

## **II. KERANGKA PENDEKATAN TEORI**

### **A. Tinjauan Pustaka**

#### **1. Kemitraan Usaha Pertanian**

Kemitraan sebagai persetujuan dari dua bentuk usaha atau pelaku ekonomi yang mempunyai kepentingan bersama (efektifitas dan efisiensi usaha) dalam menjalin hubungan kerjasama yang saling menguntungkan, saling memperkuat, dan saling memerlukan satu sama lainnya. Hubungan tersebut disebabkan karena perusahaan besar memiliki akses yang tinggi terhadap pasar teknologi, informasi dan modal, sedangkan usaha kecil pada umumnya selalu menghadapi keterbatasan, seperti kalah bersaing dengan perusahaan besar, tidak mempunyai modal usaha yang cukup, kurang ahli dan profesional, lemahnya posisi tawar, kurang mampu menyerap teknologi secara cepat dan tepat.

Berdasarkan uraian diatas terbentuknya sistem kemitraan usaha harus dilandasi oleh adanya kepentingan bersama dari para pelaku usaha dan saling membutuhkan, sehingga dapat tercipta suasana yang selaras dan terpadu dalam mencapai efektifitas dan efisiensi usaha yang dilakukan. Menurut Martodireso dan Widada (2001) kemitraan usaha pertanian merupakan instrumen kerjasama yang mengacu pada terciptanya suasana keseimbangan, keselarasan dan ketrampilan yang didasari saling percaya antara perusahaan mitra dan kelompok melalui perwujudan sinergi kemitraan, yaitu terwujudnya hubungan yang saling membutuhkan, saling menguntungkan dan saling memperkuat.

Sistem merupakan kesatuan bagian-bagian yang saling berhubungan yang

Sumardjo (2004) kemitraan sebagai sistem, harus memiliki unsur-unsur sebagai berikut :

- a. Input, yaitu Sumber Daya Manusia dan Sumber Daya Alam yang dimiliki.
- b. Output, yaitu produk dan layanan.
- c. Teknologi, metode, dan proses yang mentransformasikan input menjadi output.
- d. Lingkungan, yaitu keadaan di sekitar kelompok mitra dan perusahaan mitra yang dapat mempengaruhi jalannya kemitraan.
- e. Keinginan, dalam hal ini strategi, tujuan, dan rencana dibentuknya kemitraan.
- f. Perilaku dan proses hubungan antar kelompok di dalam kemitraan.
- g. Nilai-nilai sosial dalam kelompok dan perusahaan mitra.
- h. Struktur, yaitu keterkaitan individu, kelompok, dan unit yang lebih besar dalam kemitraan tersebut.

## **2. Pelayanan Publik**

Dalam Kamus Bahasa Indonesia, terdapat 3 arti pelayanan, a) perihal atau cara melayani; b) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang); c) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Sementara Kotler (1997) mengartikan pelayanan sebagai setiap tindakan atau unjuk kerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak ke pihak lain yang secara prinsip *intangibile* dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun. Produksinya bisa terkait dan bisa juga tidak terikat pada suatu barang. Poerwadarminta (1997) dalam Hardiyansyah (2011) mengartikan pelayanan

... yang berasal dari kata *layan* yang berarti

membantu menyiapkan atau mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, selanjutnya pelayanan diartikan sebagai perihal atau cara melayani; servis atau jasa sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Dari uraian diatas, pelayanan dapat dikatakan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak yang lain.

Dalam Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 7 Tahun 2010 tentang pedoman penilaian kinerja unit pelayanan publik, menyebutkan yang dimaksud 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 administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Unit Pelayanan Teknis Balai Benih Pertanian sebagai Unit Pelayanan Publik yang kegiatan atau rangkaian kegiatannya berpedoman pada peraturan perundang-undangan yang berlaku, dalam menyelenggarakan kegiatannya diharuskan memiliki standar pelayanan. Hal ini untuk menjamin adanya kepastian bagi penyelenggara pelayanan dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya (Hardiyansyah, 2011).

Standar pelayanan merupakan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Maka dari itu

dan karakteristik layanan yang diselenggarakan, dan memperhatikan kebutuhan dan kondisi lingkungan.

