
- Persamaan perlakuan/ tidak diskriminatif;

Kelompok Pelayanan Publik

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 membedakan jenis pelayanan menjadi empat kelompok. Adapun empat kelompok tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Kelompok Pelayanan Administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikasi kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen- dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan

Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah dan sebagainya.

- b. Kelompok Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon,]penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.
- c. Kelompok Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, mislanya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggara transportasi, pos dan sebagainya.

Ruang lingkup pelayanan publik

Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Ruang lingkup sebagaimana dimaksud pada ayat (1) UU no. 25 thun 2009 meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alarn, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.

Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi (UU no.25 tahun 2009 : pasal 1,ayat 1):

- a. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah;

- b. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
- c. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/ atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundangundangan.

Pelayanan atas jasa publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:

1. Penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/ atau anggaran pendapatan dan belanja daerah;
2. Penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan;
3. Penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal

pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/ atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundangundangan.

Pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) UU no.25 tahun 2009 harus memenuhi skala kegiatan yang didasarkan pada ukuran besaran biaya tertentu yang digunakan dan jaringan yang dimiliki dalam kegiatan pelayanan publik untuk dikategorikan sebagai penyelenggara pelayanan publik.

Selanjutnya pada dalam UU no.25 tahun 2009 mengemukakan bahwa ruang lingkup sebagaimana dimaksud pada ayat di pasal 1 UU tersebut kemudian diatur lebih lanjut dalam peraturan pemerintah.

Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan. Standar pelayanannya didasarkan atas ketentuan yang berisi norma, pedoman dan kesepakatan mengenai kualitas pelayanan, sarana dan prasarana yang dirumuskan secara bersama-sama antara penyelenggara pelayanan publik, penerima pelayanan dan pihak yang berkepentingan. Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, standar pelayanan , sekurang- kurangnya meliputi:

a. Prosedur Pelayanan

Prosedur adalah rangkaian daripada tata kerja yang berkaitan satu sama lain sehingga menunjukkan adanya suatu urutan tahap serta jalan yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian suatu bidang pekerjaan. Sedangkan prosedur pelayanan publik adalah Kumpulan dari beberapa perintah yang harus dilaksanakan dalam menyelesaikan pelayanan publik agar sesuai dengan apa yang diharapkan.

Mengenai Prosedur pelayanan menurut KEPMEN PAN Nomor 63/Kep/M.Pan/7/2003, bahwa dalam sistem dan prosedur pelayanan publik sekurang-kurangnya harus memuat, hal-hal sebagai berikut:

- Tata Cara pengajuan permohonan pelayanan
- Tata Cara penanganan pelayanan
- Tata Cara penyampaian hasil pelayanan
- Tata Cara penyampaian pengaduan pelayanan.

Penjelasan mengenai empat tata cara yang dimaksud dalam tersebut dapat diketahui dengan memahami pengertian prosedur pelayanan itu sendiri. Adapun pengertian prosedur pelayanan tersebut, menurut KEPMEN PAN No. 26 tahun 2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi Dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik, menjelaskan bahwa Prosedur pelayanan adalah rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian sesuatu pelayanan. Penjelasan KEPMEN

PAN No. 26 tahun 2004 mengenai prosedur pelayanan tersebut menunjukkan adanya langkah-langkah atau cara-cara sebagai pedoman yang harus dilaksanakan pada setiap tahapan dalam serangkaian proses penyelesaian pelayanan publik.

Berdasarkan pengertian prosedur pelayanan tersebut diatas, maka dapat dijelaskan bahwa empat tata cara yang dimaksud adalah sebagai berikut:

- a. Tata cara pengajuan permohonan pelayanan, ialah tahapan- tahapan yang jelas dan pasti serta cara-cara yang harus dilaksanakan dalam rangka mengajukan suatu permohonan pelayanan agar permohonan yang diajukan tersebut dapat dilayani atau diproses ke tahap berikutnya. Pada tahap ini biasanya memuat tahap-tahap dan cara-cara yang harus dilaksanakan dan dipenuhi oleh seorang pemohon yang mengajukan permohonan pelayanan tertentu kepada petugas atau pejabat yang berwenang memberikan pelayanan tersebut.
- b. Tata cara penanganan pelayanan, ialah tahapan-tahapan yang jelas dan pasti serta cara-cara yang harus dilaksanakan dalam rangka menindak-lanjuti atau menangani suatu permohonan pelayanan yang diajukan. Pada tahap ini petugas atau pejabat yang berwenang harus menangani dan memproses permohonan pelayanan yang diajukan sesuai dengan tata kerja dan ketentuan yang berlaku.

Tata cara penyampaian hasil pelayanan, ialah tahapan-tahapan yang jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka menyampaikan hasil pelayanan yang telah selesai ditangani. Pada tahap ini permohonan pelayanan

yang telah ditangani oleh petugas atau pejabat yang berwenang akan disampaikan hasilnya kepada pemohon yang bersangkutan.

Indikator Pelayanan

Pada dasarnya, terdapat beragam alat ukur, tolak ukur, parameter, atau indikator pelayanan publik untuk menentukan pelayanan yang baik. Secara sederhana dapat dikatakan pelayanan yang baik dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan.

Pengukuran kinerja pelayanan publik seringkali dipertukarkan dengan pengukuran kinerja pemerintah. Hal ini tidak lah terlalu mengherankan karena pada dasarnya pelayanan publik memang menjadi tanggung jawab pemerintah. Dengan demikian, ukuran kinerja pemerintah dapat dilihat dari kinerjanya dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Pengukuran kinerja pelayanan dapat dilakukan dengan menggunakan instrumen pengukuran kinerja pelayanan yang telah dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam buku mereka yang diberi judul *Delivering Quality Service*. Menurut mereka (Zeithaml, Parasuraman dan Berry), ada sepuluh indikator kinerja pelayanan, yaitu:

1. Ketampakan fisik (*Tangible*)
2. Reliabilitas (*Reliability*)
3. Responsivitas (*Responsiveness*)
4. Kompetensi (*Competence*)

5. Kesopanan (*Courtesy*)
6. Kredibilitas (*Credibility*)
7. Keamanan (*Security*)
8. Akses (*Access*)
9. Komunikasi (*Communication*)
10. Pengertian (*Understanding the customers*)

Contoh-contoh pertanyaan yang dapat dikembangkan dari indikator- indikator tersebut dapat dilihat dalam tabel di bawah ini melalui instrumen pengukuran kinerja pelayanan.

Tabel.1 Indikator Penelitian

No	Indikator	Contoh Pertanyaan Yang Dikembangkan
1	Tangible	<ul style="list-style-type: none"> • Apakah fasilitas operasioanal sesuai dengan kebutuhan dalam pelaksanaan tugas ? • Apakah fasilitas tersebut cukup mudah didapat dan dioperasikan serta dapat menghasilkan output yang berkualitas atau bagus ? • Apakah infrastruktur pendukung selalu memenuhi standar kualitas dan memenuhi perubahan kebutuhan konsumen ?
2	Reliability	<ul style="list-style-type: none"> • Sejauhmana informasi yang diberikan kepada klien tepat dan dapat dipertanggungjawabkan ? • Apakah konsumen segera mendapatkan perbaikan apabila terjadi kesalahan ?
3	Responsiveness	<ul style="list-style-type: none"> • Bagaimana respon provider jika ada klien yang complain ? • Apakah provider memberi penyelesaian secara tepat ?

4	Competence	<ul style="list-style-type: none"> • Kesesuaian antara kemampuan petugas dengan fungsi/tugas • Apakah provider cukup tanggap dalam melayani klien ? • Apakah organisasi mengadakan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan aparat sesuai dengan perkembangan/perubahan tugas ?
5	Courtesy	<ul style="list-style-type: none"> • Bagaimana sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada klien ? • Apakah tugas cukup ramah dan sopan ?
6	Credibility	<ul style="list-style-type: none"> • Bagaimana reputasi kantor/lembaga tersebut?

2.5 Penyuluh Pertanian

Menurut van den Ban dan Hawkins (1999) penyuluhan sebagai bentuk keterlibatan seseorang untuk melakukan komunikasi informasi secara sadar dengan tujuan membantu sesamanya memberikan pendapat, sehingga bisa membuat keputusan yang benar.

Peran adalah kompleks harapan manusia bagi individu untuk berperilaku dalam situasi tertentu dan bertindak atas dasar status dan fungsi sosial mereka. Dalam ilmu-ilmu sosial, peran adalah suatu fungsi yang diemban seseorang ketika ia mempunyai kedudukan tertentu, seseorang dapat memenuhi fungsinya karena kedudukan yang dimilikinya.

