

## I. PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Memasuki era globalisasi peradaban manusia mengalami perkembangan pesat sebagai konsekuensi dari kemajuan di bidang ilmu pengetahuan dan teknologi, sehingga mengubah pola aktivitas masyarakat dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Di sisi lain peningkatan kebutuhan masyarakat yang semakin beragam dan kompleks menuntut adanya pelayanan secara profesional, cepat dan mudah.

UPT Balai Benih Pertanian Barongan merupakan balai penyedia benih unggul yang berkualitas di bawah Dinas Pertanian dan Kehutanan Kabupaten Bantul. Visi UPT Balai Benih Pertanian Barongan Bantul, yaitu meningkatkan kesejahteraan petani sedangkan misinya yaitu mengupayakan kecukupan benih, mewujudkan kelompok tani menjadi penangkar benih, dan terwujudnya *Bantul Seed Center* (Anonim, 2011). Dalam mewujudkan visi dan misinya, terdapat kendala yang dihadapi UPT Balai Benih Pertanian Barongan, diantaranya keterbatasan lahan dan kurang suburnya lahan yang dimiliki. Di sisi lain petani penangkar benih padi yang berada di sekitar UPT BBP Barongan sangat mendambakan keuntungan dari hasil budidaya padinya. Hal ini mengakibatkan terjalinnya kerjasama antara UPT BBP Barongan dengan petani penangkar benih padi.

Kerjasama dalam wujud kemitraan pengelolaan pertanian merupakan upaya pemberdayaan potensi produsen benih agar peduli dan memperhatikan

menguntungkan dan membutuhkan, petani akan dapat melaksanakan budidaya padi secara lebih intensif, sedangkan UPT Balai Benih Pertanian sebagai pihak produsen mendapatkan bahan baku yang dibutuhkan. Hal ini sejalan dengan SK Mentan No. 940/Kpts/OT.210/10/1997 tentang Pedoman Kemitraan Usaha Pertanian, yang bertujuan yaitu untuk meningkatkan pendapatan, kesinambungan usaha, meningkatkan kualitas sumber daya petani mitra, peningkatan skala usaha, serta dalam rangka menumbuhkan dan meningkatkan kemampuan usaha kelompok mitra yang mandiri.

Dalam melaksanakan tugasnya, instansi pemerintah harus berprinsip pada transparansi dan pertanggungjawaban kepada masyarakat atas apa yang telah dan akan dilakukan. Hal ini menuju tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), yang terdiri dari tiga prinsip utama, yaitu transparansi, partisipasi dan akuntabilitas. Namun hingga saat ini pemerintah belum sepenuhnya mampu menerapkan ketiga prinsip utama tersebut dalam praktek penyelenggaraan pelayanan. Salah satu tujuan reformasi birokrasi adalah membangun aparatur negara yang efektif dan efisien agar mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara prima. Kondisi ini menuntut adanya perubahan paradigma manajemen pelayanan masyarakat, terkait dengan pola pikir aparatur pemerintah pemberi pelayanan, yaitu dari dilayani ke melayani, dari dipersulit ke bisa dipermudah.

Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan masyarakat di berbagai sektor kehidupan harus menjadi acuan bagi aparatur pemerintah di daerah.

masyarakat. Hal ini terkait dengan tugas dan fungsi aparatur di daerah, yaitu memberikan pelayanan umum (*service*) yang bersifat rutin kepada masyarakat, melakukan pemberdayaan (*empowerment*) terhadap masyarakat untuk mencapai kemajuan dalam kehidupan yang lebih baik, dan menyelenggarakan pembangunan (*development*) di tengah masyarakat.

Unit Pelayanan Teknis Balai Benih Pertanian Barongan sebagai institusi pelayanan dalam bidang perbenihan mengemban tugas dan fungsi memenuhi sasaran terjaminnya keseimbangan penyediaan benih padi yang unggul dan berkualitas, serta terjangkaunya pelayanan pemerintah daerah bagi seluruh petani secara merata yaitu tepat jenis, tepat jumlah, tepat waktu, tepat harga dan tepat tempat. Pelayanan penangkaran benih padi merupakan salah satu kegiatan pelayanan yang disediakan UPT BBP Barongan. Dalam penangkaran, UPT BBP Barongan menjalin kerjasama dalam wujud kemitraan dengan kelompok tani penangkar benih padi.

Pelayanan ini meliputi pendaftaran kelompok penangkar benih padi, penyuluhan, penyediaan sarana dan prasarana, sertifikasi benih ke BPSB, dan pembelian gabah kering petani (GKP). Pelayanan kegiatan penangkaran benih padi ini sudah berlangsung lebih dari lima tahun.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti, didapatkan informasi bahwa UPT BBP Barongan telah melakukan survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap masyarakat penerima pelayanan bidang perbenihan padi pada

kinerja pelayanan UPT BBP Barongan sangat baik. Namun peneliti juga mendapatkan informasi belum adanya pihak dari luar UPT BBP Barongan yang melakukan penilaian terhadap kinerja pelayanan perbenihan padi, yang berarti penilaian kinerja pelayanan tersebut masih subyektif.

Hal inilah yang menimbulkan pertanyaan bagi peneliti, apakah kualitas pelayanan yang diberikan oleh UPT BBP Barongan sesuai dengan harapan petani penangkar benih padi, sejauh mana tingkat kepuasan petani penangkar benih padi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, dan seperti apa profil kemitraannya. Didasarkan atas hal tersebut penulis tertarik melakukan penelitian tentang kepuasan petani penangkar benih padi terhadap pelayanan penangkaran benih padi di UPT BBP Barongan.

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui profil kemitraan antara kelompok tani penangkar benih padi dengan UPT Balai Benih Pertanian Barongan.
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan penangkaran benih padi di UPT Balai Benih Pertanian Barongan.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan petani penangkar benih padi terhadap pelayanan penangkaran benih padi di UPT Balai Benih Pertanian Barongan.
4. Untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan

#### **D. Kegunaan Penelitian**

Kegunaan penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi UPT BBP Barongan dalam menyelenggarakan pelayanan masyarakat, serta menjadi masukan dalam mengembangkan kemitraan bagi masyarakat swasta ataupun instansi pemerintah.