



**KUALITAS PELAYANAN KARTU TANI DI KECAMATAN  
GUNUNGWUNGKAL, KABUPATEN PATI,  
PROVINSI JAWA TENGAH**

**Skripsi**

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan Strata 1**

**Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**Universitas Diponegoro**

**Penyusun :**

**Nama : Rini Nurhayati**

**NIM : 14020116130073**

**DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS DIPONEGORO**

**SEMARANG**

**2020**

**HALAMAN PERNYATAAN**  
**KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap : Rini Nurhayati
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14020116130073
3. Tempat / Tanggal Lahir : Pati, 17 Maret 1999
4. Jurusan / Program Studi : Administrasi Publik
5. Alamat : Desa Gunungwungkal, RT 02 RW 01,  
Kec. Gunungwungkal, Kab. Pati

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi) yang saya tulis berjudul :

**Kualitas Pelayanan Kartu Tani di Kecamatan Gunungwungkal,  
Kabupaten Pati, Provinsi Jawa Tengah**

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain atau jiplakan karya ilmiah orang lain.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil jiplakan karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggungjawab.

Semarang, 05 Maret 2020  
Pembuat Pernyataan;



Rini Nurhayati

NIM. 14020116130073

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Kartu Tani di Kecamatan  
Gunungwungkal, Kabupaten Pati, Provinsi Jawa Tengah.  
Nama Penyusun : Rini Nurhayati  
NIM : 14020116130073  
Program Studi : Administrasi Publik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata I

Semarang, 27 Maret 2020

Dekan

Wakil Dekan I



Dr. Hardi Warsono, MTP.

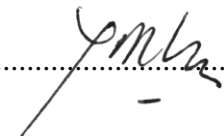
Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin

NIP. 19640827.199001.1.001

NIP. 19690822.199403.1.003


### Dosen Pembimbing :

1. Dr. Dra. Kismartini, M.Si

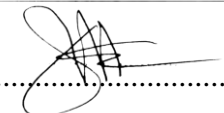
(..........)

### Dosen Penguji Skripsi :

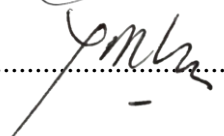
1. Retna Hanani, S.Sos, MPP

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

2. Drs. Aloysius Rengga, M.Si

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

3. Dr. Dra. Kismartini, M.Si

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

## HALAMAN MOTTO

*Impian ada di tengah peluh, bagai bunga yang mekar secara perlahan,  
usaha keras itu tak akan mengkhianati.*

*- Shonichi (AKB 48)-*

*Don't wait for a miracle, there's rough road in front of us with obstacles  
and future that can't be known, yet I won't change, I can't give up.*

*-Into the New World (Girs Generation)-*

*Jika temanku lebih dulu berhasil mungkin saja perjuanganku belum  
sebanyak dia, tangis lelah pengorbananku belum sehebat usahanya. Oleh  
karena itu yang harus aku lakukan adalah bangkit, berjuang lebih keras,  
memaksa diri untuk lepas dari rasa malas, memperbanyak doa dan ibadah  
pada Dia yang di atas.*

*-Rini Nurhayati-*

*Aku berjuang untuk jerih payah orang tuaku, untuk tangis perjuangan  
ayah ibuku, untuk kebahagiaan masa depan orang-orang tersayangku, dan  
untuk menjadi bagian dari perubahan kecil negara dan bangsa tercintaku.*

*-Rini Nurhayati-*

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati, skripsi ini saya persembahkan untuk berbagai pihak yang telah berperan dalam mendukung kesuksesan skripsi ini, yaitu terkhusus untuk :

1. Kedua orang tua saya, Bapak dan Ibu yang selalu dengan tulus mendoakan, meyemangati, dan memberikan kepercayaan kepada saya untuk menyelesaikan skripsi saya.
2. Kepada adik saya Nikmah Rina Wulandari yang menjadi motivasi saya untuk menjadi contoh yang baik.
3. Kepada seluruh keluarga besar saya yang selalu memberikan motivasi, mendukung perjuangan saya, dan selalu memberikan doa terbaik untuk saya.
4. Sahabat-sahabat saya yang selalu menjadi *support system*, serta teman-teman lainnya yang selalu membantu dan memberikan dukungannya dalam proses penyelesaian skripsi ini.
5. Almamater tercinta, Universitas Diponegoro.