Berdasarkan Pancasila dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Negara Kesatuan Republik Indonesia bertujuan untuk mewujudkan kesejahteraan umum dan pendidikan kehidupan bangsa. Sebagai negara agraris dan maritim, Indonesia memiliki hutan hujan terbesar ketiga di dunia dengan keanekaragaman hayati yang sangat tinggi. Hal ini merupakan

modal dasar yang penting untuk mengembangkan perekonomian nasional karena telah terbukti dan teruji bahwa pertanian, perikanan dan kehutanan dapat memberikan kontribusi yang signifikan terhadap produk domestik bruto pada saat krisis ekonomi yang terjadi di Indonesia pada tahun 1998.

Oleh karena itu, masyarakat Indonesia patut bersyukur kepada Allah SWT, karena sumber daya alam hayati, tanah subur dan iklim yang cocok untuk pertanian, perikanan dan kehutanan merupakan penopang utama perekonomian negara.

Petani, peternak, sapi, nelayan, pembudidaya ikan dan masyarakat di dalam dan sekitar kawasan hutan merupakan bagian dari masyarakat Indonesia, sehingga kesehatan dan kecerdasan mereka harus ditingkatkan. Salah satu penelitian yang bertujuan untuk meningkatkan hal tersebut adalah kegiatan dukungan sosial.

2.6 Tupoksi Penyuluh

Tugas pokok dan fungsi penyuluh merupakan landasan atau pedoman yang digunakan penyuluh dalam melaksanakan tugasnya. BPP mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas teknis Dinas dan mempunyai fungsi pokok sebagai pelaksana teknis pengelola bidang Penyuluhan. BPP mempunyai rincian tugas sebagai berikut:

- a. Menyusun program penyuluhan tingkat kecamatan
- b. Melaksanakan Penyuluhan berdasarkan program Penyuluhan Pertanian

- c. Menyediakan dan menyebarkan informasi teknologi, sarana produksi, pembiayaan dan pasar
- d. Melakukan proses pembelajaran dengan memperlihatkan contoh dan pengembangan model usaha tani.
- e. Melakukan kunjungan dan supervisi penyelenggaraan penyuluhan sejalan dengan program penyuluhan kabupaten;
- f. Menjalankan tugas tambahan lainnya yang diberikan oleh Kepala Dinas Pertanian

Fungsi Dari Penyuluh Pertanian

Dalam menyelenggarakan fungsi pokok, BPP mempunyai rincian fungsi sebagai berikut:

- a. Pelaksana fasilitasi proses pembelajaran petani;
- b. Menerapkan fasilitas untuk memberikan pengetahuan, teknologi, dan sumber daya lain kepada kelompok tani untuk mengembangkan pertanian mereka
- c. Pelaksana peningkatan kemampuan kepemimpinan managerial;
- d. Pelaksana dalam membantu menganalisis dan memecahkan masalah serta menanggapi peluang dan tantangan yang dihadapi oleh para petani dalam mengembangkan usaha taninya

2.7 Peran Penyuluh

Menurut van den Ban dan Hawkins (1999) penyuluhan sebagai bentuk keterlibatan seseorang untuk melakukan komunikasi informasi secara sadar

dengan tujuan membantu sesamanya memberikan pendapat, sehingga bisa membuat keputusan yang benar.

Peran adalah kompleks harapan manusia bagi individu untuk berperilaku dalam situasi tertentu dan bertindak atas dasar status dan fungsi sosial mereka. Dalam ilmu-ilmu sosial, peran adalah suatu fungsi yang diemban seseorang ketika ia mempunyai kedudukan tertentu, seseorang dapat memenuhi fungsinya karena kedudukan yang dimilikinya.

Berdasarkan Pancasila dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Negara Kesatuan Republik Indonesia bertujuan untuk mewujudkan kesejahteraan umum dan pendidikan kehidupan bangsa. Sebagai negara agraris dan maritim, Indonesia memiliki hutan hujan terbesar ketiga di dunia dengan keanekaragaman hayati yang sangat tinggi. Hal ini merupakan modal dasar yang penting untuk mengembangkan perekonomian nasional karena telah terbukti dan teruji bahwa pertanian, perikanan dan kehutanan dapat memberikan kontribusi yang signifikan terhadap produk domestik bruto pada saat krisis ekonomi yang terjadi di Indonesia pada tahun 1998.

Oleh karena itu, masyarakat Indonesia patut bersyukur kepada Allah SWT, karena sumber daya alam hayati, tanah subur dan iklim yang cocok untuk pertanian, perikanan dan kehutanan merupakan penopang utama perekonomian negara.

Petani, peternak, sapi, nelayan, pembudidaya ikan dan masyarakat di dalam dan sekitar kawasan hutan merupakan bagian dari masyarakat Indonesia,

sehingga kesehatan dan kecerdasan mereka harus ditingkatkan. Salah satu penelitian yang bertujuan untuk meningkatkan hal tersebut adalah kegiatan dukungan sosial.

2.8 Kerangka Konseptual

Tujuan pemekaran pertanian adalah untuk menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas bagi para pengembang pertanian sehingga dapat mengembangkan pertanian, pertanian yang lebih baik (*better farming*), menjadikan pertanian lebih menguntungkan (*better business*), live rich (kehidupan yang lebih baik). lingkungan yang lebih sehat. Sumber Daya Manusia (SDM) harus dikembangkan termasuk sumber daya manusia untuk masyarakat petani (petani-nelayan, pengusaha agribisnis dan pedagang agribisnis) untuk meningkatkan keterampilan dan kapasitas petani, petani sebagai pelaksana langsung. Semua kegiatan agribisnis berada di lahan usaha sendiri.

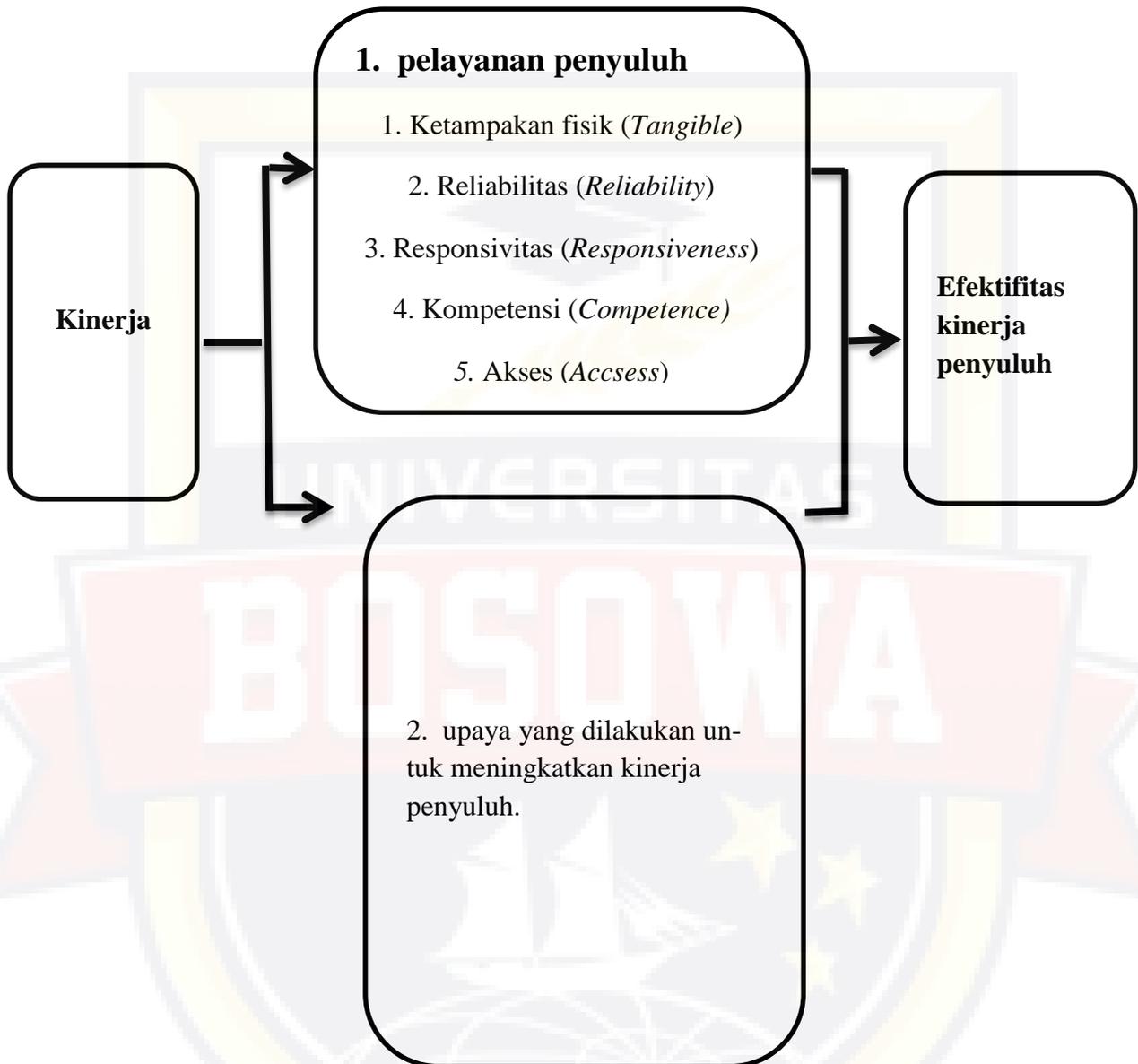
Hal tersebut hanya dapat dibangun melalui pembelajaran dan pembelajaran dengan mengembangkan sistem pendidikan nonformal yang efektif dan efisien di luar sekolah, salah satunya melalui perluasan pertanian. Melalui perluasan pertanian, komunitas petani, unit usaha, nilai-nilai pertanian atau prinsip agribisnis dan pengenalan pengetahuan, keterampilan, paket teknologi baru dan inovasi di bidang pertanian, kerja keras, kreativitas, kerjasama, inovasi, dll.

