

BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pertanian merupakan salah satu sektor yang amat penting dalam pembangunan ekonomi baik dalam lingkup nasional maupun daerah di Indonesia. Output yang dihasilkan oleh sektor bidang pertanian berkontribusi dalam berbagai sektor perekonomian. Berdasarkan Badan Pusat Statistik (2017) kontribusi sektor pertanian terhadap PDB nasional pada tahun 2017 mencapai 18% dengan rata-rata pertumbuhan sekitar 9,71% pada 2012 hingga 2016. Untuk memajukan sektor pertanian, perlu adanya pelayanan publik yang baik untuk petani dalam pengembangan pengetahuan dan teknologi dimana pelayanan ini dapat disalurkan kepada petani berupa bimbingan dan arahan dalam melakukan segala kegiatan, mulai dari produksi, yang didalamnya terdapat pemilihan benih, pupuk, pengolahan seperti tata cara panen hingga pendistribusian.

Menurut UU No. 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik mengatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan/agenda 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. Masyarakat juga berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan (Pasal 18).

Pada hakikatnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, juga dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipindahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan publik yang prima merupakan tanda dari kesadaran baru dari pemerintah atas tanggung jawab utama dalam mengelola pemerintahan dan memenuhi segala kebutuhan masyarakat. Sehingga pelayanan publik yang berkualitas dengan demikian sangat memungkinkan untuk diukur. BPP yang merupakan kelembagaan dibawah sangat berdekatan dengan masyarakat petani tentu harus mampu melayani secara prima segala yang dibutuhkan para pelaku utama dan pelaku usaha pertanian.

Balai Penyuluhan Pertanian (BPP) adalah tempat pertemuan dan koordinasi antara penyuluh, pelaku utama, dan pelaku usaha yang berfungsi untuk menyelenggarakan Penyuluhan Pertanian di Kecamatan. Berdasarkan peraturan Presiden Nomor 35 Tahun 2022 tentang penguatan fungsi penyuluhan pertanian, BPP di bentuk dan ditetapkan di setiap kecamatan potensi pertanian oleh Bupati/Walikota dan di kepalai oleh seorang koordinator BPP. BPP melaksanakan tugas dan fungsinya berkoordinasi dengan camat setempat.

Balai Penyuluhan Pertanian memiliki peran sebagai tempat satuan administrasi pangkal bagi penyuluh pertanian memiliki posisi yang sangat strategis dalam mengkoordinasikan, mensinergikan dan menyelaraskan kegiatan-kegiatan pembangunan pertanian. Amanat ini setidaknya ditujukan dalam upaya melayani para pelaku utama dan pelaku usaha agar terwujud peningkatan produktivitas, efisiensi, dan kesejahteraan serta perlindungan kelestarian lingkungan hidup. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari para pemberi layanan, meskipun kenyataannya sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik selama ini masih tergolong berbelit-belit, lambat, mahal, sulit dan sangat melelahkan. Kencendrungan hal seperti ini terjadi karena masyarakat masih di jadikan posisi sebagai pihak yang melayani bukan yang dilayani.

Untuk mengetahui kinerja pelayanan publik kepada masyarakat, maka perlu dilakukan penilaian atas pendapat masyarakat terhadap pelayanan tersebut melalui pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Ada 9 unsur untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Balai Penyuluhan Pertanian yaitu : peryaratan sistem, Mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya atau tarif, produk spesifikasi, kompetensi pelayanan, perilaku pelaksanaan, saran, penanganan pengaduan, saran dan masukan.

Menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan salah satu kegiatan dalam upaya meningkatkan pelayanan publik dan sebagai tolak ukur terhadap optimalisasi kinerja pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat. Untuk itu ditetapkan Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat unit pelayanan Instansi Pemerintah dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/25/M.Pan/2/2004 walaupun sudah

ada pedoman yang baru.