## ABSTRAK

**Judul : KUALITAS PELAYANAN KARTU TANI DI KECAMATAN  
GUNUNGWUNGKAL, KABUPATEN PATI, PROVINSI  
JAWA TENGAH**

**Nama : Rini Nurhayati**

**NIM : 14020116130073**

---

Penerapan program Kartu Tani merupakan salah satu bentuk perhatian pemerintah terhadap kesejahteraan para petani di Indonesia. Kartu Tani sendiri mulai diterapkan tahun 2016 di Jawa Tengah dan mulai menjadi program nasional pada tahun 2017. Kartu Tani merupakan bentuk pelayanan publik khususnya petani yang fungsi utamanya adalah sebagai kartu yang digunakan dalam pembelian pupuk bersubsidi. Pelaksanaan pelayanan Kartu Tani pada tingkatan paling dasar dilaksanakan oleh BPP (Balai Penyuluh Pertanian) yang bekerjasama dengan Bank BRI dan pengecer pupuk. BPP Kecamatan Gunungwungkal merupakan pelaksana pelayanan Kartu Tani di bawah Dinas Pertanian Kabupaten Pati. Terdapat beberapa permasalahan yang peneliti temukan dalam pelayanan Kartu Tani di Kecamatan Gunungwungkal, yaitu belum semua petani memiliki Kartu Tani, lamanya pembuatan Kartu Tani, adanya pembatasan lahan sebanyak 2 hektar, dan lain sebagainya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan Kartu Tani dan faktor penghambat pelayanan Kartu Tani yang berkualitas di Kecamatan Gunungwungkal, Kabupaten Pati. Metode yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil dari penelitian ini adalah pelayanan Kartu Tani di Kecamatan Gunungwungkal belum dapat dikatakan berkualitas, hal ini dikarenakan terdapat berbagai permasalahan pelayanan seperti kurang lengkapnya sarana dan prasarana pelayanan di BPP Kecamatan Gunungwungkal, kurangnya kecermatan petugas, penyimpangan aturan pembatasan lahan oleh petani, tidak ada saldo awal dari pemerintah dalam Kartu Tani, keuntungan penggunaan Kartu Tani masih dirasa kurang oleh petani, tidak adanya partisipasi petani dalam penyusunan aturan Kartu Tani, proses percetakan Kartu Tani yang lama, dan lain sebagainya. Rekomendasi yang dapat peneliti berikan diantaranya mengajukan pengadaan wifi ke Dinas Pertanian Kabupaten Pati, penerapan sistem pengambilan kartu saat pertemuan kelompok, pengecekan ulang data petani sebelum input ke dalam SIMPI, penambahan jumlah pengecer pupuk, dan sebagainya.

**Kata Kunci : Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, Kartu Tani.**

## ABSTRACT

**Judul : THE QUALITY OF FARMER CARD IN GUNUNGWUNGKAL  
SUBDISTRICT, PATI REGENCY, CENTRAL JAVA PROVINCE**  
**Nama : Rini Nurhayati**  
**NIM : 14020116130073**

---

*The application of the Kartu Tani program is one of the government's concerns for the welfare of farmers in Indonesia. The Farmer Card itself was implemented in 2016 in Central Java and began to become a national program in 2017. The Farmer Card is a form of public service especially farmers whose main function is as a card used in the purchase of subsidized fertilizer. The implementation of the Farmers Card service at the most basic level is carried out by the BPP (Agricultural Extension Center) in collaboration with Bank BRI and fertilizer retailers. BPP Gunungwungkal District is a farmer service provider under the Pati District Agriculture Office. There are several problems that researchers found in the service of the Tani Card in Gunungwungkal District, namely not all farmers have a Tani Card, the length of making the Tani Card, the existence of a 2 hectare land restriction, and so forth. The purpose of this study was to analyze the quality of Farmer Card services and the inhibiting factors of quality Farmer Card services in Gunungwungkal District, Pati Regency. The method used is a qualitative research method with a descriptive approach. The results of this study are the Farmer Card services in Gunungwungkal District can not be said to be of quality, this is because there are various service problems such as incomplete facilities and infrastructure services in the Gunungwungkal District BPP, lack of official accuracy, irregularities in land restrictions by farmers, no initial balance from the government in the Tani Card, the benefits of using the Tani Card are still lacking by farmers, there is no participation of farmers in preparing the Tani Card rules, the old Tani Card printing process, and others. Recommendations that researchers can provide include proposing the procurement of wifi to the Pati District Agriculture Office, the application of the card collection system during group meetings, checking the data of farmers before input into SIMPI, increasing the number of fertilizer retailers, and others.*

**Keywords : Public Services, Service Quality, Farmer Card.**

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas nikmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Kartu Tani di Kecamatan Gunungwungkal, Kabupaten Pati, Provinsi Jawa Tengah”, dengan lancar tanpa kendala yang berarti. Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan pendidikan Strata 1 di Departemen Administrasi Publik, Universitas Diponegoro.