Efektifitas umumnya di pandang sebagai tingkat pencapaian tujuan operatif dan operasional. Pada dasarnya efektifitas adalah tingkat pencapaian tu-

gas sasaran organisasi yang di tetapkan. Efektifitas adalah seberapa baik pekerjaan yang di lakukan, sejauh mana seseorang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan. Ini dapat di artikan, apabila suatu pekerjaan dapat dilakukan sesuai dengan yang direncanakan, dapat dikatakan efektif tanpa memperhatikan waktu, tenaga dan yang lainnya.

Sondang P. Siagian (2001:24) yang berpendapat efektifitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar di tetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya. Efektifitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, berarti makin tinggi efektifitasnya.

Tabel 2. Kerangka Konseptual



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Deskripsi Fokus Penelitian

Sugiyono (2006:54) berpendapat “Proses menentukan informan ialah dengan peneliti menyeleksi pihak-pihak tertentu yang dianggap menyampaikan data yang esensial, kemudian berdasarkan data atau informasi yang membahaass hasil penelitian yang sudah dilaksanakan,”

Berkaitan dengan perihal tersebut, penelitian ini berfokus pada bagaimana peranan penyuluh dalam pengembangan usaha tani serta factor apa saja yang mempengaruhi kinerja penyuluh pertanian yang kemudian di jabarkan pada indikator sebagai berikut :

Untuk menentukan Kinerja Pelayanan Penyuluh Pertanian di Balai Penyuluh Pertanian Kecamatan Tojo Kabupaten Tojo Una-Una, kerangka konsep dari penelitian ini menggunakan instrumen pengukuran kinerja pelayanan yang telah dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry yang hanya menggunakan lima indikator dari sepuluh indikator, dikarenakan lima indikator ini sesuai dengan tugas dan fungsi penyuluh pertanian dalam mengetahui kinerja pelayanan, indikator tersebut meliputi:

1. Ketampakan fisik (*Tangible*) : Hal yang 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.

2. Reliabilitas (*Reliability*) : Hal yang menyangkut tentang pemberian informasi baru dari penyuluh pertanian ke setiap anggota kelompok tani, kehandalah dalam memberikan pelayanan.
3. Responsivitas (*Responsiveness*) : Hal yang menyangkut tentang daya tanggap atau respon penyuluh pertanian dalam memberikan pelayanan apabila anggota kelompok tani ingin berkonsultasi dan apabila anggota kelompok tani mengatasi masalah dilapangan.
4. Kompetensi (*Competence*) : Hal yang menyangkut tentang kemampuan dan pengetahuan penyuluh pertanian dalam menjalankan tugas/fungsinya, pelatihan-pelatihan yang didapat serta keterampilan penyuluh pertanian.
5. Akses (*Access*) : Hal yang menyangkut tentang kemudahan anggota kelompok tani untuk menghubungi penyuluh pertanian apabila memiliki keperluan.

3.2 Tempat Dan Waktu Penelitian

Terkait dengan judul Penelitian *Kinerja Penyuluh Pertanian Di Balai Penyuluhan Pertanian (Bpp) Kecamatan Tojo, Kabupaten Tojo Una-Una*, maka Penelitian ini di lakukan di *Balai Penyuluh Pertanian (BPP) kecamatan Tojo Kabupaten Tojo Una-una*. Dengan waktu penelitian Juli- Agustus 2022

3.3 Jenis Dan Pendekatan Penelitian

1. Jenis Penelitian

Sifat penelitian yang digunakan adalah jenis explorasi dimana peneliti mengajukan pertanyaan untuk menemukan informasi lebih lanjut. Tujuannya adalah untuk melihat definisi masalah yang jelas, untuk menafsirkan data secara sistematis. Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan dan analisis data primer dan sekunder dari instansi terkait serta metode observasi dan wawancara langsung di lapangan.

2. Pendekatan Penelitian

Penulis dalam penelitian ini menggunakan pendekatan deksriptif kualitatif, kerana kejadian yang dijelaskan berasal dari hasil observasi dan pengamatan di lapangan yang secara fundamental tergantung pada pengamatan.

Menurut Moleong (2005:4), pada hakikatnya deskriptif kualitatif ialah pendekatan penelitian dimana data-data yang dikumpulkan berupa kata- kata, gambar-gambar dan bukan angka. Data-data tersebut dapat diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, foto, video tape, dokumentasi pribadi, catatan, atau memo dan dokumentasi lainnya.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Sugiyono (2012, 63) menyebutkan terdapat empat jenis teknik pengumpulan data yaitu :

- Observasi,
 - Wawancara
- Dokumentasi
 - Triangulasi

Pada penelitian ini, peneliti menerapkan teknik triangulasi, yaitu penggabungan tiga teknik pengumpulan data yang berbeda (observasi, wawancara, dan dokumentasi).

a) **Observasi**

Observasi ialah cara mengumpulkan data dengan turun langsung ke lapangan atau lokasi penelitian, dengan tujuan untuk melakukan pengamatan.

Menurut Sugiyono (2017: 226) ”bahwa pengamatan ialah proses mengumpulkan data yang dilaksanakan dengan cara sistematis hal-hal dengan penyelidikan penelitian. Metode penelitian ini memerlukan pemeriksaan langsung terhadap kondisi objektif sasaran penelitian di lapangan”. Strategi tersebut dimaksudkan untuk memperoleh gambaran yang luas dari subjek yang peneliti teliti. Peneliti melakukan observasi untuk memperoleh gambaran yang lebih akurat terkait subjek yang diteliti, dimana peneliti mengumpulkan data di tempat atau instansi terkait.

b) Wawancara

Wawancara ialah teknik mengumpulkan data yang memerlukan pengajuan pertanyaan langsung kepada responden/informan untuk membuktikan bahwa faktanya akurat. Sehingga dalam hal akan mendapatkan deskripsi langsung yang lebih akurat. Teknik dalam wawancara adalah mengajukan sejumlah pertanyaan secara langsung kepada informan tergantung dari maksud atau tujuan penelitian. Teknik ini dilakukan dengan cara mencatat sesuai petunjuk wawancara yang telah dilakukan sebelumnya. Teknik ini kemudian dilakukan beberapa kali untuk mendapatkan data yang jelas dan diharapkan.

Dokumentasi

“Dokumen merupakan rekaman peristiwa yang telah berlalu” Sugiyono (2012, 82–83). Dokumen dapat berupa sastra, foto, atau karya kolosal seseorang. Jadi, dalam hal ini, dokumentasi yang direncanakan penulis adalah warisan tertulis, serta pengambilan gambar atau foto dan hukum- hukum yang relevan dengan fokus penelitian.

3.5 Jenis Data Dan Sumber Data

1. Jenis Data

Jenis data yang di lakukan dalam penelitian ini adalah Data kualitatif adalah Data yang terbentuk atau tersusun dari kata-kata. Dan data kualitatif di peroleh dengan wawancara, menganalisis dokumen, diskusi terfokus atau

observasi

2. Sumber Data Penelitian

Dikemukakan oleh Sugiyono (2013, 2) “*bahwa tolak ukur data dalam penelitian kualitatif ialah data yang sifatnya pasti*”. Data pasti yaitu data yang tidak hanya sekadar terlihat atau terucap, tetapi data yang memberikan arti di balik data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

Data primer ialah informasi langsung dari lapangan yang dikumpulkan oleh peneliti (Lofland dalam Moleong 2006, 157). Melalui penelitian ini, data primer yang dikumpulkan dilakukan melalui wawancara mendalam antara peneliti dan informan yang menggunakan pendekatan tatap muka.

Peneliti mendatangi lokasi penelitian guna pengumpulan data dalam sejumlah format, antara lain rekaman audio wawancara dan foto aktivitas lapangan. Data yang dikumpulkan dari kelompok tani atau yang mewakili dapat dijadikan sebagai data primer.

b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu “informasi yang diterima dari data primer yang dibutuhkan sebagai pelengkap informasi yang dihasilkan dari data sekunder dalam penelitian” (Lofland dalam Moleong 2006, 157).