Adanya standar pelayanan publik di BPP memberikan keterbukaan akses informasi kepada masyarakat tani sehingga dalam sebuah pelayanan baik persyaratannya, dapat diketahui masyarakat tani tanpa mengalami kebingungan serta menuntut pengawasan masyarakat dalam penyelenggaraan. BPP juga sebagai:

- a. Pusat data bagi masyarakat tani dan informasi pertanian
- b. Sebagai pusat gerakan pembangunan pertanian
- c. Pusat pembelajaran
- d. Pusat konsultasi agribisnis dan pusat jejaring kemitraan

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggaraan pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

B. Rumusan Masalah

Kecamatan Nanggalo merupakan salah satu kecamatan di kota Padang, Sumatera Barat. Secara garis besar penggunaan lahan pada daerah ini digunakan untuk pertanian berupa persawahan, perkebunan, ladang dan sebagian kecil dimanfaatkan untuk agroforestri kepemilikan rakyat, sehingga pendapatan terbesar masyarakat Kecamatan Nanggalo adalah pertanian. Hal ini tentu perlu adanya tinjauan dan bimbingan untuk masyarakat petani agar mendapatkan asupan ilmu dan fasilitas yang baik agar mencapai pertanian yang berkelanjutan sehingga dapat membantu para petani untuk mencapai produktivitas lahan yang meningkat setiap tahunnya dan manajemen pengolahan lahan yang baik.

Perkembangan pembangunan pertanian global yang ada menuntut adanya sumber daya petani yang memadai. Hal ini diwujudkan agar para petani tidak mengalami ketertinggalan, baik dari teknologi inovasi, sistem informasi, pola pikir dan penggunaan sarana prasarana pertanian yang lebih efektif dan efisien. Karenanya pemberdayaan dan atau revitalisasi dalam setiap lini kelembagaan penyuluh pertanian perlu mendapatkan perhatian dari semua pihak. BPP yang

merupakan kelembagaan dibawah sangat berdekatan dengan masyarakat petani tentu harus mampu melayani secara prima segala yang dibutuhkan para pelaku utama dan pelaku usaha pertanian. Disinilah urgensitas sarana-sarana yang memadai, diantaranya papan informasi berupa running teks dan sarana laptop penunjang. Kinerja BPP tentu memberikan pengaruh yang sangat besar untuk para petani nantinya. Keberhasilan sebuah BPP dilihat dari kinerja dari BPP itu sendiri.

Kinerja BPP (Balai Penyuluhan Pertanian) dapat diukur melalui tingkat kepuasan Masyarakat petani dalam memperoleh pelayanan dari penyuluhnya. Pelayanan ini juga bisa didapatkan dari peran penyuluh sebagai fasilitator, motivator, inovator, dinamisator, dan edukator. Jika pelayanan dilaksanakan secara tepat, benar, kontinu, dan konsisten maka akan berdampak pada tingginya tingkat kepuasan petani yang kemudian berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan BPP.

Salah satu kantor pemerintahan yang aktivitasnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat adalah Kantor Balai Penyuluhan Pertanian Nanggalo di Kota Padang. Memiliki Kuranji, WKPP Kalumbuak. Bentuk layanan yang diberikan berhubungan dengan administrasi dibidang pertanian berupa pembagian katu tani, bimbingan dan arahan dalam melakukan segala kegiatan pertanian mulai dari produksi hingga pendistribusian.

Berdasarkan survey yang telah dilakukan di Balai Penyuluhan Pertanian Kecamatan Nanggalo, terdapat beberapa permasalahan yang di jumpai pada bagian pelayanan, seperti tidak adanya petugas khusus di BPP tersebut yang bertugas di bagian pelayanan, sehingga ketika semua penyuluh ada kegiatan dilapangan, jarangny masyarakat tani bertemu petugas dibagian pelayanan, dan kurangnya sarana dan prasarana di BPP Nanggalo tersebut seperti kurangnya pendingin ruangan, ruang tunggu yang sempit. Jika ada masyarakat yang mau menemui koordinator atau penyuluh sering nunggu didepan ruangan koordinator tanpa adanya kursi tunggu.

Kepuasan masyarakat yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan Kantor BPP Nanggalo merupakan hal menarik untuk dikaji, karena bermaksud untuk mengetahui lebih mendalam mengenai Indeks Kepuasan

Masyarakat tani terhadap pelayanan publik di Kantor BPP Nanggalo.

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka timbulah pertanyaan penelitian: Bagaimana penilaian masyarakat tani terhadap pelayanan publik di BPP di Kecamatan Nanggalo?

C. Tujuan Penelitian

Untuk mengukur seberapa Besar Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan di BPP Nanggalo.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, maka manfaat penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagi pembaca, diharapkan penelitian ini dapat menambah wawasan serta informasi untuk memasuki dunia kerja.
2. Bagi masyarakat, dengan penelitian dapat menambah pengetahuan tentang pelayanan publik. Bagi peneliti, penelitian ini dapat menambah banyak pengetahuan dan wawasan peneliti.
3. Bagi BPP untuk bisa meningkatkan kualitas pelayanan di BPP tersebut.