### **3. Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas merupakan tingkat kesesuaian dengan persyaratan, dalam hal ini persyaratan pelanggan. Kata kualitas sendiri mengandung banyak pengertian, beberapa contoh pengertian kualitas menurut Fandy Tjiptono (2005) antara lain: a) kesesuaian dengan persyaratan, b) kecocokan untuk pemakaian, c) perbaikan berkelanjutan, d) bebas dari kerusakan/cacat, e) pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat, f) melakukan segala sesuatu secara benar, dan g) sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

*The American Society for Quality Control* dalam Suaedi (2008), menyebutkan kualitas merupakan keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan. Konsep kualitas tersebut bersifat relatif, yaitu bergantung pada perspektif yang digunakan untuk menentukan ciri-ciri dan spesifikasi barang atau jasa yang dibutuhkan.

Kualitas pelayanan merupakan pemenuhan dari harapan atau kebutuhan pelanggan yang membandingkan antara hasil dengan harapan dan menentukan apakah pelanggan sudah menerima pelayanan yang berkualitas (Scheuning, 2004

pelanggan berharap perusahaan dapat memberikan pelayanan berupa jawaban yang diberikan secara ramah, cepat, dan tepat.

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan yang diberikan oleh penyedia pelayanan, ada lima dimensi yang harus diperhatikan dalam mengukur kualitas layanan (Parasuraman, et al, 1985 dalam Tjiptono, 1997), yaitu sebagai berikut :

- a. Bukti langsung (*Tangibles*) yaitu tempat pelayanan (ruang tunggu), perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
- b. Keandalan (*Reliability*) yaitu kemampuan dalam memberikan layanan yang dijanjikan yaitu tepat jenis, tepat jumlah, tepat waktu, tepat harga dan tepat tempat.
- c. Daya Tanggap (*Responsiveness*) yaitu kemampuan karyawan dalam memberikan layanan dengan tanggap.
- d. Jaminan (*Assurance*) yaitu pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para karyawan, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan.
- e. *Emphaty* yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan.

Dalam Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan, yang dimaksud hakekat pelayanan umum yaitu :

- a. Meningkatkan mutu produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi

- b. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara berdaya guna dan berhasil guna.
- c. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta dengan meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Maka dari itu, menurut Hardiyansyah (2011) dalam pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur dasar berikut ini :

- a. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.
- b. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang teguh pada efisiensi dan efektivitas.
- c. Kualitas, proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.

#### **4. Standar Pelayanan Penangkaran Benih Padi di UPT Balai Benih Pertanian**

Penangkaran merupakan usaha perbanyakkan melalui pengembangbiakkan dan pembesaran tanaman dengan tetap memperhatikan kemurnian varietasnya.

Penangkaran benih padi dilakukan untuk menjaga kemurnian suatu varietas serta

Dalam budidaya tanaman, pembenihan merupakan faktor yang harus diperhatikan, karena berkaitan dalam menentukan produksi. Menurut Sadjad (1993) benih secara fungsional diartikan sebagai biji tumbuhan untuk tujuan pertanaman, yang dalam konteks agronomi menjadi sarana produksi dalam mencapai produksi maksimum. Sedangkan, dalam Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia No : 39/Permentan/OT.140/8/2006 tentang Produksi, Sertifikasi dan Peredaran Benih Bina, benih tanaman, yang kemudian disebut benih merupakan tanaman atau bagiannya yang digunakan untuk memperbanyak atau mengembangkan tanaman.

Maka dari itu, penangkaran benih padi dapat disebut sebagai usaha perbanyakkan melalui pengembangbiakkan dan pembesaran benih padi yaitu gabah yang dihasilkan dengan cara dan tujuan khusus untuk disemaikan menjadi pertanaman dengan tetap menjaga kemurnian varietasnya untuk mencapai produksi yang maksimal. Kualitas benih padi itu sendiri akan ditentukan dalam proses perkembangan dan kemasakan benih, panen dan perontokan, pembersihan, pengeringan, penyimpanan benih sampai fase pertumbuhan di pesemaian (Anonim, 2011).