Data sekunder mengacu pada informasi yang berasal dari buku dan referensi lain. Sumber data sekunder dapat diperoleh dari:

1. Dokumen Kantor Terkait
2. Penelusuran Data Online
3. Dokumentasi
4. Buku/Jurnal

3.6 Informan Penelitian

Moleng (2004 : 132) memberikan pandangan tersendiri bahwa informan penelitian yaitu: “seorang yang ditugaskan untuk memberi informasi mengenai keadaan dan kondisi penelitian lainnya”.

Informan yang dalam hal ini yaitu sejumlah pihak yang bisa memberi informasi yang berhubungan dengan Pengembangan objek wisata dalam meningkatkan pendapatan asli daerah. Informan penelitian yang dipergunakan diantaranya dari:

- 1) Kepala Balai penyuluh Pertanian
- 2) Ketua- kelompok tani Kec. Tojo
- 3) Penyuluh Pertanian
- 4) Masyarakat

3.7 Teknik Analisis Data

Sugiyono (2012, 89) mengemukakan analisis data sebagai:

“proses pencarian dan penyusunan data secara sistematis, seperti yang

ditemukan dari wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan mengkategorikan data, memecahnya menjadi unit-unit, mensintesis, menyusun data menjadi pola, memutuskan mana yang pokok dan apa yang perlu diteliti, dan menarik kesimpulan yang mudah dipahami oleh diri sendiri dan orang lain”.

Milen dan Hubberman (Sugiyono, 2007:204) berpendapat, teknik analisis data peneliti mencakup “pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan terakhir penarikan kesimpulan atau verifikasi”.

a. Pengumpulan Data

Teknik wawancara dan observasi dipergunakan untuk mendapatkan data dari sumber data. Peneliti dapat langsung menilai data yang diperoleh saat wawancara. Jika tanggapan tidak cukup atau tidak memuaskan, peneliti dapat mengulangi kueri sampai data dianggap valid.

b. Reduksi data

Reduksi data ialah proses perbaikan data dengan menghilangkan data yang tidak lagi dibutuhkan atau relevan, serta menambahkan data yang dianggap hilang. Dalam hal tema dan pola, reduksi data memerlukan meringkas, memilih elemen yang paling signifikan, dan memfokuskannya. Akibatnya, data yang akan direduksi menyajikan penggambaran yang lebih pasti, sehingga memberi kemudahan peneliti dalam memperoleh data tambahan dan menelusurinya jika dibutuhkan (Sugiyono, 2007: 247).

c. Sajian data

Penyajian data yakni informasi yang memungkinkan peneliti menarik kesimpulan dari temuannya. Melihat presentasi data bisa membantu dalam menafsirkan sesuatu yang terjadi dan memungkinkan melaksanakan apa saja dengan analisis atau mengambil tindakan tambahan tergantung pada apa yang telah Anda pelajari. Menurut Matthew and Huberman (1999), data penelitian kualitatif dapat disajikan dalam deskripsi singkat, bagan, korelasi kategori, bagan alur, dan sejenisnya. “Tulisan naratif paling sering dipakai untuk mengkomunikasikan data dalam penelitian kualitatif,” katanya (Sugiyono, 2007: 249)

d. Penarikan kesimpulan dan verifikasi data

Verifikasi data merupakan langkah terakhir dalam tahap analisis data. Jika temuan awal yang ditemukan masih bersifat sementara, maka dilakukan verifikasi data, dan jika tidak diikuti dengan bukti pelengkap yang kuat sebagai pendukung langkah dalam mengumpulkan data berikutnya, maka akan dilakukan perubahan. Jika kesimpulan yang dicapai pada awalnya teratur dilengkapi

oleh bukti yang dapat diandalkan ketika tim peneliti mengulang ke lokasi untuk mengumpulkan data, maka temuan tersebut kredibel atau dapat dipercaya (Sugiyono, 2007).

Pada penelitian kualitatif, temuan bisa menjawab pertanyaan penelitian yang ditetapkan pada awal penyelidikan. Ada kalanya temuan yang dicapai tidak cukup untuk memecahkan masalah. Hal ini disebabkan persoalan yang muncul dalam penelitian kualitatif bersifat sementara dan dapat berkembang setelah penelitian tersebut masuk ke lapangan, yang sejalan dengan sifat penelitian kualitatif itu sendiri.

3.8 Teknik Validasi Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan Teknik pengumpulan data Triangulasi waktu. yang mana Teknik ini dilakukan dengan cara wawancara, observasi, atau Teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda yang berbeda, maka dari itu, bila hasil uji menghasilkan data yang berbeda maka dilakukan secara berulang-ulang sehingga ditemukan kepastian datannya.

BAB IV

GAMBARAN UMUM DAN HASIL PENELITIAN

4.1 Gambaran umum

Gambaran umum lokasi penelitian meliputi gambaran umum Kecamatan Tojo Kabupaten Tojo Una-Una dan gambaran umum Balai Penyuluhan Pertanian (BPP) kecamatan Tojo . Penulis memberikan gambaran umum, dimana sangat memberikan andil dalam pelaksanaan penelitian pada saat pengambilan data yang digunakan terhadap suatu masalah yang diteliti.

Letak Geografis dan batas wilayah

Secara geografis Kecamatan Tojo terletak $0^{\circ}06' 56''$ - $02^{\circ} 01' 41''$ Lintang Selatan dan $121^{\circ} 05' 25''$ - $123^{\circ} 06' 17''$ Bujur Timur. Luas wilayah Kecamatan Tojo adalah 1,065 KM².

Gambaran Umum BPP Kecamatan Tojo Kabupaten Tojo Una-Una

Balai Penyuluhan Pertanian (BPP) Kecamatan Tojo merupakan salah satu balai yang telah ditetapkan oleh BPP kabupaten Tojo yang terletak di Kecamatan Tojo $03^{\circ}42'20.6''$ Lintang Selatan, $119^{\circ}39'58.9''$ Bujur Timur.

4.2 Visi dan misi

Visi

“Terwujudnya Pertanian dan Ketahanan Pangan Yang Tangguh, Mandiri dan Berdaya Saing dan Berkelanjutan Untuk Meningkatkan Kesejahteraan Petani ”

Untuk mewujudkan visi tersebut di atas Dinas Pertanian, Perkebunan, Peternakan dan Kesehatan Hewan menetapkan Misi, yaitu :

1. Mengembangkan dan Menetapkan Kelembagaan Sarana dan Prasarana Serta Kualitas SDM Pertanian, Perkebunan dan Peternakan Yang Handal dan Berdaya Saing;
2. Peningkatan Produksi, Produktifitas dan Pengolahan Hasil Pertanian, Perkebunan dan Peternakan;
3. Meningkatkan Mutu dan Standarisasi Produk Pertanian, Perkebunan dan Peternakan;
4. Meningkatkan Sistem Usaha Pertanian, Perkebunan dan Peternakan Yang Terintegrasi, Sinergis dan Berkelanjutan;
5. Melestarikan Lingkungan Hidup Yang Berkelanjutan.

Dengan penetapan misi di atas maka usaha-usaha apa dan bagaimana mencapai visi semakin nyata dan terarah.

DAFTAR KEPEGAWAIAN

Tabel.3 Daftar Pegawai Balai Penyuluh pertanian Kecamatan Tojo

NO	NAMA	JABATAN	ALAMAT
1	Wirnaningsih S.Tp	Kepala BPP	Malewa
2.	Hatma H. Tengka S.St	PPL Uedele	Desa Uedele

3.	Asma T. Kalangu	PPL Sandada	Desa Kabalo
4	Herlina Pandi	PPL Tayawa	Desa Lemoro
5	Maryam A.B Pasau SP	PPL Banano	Desa Bahari
6	Imelda Ramlan SPt	PPL Tojo	Desa Tayawa
7	Afriani Kumora	PPL Lemoro	Desa Toliba
8	Solikin	PPL Korondoda	Desa Kabalo
9	Moh. Taganda	Pengamat Hama	Desa Tayawa
10	Nadra I Yaya	PPL Buyuntaripa	Desa Tayawa
11	Rusdiansyah, SP	PPL Betaua	Desa Uedele
12	Ikke Nurhayanti K, SP	PPL pancuma	Desa Uedele

4.3 HASIL PENELITIAN

Negara dan sistem pemerintahan menjadi tumpuan pelayanan warga Negara dalam memperoleh jaminan atas hak-haknya, karenanya peningkatan pelayanan (*quality of service*) akan semakin penting.

Pelayanan publik pada hakikatnya merupakan perwujudan dari fungsi aparatur Negara sebagai abdi masyarakat dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik menjadi bagian penting dalam pelaksanaan fungsi aparatur Negara karena dapat menjadi tolak ukur langsung oleh masyarakat

Dalam rangka mempermudah dan mempercepat akses pelayanan, Pemerintah menuntut para pemberi layanan untuk meningkatkan kinerja yang menyangkut dengan kinerja pelayanan yang dimana hasil pekerjaan, kecepatan kerja yang

dilakukan sesuai dengan harapan masyarakat dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan.

1. Tangibel

Tangibles (Kenampakan fisik) menyangkut kemampuan Penyuluh Pertanian di BPP 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 pemberi jasa. Jadi Tangibles 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 membirikan kenyamanan dan ketertiban dalam memberikan pelayanan.

Seperti yang dikemukakan oleh ibu N Kepala BPP Kecamatan Tojo Mengatakan:

“Kalau masalah fasilitas atau bantuan untuk petani yang bertanggung jawab disini PPL (Penyuluh Pertanian Lapangan). Kalau saya disini untuk mengkoordinasi penyuluh, penyuluh disini tugasnya penyampai pesan atau informasi yang baru untuk para petani atau masyarakat dilapangan. Kalau fasilitas kantor juga dari pusat dan saya rasa fasilitas disini cukup memadai karena ada kursi, meja, lemari, komputer, tv, papan informasi, struktur organisasi, bahkan ada juga motor dinas. Tetapi ada juga yang kita beli seperti kipas angin. Masalah bangunnanya juga cukup memadai karena ada ruangan pegawai, ada ruangan khusus komputer ada juga ruangan rapat. Sementara untuk fasilitas ke petani masih sangat kurang jadi kita membantu dengan alat seadanya.”

Dari wawancara diatas kepala BPP 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 di gunakan, seperti halnya komputer yang digunakan sebagai fasilitas penyuluh untuk membuat program yang direncanakan.

hasil wawancara dengan Ibu I yang menjabat sebagai PPL (Penyuluh Pertanian Lapangan) mengatakan:

“kalau untuk fasilitas dari kantor kita sangat cukup di lengkapi untuk para penyuluh seperti contohnya seperti saat ini kan musim hujan jadi kita di fasilitasi dengan janggal but dan jas hujan jdi kita gunakan untuk keliling mengontrol para petani, jadi tidak ada alasan untuk kita diam-diam menunggu keluhan di kantor. Sementara untuk fasilitas yang di perlukan petani kalau mau di bilang disini masih sangat kurang, kalau di bilang kita disini masih swadaya belum ada di fasilitasi dari dinas. Tapi kita selalu berusaha membantu petani dalam hal lain seperti biasanya ada petani yang mau minta bantuan pupuk atau alat pertanian lain, kita bantu dalam pembuatan proposal setelah kita ajukan ke dinas terkait ”

Dalam hal penyediaan fasilitas atau bantuan bagi setiap anggota kelompok tani ibu I sebagai PPL ini berusaha memberikan yang terbaik. Membantu anggota kelompok tani yang ingin mendapatkan bantuan dengan cara mengajukan proposal setelah itu diajukan kedinas yang terkait. Sehingga hal tersebut memberikan kepuasan bagi setiap anggota kelompok tani.

Seperti yang dikemukakan bapak allu selaku ketua kelompok tani Desa Tojo :

“kalau untuk penyuluh disini sdah bagus tapi kalau mau bicara tentang penyediaan fasilitas untuk petani masih sangat kurang, tapi karna kebanyakan kami para petani sudah memiliki alat masing-masing jadi itu tidak terlalu berpengaruh”

Sementara yang dikemukakan oleh bapak Haryanto ketua kelompok tani Desa

Tayawa :

“ kalau untuk fasilitas yang dikasihkan mungkin tidak ada Cuma kalau kita para petani butuh bantuan atau ada program pertanian dari dinas penyuluh selalu membantu agar para petani disini dapat bantuan.”

Berdasarkan hal yang disampaikan dua anggota kelompok tani di atas, bantuan atau fasilitas yang di berikan tidak harus mengenai seperi halnya traktor atau mesin-mesin pertanian tetapi fasilitas yang di dapatkan bisa berupa bantuan jasa seperti dalam pembuatan proposal maka penyuluh selalu memfasilitasi untuk di ajukan kedinas terkait.

2. Reliability

Kehandalan (*Reliability*), yaitu: kemampuan memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan yang di harapkan, seperti kemampuan seringnya memberikan infomasi baru dan kemampuan mempertanggung jawabkan informasi yang disampaikan serta kemampuan dalam melayani. Untuk mengukur kinerja penyuluh pertanian di BPP kecamatan Tojo Kabupaten Tojo Una-Una banyak hal yang bisa kita perhatikan, salah satunya seperti proses dalam pemberilan pelayanan yang menyangkut pemberian informasi-informasi baru. Berikut foto proses pelayanan di BPP kecamatan Tojo.

Foto



Foto diatas terlihat bagaimana proses pelayanan penyuluh pertanian dalam menanggapi anggota kelompok tani dengan cara langsung mendatangi lahan pertanian para petani untuk mengontrol perkembangannya.

Dari pengamatan dan wawancara secara langsung yang dilakukan oleh penulis, menunjukkan bahwa dalam proses pemberian pelayanan penyuluh pertanian di lihat dari tugas penyuluh pertanian yaitu melakukan penyuluhan yang terjun langsung kelapangan, memberikan pelayanan yang baik dengan cara meningkatkan kemampuan kelembagaan petani, membantu pelaku usaha pertanian untuk mengembangkan jejaring dan kemitraan usaha. Selain itu seringkali Penyuluh Pertanian memberikan informasi-informasi baru tentang bantuan dari Pemerintah atau program-program baru yang di tetapkan oleh pemerintah serta pertanggung jawaban dari informasi yang di sampaikan.

Seperti yang dikatakan Ibu N selaku kepala BPP Kec. Tojo :

“Untuk kemampuan penyuluh disini saya rasa semua sangat bagus karena setiap penyuluh selalu di bekali dengan pengetahuan atau informasi terbaru mengenai pertanian sebelum mereka turun ke lapangan, dan untuk itu semua yang disampaikan ke petani selalu bisa di pertanggungjawabkan.”

Hal yang sama disampaikan oleh salah satu penyuluh lapang Ibu I :

“Dalam hal ini rata-rata penyuluh itu sudah dapat pembekalan sebelum dia turun menyuluh itu sudah ada persiapan sebelumnya jadi mereka itu sudah siap dan kalau masalah mempertanggungjawabkan informasi jelas dia sudah bertanggungjawab karena memang informasi yang didapat itu memang sudah akurat karna berasal dari dinas langsung jadi itu lagi yang dibawa ke petani. Jadi semua disampaikan berdasarkan kita punya atasan, jadi kalau atasan bilang begini jadi kita juga sampai begini, terus biasanya kalau ada informasi yang dari media sosial itu kita belum bisa ini sampaikan secara langsung, kita harus kaji dulu apakah itu benar atau tidak dia punya informasi, jadi tidak sembarangan kita kasih informasi yang pasti disesuaikan dengan ke akuratannya.”

Wawancara dengan Ibu I dilakukan setelah selesainya kegiatan pemekaran kelompok tani di Desa Tojo dan dari hasil pengamatan penulis, kegiatan pemekaran kelompok ini berjalan sesuai dengan prosedur pelayanan. Dimana penyuluh yang bertugas disini memberikan pelayanan sesuai dengan tugasnya .

hal ini didukung dari wawancara dengan Bapak MS Ketua Desa Tojo mengatakan

“Penyuluh selalu memberikan informasi baru baik itu di sawah atau ke kantornya, biasa diberikan informasi-informasi baru tentang bantuan atau program baru. Informasi yang disampaikan di pertanggung jawabkan dan dilaksanakan.”

Dari pernyataan Bapak MS di atas Informasi yang diberikan oleh penyuluh pertanian sudah jelas dan dapat dipertanggungjawabkan .Hal ini juga

didukung oleh pernyataan Bapak AHA Ketua kelompok tani dari Desa Pancuma yang Mengatakan :

“Caranya memberikan informasi jelas, bagus dan bertanggung jawab, karena terbukti selama ini alhamdulillah kita rasakan hasilnya. Penyuluh memberikan arahan sama kita untuk melakukan kalau ada salah dan hasilnya juga bagus di lapangan.”

Pernyataan petani dari Desa Pancuma tersebut di dukung oleh pernyataan Penyuluh di Wilayah tersebut Ibu IN yang mengatakan :

“Kalau informasi itu memang kita sebagai penyuluh harus memberi tahukan 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 BPP atau pemberitahuan langsung dari dinas . Hal itu sudah tugas dari penyuluh memberikan pelayanan dengan memberikan informasi baru dan dipertanggung jawabkan. Saya disini sebagai PPL di berikan informasi baru, diberikan pengetahuan baru dan kita juga sebagai PPL memiliki wilayah penyuluhan seperti saya di desa Pancuma. Kita bekerja seperti layaknya Pegawai Negeri Sipil tetapi yang memberdakan itu pada tingkat Laporan dan tingkat penggajian.”