Sebagaimana penjelasan diatas, bahwa dalam menyelenggarakan pelayanan publik unit pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan atau prosedur pelayanan sesuai dengan tugas dan fungsinya. UPT Balai Benih Pertanian sebagai unit pelayanan publik dalam hal pelayanan penangkaran benih padi memiliki standar atau prosedur pelayanan sebagai berikut (Anonim, 2011) :

- b. UPT Balai Benih Pertanian melakukan peninjauan awal ke lokasi kelompok tani penangkar benih padi.
- c. Sosialisasi UPT Balai Benih Pertanian di pertemuan kelompok tani penangkar benih padi.
- d. UPT Balai Benih Pertanian meminjamkan sarana dan prasarana produksi pertanian kepada kelompok tani penangkar benih padi.
- e. Kelompok tani penangkar benih padi melaksanakan penangkaran.
- f. UPT Balai Benih Pertanian mensertifikasi ke Balai Pengawasan dan Sertifikasi Benih dari pendahuluan sampai menjelang panen.
- g. Kelompok tani penangkar benih padi menawarkan harga Gabah Kering Petani (GKP) setelah ada kepastian bahwa penangkarannya lulus dalam pengujian lapangan.
- h. UPT Balai Benih Pertanian membeli GKP petani penangkar benih padi dengan harga di atas harga umum dengan sistem timbang bayar langsung.

## **5. Kepuasan Masyarakat**

Kepuasan masyarakat merupakan faktor penting dan sangat menentukan keberhasilan jalannya suatu perusahaan, karena masyarakat merupakan pengguna dari produk layanan yang dihasilkannya. Perusahaan harus dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat sehingga tercipta kepuasan masyarakat dan selanjutnya menciptakan kesetiaan masyarakat. Apabila tidak dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat akan menyebabkan ketidakpuasan

layanan menjadi luntur dan beralih ke produk layanan yang disediakan oleh perusahaan yang lain.

Kotler (1997) mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan suka atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara persepsi atas kinerja produk dengan harapannya. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pihak penyedia dan pemberi pelayanan harus selalu berupaya untuk mengacu kepada tujuan utama pelayanan, yaitu pencapaian kepuasan masyarakat. Menurut Tjiptono (1997) terciptanya kepuasan memberikan manfaat yaitu terjadi hubungan yang harmonis dengan pelanggan, memberikan efek pembelian ulang dan loyalitas pelanggan, dan terjadinya *epidemi* (ketok tular) yang menguntungkan bagi perusahaan.

Kepuasan masyarakat terbentuk dari penilaian masyarakat terhadap kinerja suatu perusahaan dalam merumuskan tujuan dan manfaat produk layanan yang diberikan dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan masyarakat. Dengan demikian, kepuasan terjadi karena adanya suatu pemenuhan terhadap apa yang dibutuhkan dan diharapkan oleh masyarakat.

Ada beberapa faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan dalam menentukan tingkat kepuasan, faktor-faktor tersebut menurut Lupiyoadi (2001) yaitu :

- a. Kualitas produk, pelanggan merasa puas karena produk yang mereka gunakan berkualitas.
- b. Kualitas pelayanan, pelanggan akan merasa puas bila mendapatkan pelayanan

- c. Emosional, kepuasan yang diperoleh karena nilai sosial atau *self esteem* yang membuat pelanggan menjadi puas terhadap merek tertentu.
- d. Harga, produk yang mempunyai kualitas sama tetapi harganya relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.
- e. Biaya, pelanggan tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa.

UPT Balai Benih Pertanian sebagai institusi pemerintah yang berperan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dituntut untuk meningkatkan kualitas kinerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga pelayanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan masyarakat serta mampu memberikan kepuasan.

Untuk menilai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diselenggarakan atau diberikan oleh unit pelayanan publik milik pemerintah tidaklah mudah. Diperlukan pedoman yang diatur oleh undang-undang, mengingat pelayanan publik yang diselenggarakan oleh institusi pemerintah kegiatannya juga diatur dan didasarkan oleh undang-undang yang berlaku. Dalam rangka memperbaiki dan meningkatkan kualitas kinerja pelayanan publik sebagaimana disebutkan sebelumnya, menurut Mote (2008) pemerintah sebagai pihak yang berkewajiban menyediakan barang publik murni, khususnya barang publik yang bernama *rules* atau aturan, perlu membuat produk peraturan tentang pedoman tata cara penyusunan atau penilaian kepuasan masyarakat terhadap unit pelayanan

Oleh karena itu, untuk mempermudah dalam penyusunan atau pedoman dalam menilai kepuasan masyarakat, pemerintah dalam hal ini Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara menerbitkan peraturan berupa keputusan No: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Dalam keputusan tersebut terdapat 14 unsur yang *relevan, valid* dan *realibel* sebagai unsur minimal yang harus ada sebagai dasar dalam pengukuran kepuasan masyarakat, unsur-unsur tersebut yaitu : a) prosedur pelayanan, b) persyaratan pelayanan, c) kejelasan petugas pelayanan, d) kedisiplinan petugas pelayanan, e) tanggung jawab petugas pelayanan, f) kemampuan petugas pelayanan, g) kecepatan pelayanan, h) keadilan mendapatkan pelayanan, i) kesopanan dan keramahan petugas, j) kewajaran biaya pelayanan, k) kepastian biaya pelayanan, l) kepastian jadwal pelayanan, m) kenyamanan lingkungan, n) keamanan pelayanan.