Pernyataan dari anggota kelompok tani Desa Pancuma 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 penulis dapat dikatakan bahwa tidak ada masalah dalam proses pemberian layanan kepada anggota kelompok tani. Anggota kelompok tani mengatakan, penyuluh dalam memberikan pelayanan berupa informasi baru tidak ada kendala yang berarti proses tersebut sudah baik dan dapat dipahami oleh setiap anggota kelompok tani

3. Responsivenees

Responsivitas (*Responsiveness*) adalah kesigapan atau daya tanggap setiap individu dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi kesigapan dalam melayani, kecepatan karyawan serta penanganan keluhan.

Dari pengamatan dan wawancara penulis secara langsung, menunjukkan bahwa daya tanggap Penyuluh Pertanian BPP Kecamatan Tojo 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 bapak SL petani dari kelompok tani Desa Banano mengatakan :

“ untuk respon para penyuluh sangat bagus karna biasa kita kalau ada keluhan mereka langsung menanggapi, dan kalau sekarang penyuluh tidak hanya menunggu petani datang ke kantor tetapi para penyuluh datang langsung ke lahan pertanian kami ”

Berkaitan dengan pernyataan di atas penulis mewawancarai penyuluh yang bertugas di desa banano :

Respon penyuluh dalam memberikan pelayanan kan masing-masing tiap desa ada penyuluhnya, jadi penyuluh itu siap mau dalam keadaan apapun harus segera merespon biasanya ada keluhan dari petani atau hal lain. Entah medan ke lahan petani itu bagaimana tetap harus siap. Karna kalau untuk fasilitas menyuluh banyak kurangnya tapi kalau fasilitas kalo misalnya kita mau ke lahan petani itu ada fasilitasnya jadi kita selalu siap melayani petani.”

Dari beberapa hasil wawancara dapat dikatakan bahwa respon atau daya tanggap Penyuluh Pertanian sepenuhnya baik, karena ada penyuluh yang bertugas di wilayah yang telah ditetapkan berbaur dengan para petani.

4. Competence

Kompetensi (*Competence*), 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 seseorang 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 BPP Tayawa, hal yang diperhatikan yaitu pengetahuan, keterampilan dan kemampuan penyuluh pertanian.

penyuluh pertanian memberikan penjelasan dan arahan kepada anggota kelompok tani mengenai masalah pemekaran kelompok tani. Penulis mewawancarai salah satu anggota kelompok tani saat acara pemekaran kelompok tani tersebut, Bapak S anggota kelompok tani Desa Tayawa mengatakan :

“Penyuluh caranya menjelaskan sangat luar biasa dan jelas, karena kita di berikan arahan bagaimana caranya mengatasi masalah-masalah pada padi, hama di padi, menjelaskan peraturan seperti tadi itu aturan pemekaran kelompok tani, penjelasannya jelas dan dimengerti.”

Hal ini didukung juga oleh pernyataan Bapak S selaku Ketua kelompok tani Desa Korondoda mengatakan :

“Penyuluh itu caranya menjelaskan tentang masalah pertanian bagus, biasa juga ada pelatihan yang diberikan tapi sekarang sudah jarang ada pelatihannya. Karna kami juga menunggu arahan dari dinas.”

Dari wawancara di atas, pengetahuan penyuluh pertanian sudah diterapkan dengan baik, cara penyampaian yang jelas hanya saja kurangnya pemberian pelatihan yang dilaksanakan oleh penyuluh pertanian untuk anggota kelompok tani. Seperti yang di katakan oleh ibu N Kepala BPP Tayawa, mengatakan :

”program pelatihan memang unuk saat ini kurang karna kami juga kurang di fasilitasi oleh dinas terkait. Tetapi kalau hanya untuk penyuluh sendiri kami sering diberikan pelatihan untuk dibawah ke lapangan.”

Pernyataan diatas hampir sama dengan apa yang di kemukakan oleh satu penyuluh pertanian, bapak H mengatakan :

“Disini itu kita di berikan pelatihan untuk nantinya menambah pengetahuan, misalnya pelatihan pemilihan benih atau penggunaan pupuk setelah itu kita terapkan dilapangan diberitahukan ke petani.”

Dalam meningkatkan pengetahuan, penyuluh 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 pertemuan sebelumnya. Berikut foto pelatihan penyuluh pertanian dan anggota kelompok tani :



5. Access

Akses (*access*) merupakan kemudahan setiap individu untuk mendapatkan pelayanan, untuk menghubungi pegawai dan kedisiplinan pegawai dalam bentuk tingkat kehadiran pegawai. Untuk mengukur pelayanan penyuluh pertanian di BPP kecamatan Tojo banyak hal yang bisa kita perhatikan pada indikator akses, seperti kemudahan menghubungi penyuluh. Dari pengamatan dan wawancara secara langsung yang dilakukan oleh penulis, kemudahan petani dalam menghubungi penyuluh baik itu di jam kerja maupun di luar jam kerja dapat dilihat dari pernyataan Bapak PTR anggota kelompok tani dari Desa Sandada mengatakan :

“Bisa hubungi penyuluh dengan mudah, kan tinggal ada hp untuk hubungi kalau ada keluhan atau masalah-masalah yang terjadi di lapangan, dan setiap hari juga ada memang petani datang kontrol.”

Penyataan anggota kelompok tani diatas mengenai kemudahah untuk menghubungi penyuluh dapat melalui komunikasi via telepon yang terkait. Hal ini di benarkan oleh Ibu N Kepala BPP Tayawa mengatakan :

“Akses untuk petani menghubungi penyuluh itu mudah, bisa langsung menelefon. Jadi bisa dikatakan bahwa kerja penyuluh bisa kapan saja kalau ada yang membutuhkan.”

Tidak hanya itu Pelayanan Penyuluh Pertanian BPP kecamatan Tojo 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.

Dari hasil wawancara dan pengamatan dapat dikatakan bahwa tidak ada masalah dalam 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.

4.4 PEMBAHASAN

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 BPP Tojo

menggunakan instrumen kinerja pelayanan publik yang dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry, yaitu :

- a. Ketampakan fisik (*Tangible*) : Menurut Parasuraman, 2001:32), pengertian ketampakan fisik dapat terlihat atau diguakan oleh pegawai sesuai dengan kegunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan. Dari informasi yang didapat oleh penulis dari indikator ketampakan fisik (*Tangible*) penyuluh pertanian sudah cukup baik dan memuaskan anggota kelompok tani. Dilihat kepuasan seluruh kelompok tani mengenai pelayanan jasa yang diberikan. dari Indikator tersebut merupakan pelayanan yang didapatkan oleh anggota kelompok tani dari pemerintah dan penyuluh pertanian.
- b. Reliabilitas (*Reliability*) : Menurut Parasuraman, 2001:48 inti pelayanan kehandalan adalah setiap pegawai memiliki kemampuan yang handal, mengetahui mengenal seluk beluk prosedur kerja, mekanisme kerja, memperbaiki berbagai kekurangan atau penyimpangan yang tidak sesuai dengan prosedur kerja dan mampu menunjukkan, mengarahkan dan memberikan arahan yang tepat kepada setiap bentuk pelayanan yang belum dimengerti oleh masyarakat. Sehingga memberikan dampak positif pada pelayanan itu . Pada indikator ini dari informasi yang didapatkan penyuluh pertanian memberikan pelayanan yang handal dalam memberikan

informasi- informasi baru dan dapat dipertanggungjawabkan dan dilaksanakan apabila informasi tersebut berupa tugas atau program dari pemerintah.

c. Responsivitas (*Responsiveness*) :Menurut Parasuraman, 2001:52.

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 . dalam hal ini dari informasi yang didapatkan penyuluh pertanian dalam memberikan pelayanan apabila ada anggota kelompok tani ingin berkonsultasi atau dalam mengatasi masalah dilapangan serta kecakapan penyuluh dalam melakukan pendekatan kepada anggota kelompok tani. Dalam hal ini daya tanggap, kesiapan dan respon penyuluh dianggap masih kurang baik dikarenakan pada salah satu Desa. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada narasumber dan observasi di lapangan, penyuluh pertanian yang bertugas di desa tersebut tidak

memiliki kecakapan yang baik, tidak terlalu aktif dalam proses pendekatan kesetiap anggota kelompok tani. Tidak terjalinnya keakraban antara penyuluh dan anggota kelompok tani sehingga terkadang terjadi diskomunikasi antara penyuluh dan petani. Penyuluh pertanian seharusnya memahami tentang daya tanggap yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, melakukan pendekatan secara aktif kepada anggota kelompok tani.

- d. **Kompetensi (*Competence*)** : Menurut Surat Keputusan Mendiknas nomor 045/U/2002 Kompetensi adalah seperangkat tindakan cerdas, penuh tanggungjawab yang dimiliki seseorang sebagai syarat untuk dianggap mampu oleh masyarakat dalam melaksanakan tugas-tugas di bidang pekerjaan tertentu. Pada indikator ini kemampuan, pengetahuan dan keterampilan penyuluh pertanian dikatakan 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.
- e. **Akses (*Access*)** : Akses adalah kegiatan melakukan interaksi dengan Sistem Elektronik yang berdiri sendiri atau dalam jaringan.

Hal ini juga 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 telfon seluler .

Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja pegawai

Dalam upaya untuk meningkatkan kinerja penyuluh maka beberapa hal yang dilakukan agar seluruh penyuluh dapat melaksanakan tugasnya dengan baik :

a. meningkatkan Sumber Daya Manusia para penyuluh

seperti yang telah dijelaskan Seperti yang telah dijelaskan pada bab terdahulu bahwa kinerja pegawai merupakan faktor yang sangat berpengaruh terhadap kelancaran seluruh kegiatan administrasi dalam sebuah organisasi. Untuk dapat melaksanakan seluruh rangkaian tugas yang diembankan kepada seluruh pegawai, maka sumber daya yang dimiliki oleh setiap individu pegawai pun menjadi sesuatu yang perlu mendapatkan perhatian dari pimpinan. Untuk dapat mengatasi hal tersebut maka kepala BPP Kecamatan Tojo selalu berusaha untuk memotivasi para pegawai untuk meningkatkan ilmu mereka sehingga SDM mereka pun dapat diperhitungkan dengan jalan memberikan kesempatan kepada mereka untuk melanjutkan studi mereka ke jenjang S1 bagi mereka yang hanya lulusan SLTA. Tidak hanya itu, telah ada juga be-

berapa pegawai yang sedang melanjutkan studi mereka pada jenjang S2. Hal ini membuktikan bahwa kepala BPP Kecamatan Tojo selalu berupaya untuk memberikan kesempatan kepada para pegawainya agar mendapatkan pendidikan yang layak demi meningkatkan SDM mereka sehingga tercapainya kinerja yang baik bagi para pegawai.

b. Meningkatkan Sarana dan Prasarana Kantor

Upaya lain yang dilakukan oleh kepala BPP Kecamatan Tojo untuk meningkatkan kinerja pegawainya yaitu dengan berusaha untuk meningkatkan kelengkapan sarana dan prasarana yang ada di kantor BPP Kecamatan Tojo terlebih lagi saat ini mereka baru saja menempati kantor baru untuk itu dapat diasumsikan bahwa mereka masih memerlukan sangat banyak sarana prasarana yang perlu dilengkapi. Sarana utama yang menjadi fokus dan sangat menjadi perhatiannya adalah memiliki wifi, menurutnya sarana ini sangat penting karena kebanyakan sistem dan informasi yang dibutuhkan adalah dalam bentuk online. Dan tentu saja sarana lain yang sangat penting adalah pengadaan komputer/laptop demi kelancaran kerja 150 pegawai serta sarana prasarana lain yang dibutuhkan dan saling mendukung.

c. Penambahan Buku – buku Referensi

Upaya selanjutnya yang dilakukan oleh kepala BPP Kecamatan Tojo dalam meningkatkan kinerja pegawainya yaitu dengan menyediakan referensi atau buku – buku yang berhubungan dengan setiap lingkup kerja yang menjadi tanggung jawab dari masing – masing pegawai. Dari referensi buku – bu-

ku tersebut diharapkan para pegawai dapat mengembangkan pengetahuan mereka yang terkait dengan tugas pokok dan fungsi mereka. Keseluruhan dari referensi tersebut ditempatkan di dalam sebuah ruangan khusus yang lebih dikenal dengan perpustakaan

4.5 TEMUAN PENELITIAN

Dari proses pengamatan dan wawancara, penulis mendapatkan temuan baru di lapangan, untuk membantu petani dalam mengelola tanamam. Hal ini di dukung oleh pernyataan yang diperoleh penuli dari Bapak M anggota kelompo tani Desa Tayawa mengatakan :

“Menurut saya kita disini kekurangan penyuluh. Seharusnya penyuluh yang disediakan disetiap desa/kelurahan melebihi dari satu supaya mampu memantau keadaan dilapangan maupun dikelompok tani.”

Dari pernyataan tersebut, dapat dikatakan bahwa memang penyuluh pertanian perlu perbanyak. Pernyataan lainnya di Ungkapkan oleh Penyuluh Pertanian Ibu SP, 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 diketahui.”

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 penyuluh pertanian Bapak R, mengatakan :

“Jumlah petani di Kecamatan Tojo ini sangat banyak, tidak mungkin 1 penyuluh bisa memegang 1 wilayah”

Adapun temuan lain

yang penulis dapatkan dilapangan, dari hasil wawancara

Ada empat kualifikasi yang harus dimiliki setiap penyuluh pertanian untuk meningkatkan kinerjanya, yaitu :

1. Kemampuan untuk berkomunikasi yaitu kemampuan dan keterampilan penyuluh untuk berempati dan berinteraksi dengan masyarakat sasarnya.
2. Sikap penyuluh antara lain sikap menghayati dan bangga terhadap profesinya, sikap bahwa inovasi yang disampaikan benar-benar merupakan kebutuhan nyata sasarnya, dan sikap menyukai dan mencintai sasarnya dalam artian selalu siap memberi bantuan dan
3. Kemampuan pengetahuan penyuluh, yang terdiri dari isi, fungsi, manfaat serta nilai-nilai yang terkandung dalam inovasi yang disampaikan, latar belakang keadaan sasaran.
4. Karakteristik sosial budaya penyuluh.

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.

BAB V

PENUTUP

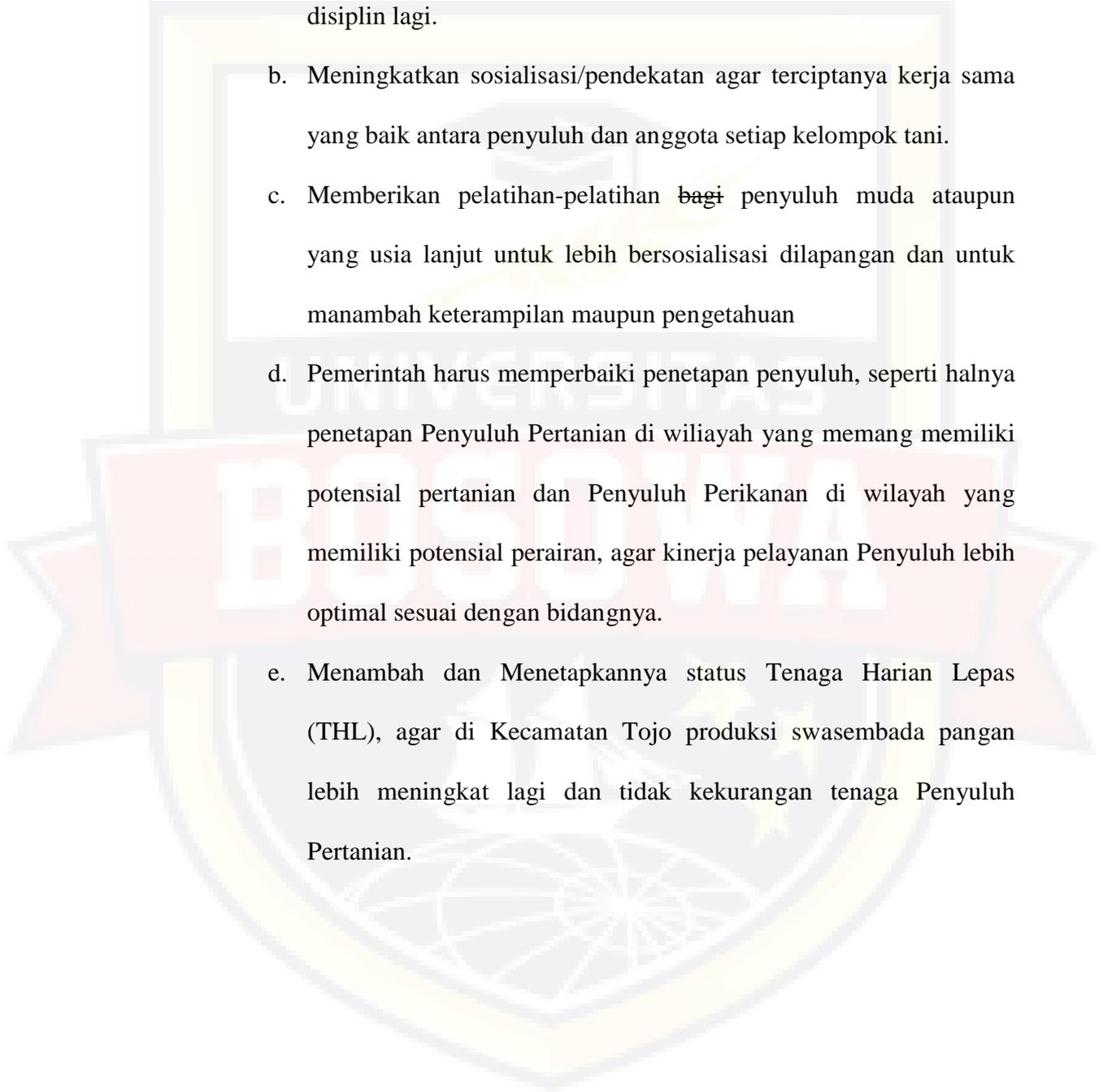
5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian penulis pada bab sebelumnya sebagai hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa Kinerja Pelayanan Penyuluh Pertanian di Balai Penyuluh Pertanian, Kecamatan Tojo Kabupaten Tojo Una-una belum sepenuhnya baik dalam memberikan pelayanan. Hal ini di lihat dari indikator responsivitas yang di mana Penyuluh Pertanian di salah satu Desa tidak terlalu aktif dan cakap dalam pendekatan terhadap anggota kelompok tani. Hal ini benarkan dari wawancara kelompok tani di salah satu wilayah yang mengakui bahwa penyuluh yang bertugas tidak memiliki kontribusi yang baik terhadap kelompok tani. Selain dari indikator tersebut kinerja pelayanan penyuluh sudah memuaskan bagi kelompok tani

Pelayanan di terapkan penyuluh pertanian memang harus mampu untuk berkomunikasi dan berinteraksi yang baik dengan para kelompok tani agar terjalin kerja sama yang baik.