## **6. Hasil-Hasil Penelitian**

Menurut Utama (2003), dari hasil analisis deskriptifnya menunjukkan kepuasan pelanggan atas kualitas pelayanan yang diterimanya (dirasakan) dipengaruhi oleh dimensi *tangible, reliability, responsiveness, assurance*, dan *empathy*. Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan baik secara individual, maupun secara serempak atau bersama-sama. Hal ini ditunjukkan oleh nilai probabilitas signifikansi t dan f nya sebesar 0,000

dimensi *reliability* merupakan dimensi yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan diantara kelima dimensi persepsi kualitas pelayanan tersebut.

Menurut Manulang (2008), berdasarkan uji t (parsial) dan uji F (stimultan) bahwa kualitas pelayanan yang dilihat dari 5 dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan jasa. Dari ke-5 dimensi kualitas pelayanan yang memberikan pengaruh paling dominan yaitu variabel *reliability*.

Dalam penelitian Mulyono (2008) tentang analisis pengaruh keunggulan produk dan keunggulan layanan terhadap kepuasan konsumen menunjukkan bahwa keunggulan layanan sebagai variabel independen memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan konsumen sebagai variabel dependen sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi keunggulan layanan maka semakin tinggi kepuasan konsumen. Kesimpulan ini didasarkan atas hasil analisis uji ANOVA dan t yang menunjukkan nilai signifikan 0,00 yaitu dibawah 0,05. Indikator ini dilihat dari variabel keunggulan layanan yaitu keunggulan pengkomunikasian, keunggulan penginformasian, keunggulan ketepatan waktu, keunggulan kesesuaian hasil, keunggulan kehandalan, keunggulan daya tanggap, keunggulan sistem pengamanan.

Hasil penelitian Setyaningsih (2008) tentang Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilakukan di SAMSAT Kabupaten Sragen dengan menggunakan 14 unsur/indikator yang didasarkan pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 menunjukkan bahwa unsur yang masuk

pelayanan. Sedangkan paling rendah adalah unsur keamanan pelayanan dan unsur keadilan mendapatkan pelayanan. Sedangkan kualitas pelayanan SAMSAT Kabupaten Sragen dikatakan sudah baik, hal ini dilihat dari total nilai Indeks rata-rata tertimbang per unsur sebesar 2,846 dikalikan nilai interval konversi IKM yaitu 25 yang menghasilkan nilai IKM sebesar 71,15 yang artinya mutu pelayanan masuk dalam kategori B, sehingga kinerja pelayanannya dapat dikatakan baik.