5.2 Saran

Dari hasil penelitian dan kesimpulan yang ada, beberapa saran yang direkomendasikan untuk penyempurnaan Kinerja Pelayanan Penyuluh Pertanian Kecamatan Tojo Kabupaten Tojo Una-una

- 
- a. Meningkatkan pengawasan dari dinas Pemerintah, Kecamatan Tojo Kabupaten Tojo Una-una agar penyuluh dapat bekerja lebih disiplin lagi.
 - b. Meningkatkan sosialisasi/pendekatan agar terciptanya kerja sama yang baik antara penyuluh dan anggota setiap kelompok tani.
 - c. Memberikan pelatihan-pelatihan bagi penyuluh muda ataupun yang usia lanjut untuk lebih bersosialisasi dilapangan dan untuk manambah keterampilan maupun pengetahuan
 - d. Pemerintah harus memperbaiki penetapan penyuluh, seperti halnya penetapan Penyuluh Pertanian di wiliayah yang memang memiliki potensial pertanian dan Penyuluh Perikanan di wilayah yang memiliki potensial perairan, agar kinerja pelayanan Penyuluh lebih optimal sesuai dengan bidangnya.
 - e. Menambah dan Menetapkannya status Tenaga Harian Lepas (THL), agar di Kecamatan Tojo produksi swasembada pangan lebih meningkat lagi dan tidak kekurangan tenaga Penyuluh Pertanian.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Amir, M.F. 2015. *Memahami Evaluasi Kinerja Karyawan Konsep dan Penilaian Kinerja di Perusahaan*
- Bahua, Mohammad Iqbal. 2016. *Kinerja penyuluh pertanian*.Gorontalo: Deepublish.
- Bintoro dan Daryanto. 2017. *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*. Cetakan 1. Gava Media. Jakarta
- Bittel R, Newsroom J. 1996, Pedoman Bagi Penyelia. (Penerjemah: Bambang Hartono) Cetakan II. Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2012. *Evaluasi Kinerja SDM*. Refika Aditama. Bandung
- Robbins (2016:260) dalam Bintoro dan Daryanto (2017:107). *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*. Penerbit Gaya Media
- Uno HB. 2006. *Teori Motivasi dan Pengukurannya*. Ed ke-1. Jakarta (ID): Bumi Aksara.

Skripsi

- Asmoro H. 2009. *Hubungan motivasi berprestasi dan iklim organisasi dengan kinerja penyuluh kehutanan terampil (Kasus di Kabupaten Purwakarta dan Kuningan Provinsi Jawa Barat)* [tesis. Bogor (ID): Institut Pertanian Bogor.
- Erwadi, Doli. (2012) *Peran Penyuluh Pertanian Dalam Mengaktifkan Kelompok Tani Di Kecamatan Lubuk Alung*. [Skripsi. Universitas Andalas. Padang. 113 Hal
- Muhammad Bansir. 2008. *Analisis Pengaruh Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kinerja Penyuluh Pertanian di Kabupaten Bulungan Kalimantan Timur.*” Tesis. Bogor: Sekolah Pascasarjana. Institut Pertanian Bogor.

Dokumen

Bahua MI. 2010. *“Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Penyuluh Pertanian dan Dampaknya pada Perilaku Petani Jagung di Provinsi Gorontalo.”* Disertasi. Bogor: Sekolah Pascasarjana. Institut Pertanian Bogor.

Departemen Pertanian RI. 2004. *Pedoman Pengelolaan Balai Penyuluhan Pertanian.* Jakarta: Departemen Pertanian.

Mohamad Junus Jarmie. 1994. *“Sistem Penyuluhan Pembangunan Pertanian Indonesia.”* Disertasi. Bogor: Program Pascasarjana. Institut Pertanian Bogor.

Website

<https://campus.quipper.com/careers/konsultan-penyuluh-pertanian>

<https://distan.bulelengkab.go.id/informasi/detail/artikel/penyuluhan-pertanian-di-masa-depan-52>

<https://dppk.jambikota.go.id/tugas-pokok-dan-fungsi-penyuluh-pertanian/>

<https://ejournal.polbangtanmedan.ac.id/index.php/agrica/article/view/98>

<https://maluku.litbang.pertanian.go.id/?p=4967>

<https://www.materibelajar.id/2015/12/definisi-kinerja-pada-organissasi.html>

Lampiran 1 Instrumen Penelitian

KINERJA PENYULUH PERTANIAN DI BALAI PENYULUH PERTANIAN, KECAMATAN TOJO KABUPATEN TOJO UNA-UNA

No	Rumusan Masalah	Fokus Penelitian	• Indikator
1.	Bagaimana Pelaksanaan Pelayanan Penyuluh Dalam pemekaran kelompok tani	Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">• Tangible• Reability• Responsiveness• Competence• access
2.	Apa saja upaya untuk meningkatkan kinerja penyuluh	Faktor Internal	Sarana dan prasarana

Lampiran 2 Daftar Informan

Judul Penelitian :

No	Jabatan dan Asal Informan	Nama Informan
1.	Kepala Balai Penyuluh Pertanian Kecamatan Tojo	Wirnaningsih, S.TP., M.P
2.	Penyuluh Pertanian	Asma T. Kalangu Herlina Pandi Imelda Ramlan SPt Afriani Kumora Solikin Nadra I Yaya Ikke Nurhayanti K, SP
3	Masyarakat	Suharto Rosma Kasmun
4	Kelompok tani	Allu Haryanto Muhammad sofyan Ahmad husain .A Sulaeman Sudi

		Sandi Putra
--	--	----------------

Lampiran 3 Pedoman Wawancara

No	Indikator	Daftar Pertanyaan
1	Tangible	<ul style="list-style-type: none"> • Apakah fasilitas operasioanal sesuai dengan kebutuhan dalam pelaksanaan tugas ?
2	Reliability	<ul style="list-style-type: none"> • Sejuahmana informasi yang diberikan kepada kelompok tani apakah tepat dan dapat dipertanggungjawabkan ?
3	Responsiveness	<ul style="list-style-type: none"> • Bagaimana respon penyuluh jika ada klien yang komplain ? • Apakah penyuluh memberi penyelesaian secara tepat ?
4	Competence	<ul style="list-style-type: none"> • Apakah penyuluh cukup tanggap dalam melayani klien ? • Bagaimana sikap penyuluh dalam memberikan pelayanan kepana klien ?
5	Accsess	<ul style="list-style-type: none"> • Bagaimana klien mendapatkan informasi ? • Apakah klien murah dan mudah menghubungi petugas untuk mendapatkan pelayanan ?

LAMPIRAN 4

Surat Keterangan Penelitian

 **PEMERINTAH KABUPATEN TOJO UNA - UNA**
BALAI PENYULUH PERTANIAN TAYAWA
KECAMATAN TOJO
JL. TRANS SULAWESI KODE POS 94683

SURAT KETERANGAN

Nomor : 520.1/BPP TYW - VII / 2022

Lamp : -

Perihal : **Pemberitahuan**

Yang bertanda tangan di bawah ini kepala Kepala BPP Tayawa kec. Tojo Kab. Tojo Una-Una, menerangkan bahwa saudara :

Nama	: Tiara Aprely
Nim	: 4518021001
Universitas	: Universitas Bosowa Makassar
Jurusan	: Administrasi Negara

Benar telah melakukan penelitian guna menyusun skripsi mulai tanggal 01 agustus s/d 9 Agustus 2022 dengan judul “ **Kinerja Penyuluh di Balai Penyuluh Pertanian Kec.Tojo Kab. Tojo Una-Una**”

Demikian surat keterangan ini disampaikan, agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Tayawa, 9 Agustus 2022

Kepala BPP Tayawa


WIRNANINGSIH, S.TP., M.P.
NIP. 19870226 201212 2 00

LAMPIRAN 5

DOKUMENTASI PENELITIAN