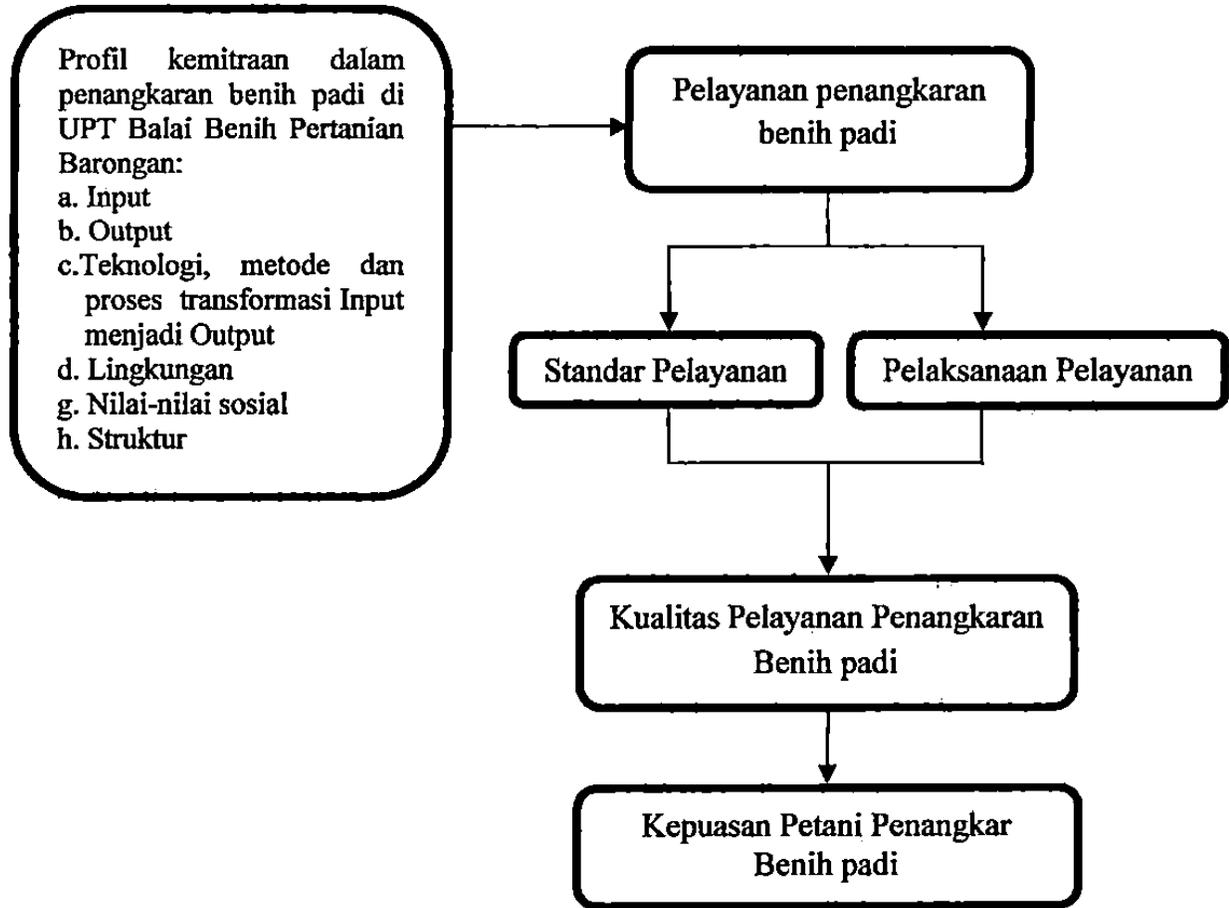
## **B. Kerangka Pemikiran**

Kegiatan pelayanan penangkaran benih padi yang disediakan UPT Balai Benih Pertanian Barongan kepada petani penangkar benih padi dalam wujud kemitraan sudah berlangsung lama. Kemitraan ini dikarenakan adanya persetujuan dari dua pihak yang mempunyai kepentingan bersama dalam menjalin hubungan kerjasama yang saling menguntungkan, saling memperkuat, dan saling memerlukan. Kemitraan usaha pertanian ini memiliki unsur-unsur yang dapat diketahui dari sistem yaitu input, output, teknologi, metode, lingkungan, perilaku, proses, budaya dan struktur yang berkembang dalam kemitraan tersebut.

Pelayanan penangkaran benih padi sebagai pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik itu sendiri. Standar pelayanan harus dimiliki karena sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka

Kualitas pelayanan publik merupakan pemenuhan dari harapan atau kebutuhan masyarakat yang membandingkan antara standar pelayanan dengan pelaksanaan pelayanan. Dengan adanya standar pelayanan penangkaran benih padi yang dimiliki oleh UPT Balai Benih Pertanian Barongan, hal ini sebagai dasar untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan penangkaran benih padi.

Kepuasan masyarakat terbentuk dari penilaian masyarakat terhadap kinerja suatu perusahaan dalam merumuskan tujuan dan manfaat pelayanan yang diberikan dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan masyarakat. Dengan demikian, kepuasan terjadi karena adanya suatu pemenuhan terhadap apa yang dibutuhkan dan diharapkan oleh masyarakat. Artinya, kualitas pelayanan penangkaran benih padi memiliki hubungan terhadap tingkat kepuasan petani penangkar benih padi dalam menggunakan pelayanannya. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada kerangka konsep berikut ini :



Gambar 1. Kerangka Alur Berpikir

**C. HIPOTESIS**

Diduga kualitas pelayanan yang diterima petani penangkar benih padi berkorelasi dengan tingkat kepuasan petani penangkar benih padi