Pada proses penyusunan dan penyelesaian skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Hardi Warsono, MTP. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro, Semarang.
2. Ibu Dr. A.P Tri Yuningsih, M.Si selaku Ketua Departemen Administrasi Publik.
3. Ibu Dra. Maesaroh, M.Si selaku Ketua Program Studi S1 Administrasi Publik.
4. Ibu Dr. Dra. Kismartini, M.Si selaku dosen pembimbing yang selalu dengan sabar memberikan ilmunya dan meluangkan waktu berharganya untuk membimbing penulis dalam rangka menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Drs. Aloysius Rengga, M.Si selaku dosen wali yang selalu memberikan nasihat dan arahnya kepada penulis semasa menjadi mahasiswa Administrasi Publik.



6. Ibu Retna Hanani, S.Sos, MPP selaku dosen penguji atas saran dan masukan yang telah Ibu berikan guna menjadikan skripsi saya lebih baik lagi.
7. Para penyuluh pertanian di BPP Kecamatan Gunungwungkal, beserta Ketua Gapoktan Desa Giling, Ketua Gapoktan Desa Gunungwungkal, dan petani pemilik Kartu Tani yang telah bersedia memberikan informasi kepada penulis.
8. Kelompok bimbingan skripsi (Elfina, Yati, dan Syafi'i) yang senantiasa saling memberikan semangat satu sama lain dalam proses pengerjaan skripsi.
9. Sahabat tercinta (Shafira, Ika, Lala, Regita, Elfina) yang selalu menemani setiap perjuangan selama masa kuliah.
10. Teman-teman BPH Kabinet Transisi (Ilham, Lala, Uli. Lintang, Bahari, Ika, Khafid, Rafika, Dwiki, Ifa, dan Reni) yang pernah menjadi teman berjuang di HIMPS FISIP UNDIP.
11. Teman-teman Divisi Komunikasi dan keluarga besar HIMPS UNDIP 2017 dan 2018.
12. Teman-teman KKN Desa Pakumbulan, Kec. Buaran, Pekalongan (Silfa, Via, Bela, Gaby, Naura, Rani, Adrian, Daffa, dan Budi) yang telah menjadi teman berjuang selama 43 hari.
13. Terkhusus temanku Winda Kumalasari dan Agnesti Oktiyana yang selalu dengan sabar dan setia menemaniku terjun ke lapangan dan selalu memberikan motivasi.
14. Seluruh teman-teman Administrasi Publik angkatan 2016 yang telah berjuang bersama dari awal perkuliahan hingga saat ini.

Penulis menyadari kemungkinan adanya kekurangan yang mungkin ditemukan dalam skripsi ini, oleh karena itu dengan kerendahan hati penulis menerima kritikan dan saran yang sekiranya dapat menyempurnakan skripsi ini. Akhir kata penulis berharap agar skripsi ini dapat berguna bagi pembaca atau pihak-pihak yang membutuhkan.

Semarang, 05 Maret 2020



Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>ABSTRAK</b> .....	vi
<b>ABSTRACT</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	20
1.3 Rumusan Masalah .....	21
1.4 Tujuan Penelitian .....	21
1.5 Manfaat Penelitian .....	21
1.6 Kerangka Pemikiran Teoritis .....	23
1.6.1    Penelitian Terdahulu.....	23
1.6.2    Administrasi Publik.....	36
1.6.3    Manajemen Publik .....	42
1.6.4    Pelayanan Publik.....	45
1.6.5    Kualitas Pelayanan Publik.....	49
1.7 Operasionalisasi Konsep .....	55
1.8 Metoda Penelitian.....	58
1.8.1    Desain Penelitian.....	58
1.8.2    Situs Penelitian.....	60
1.8.3    Subjek Penelitian.....	60
1.8.4    Jenis dan Sumber Data.....	61
1.8.5    Teknik Pengumpulan Data.....	62

1.8.6	Analisis dan Interpretasi Data.....	66
1.8.7	Kualitas Data ( <i>Goodness Criteria</i> ).....	67

**BAB II GAMBARAN UMUM .....**

2.1	Gambaran Umum Kecamatan Gunungwungkal .....	68
2.1.1	Keadaan Geografis Kecamatan Gunungwungkal.....	68
2.1.2	Keadaan Demografis Kecamatan Gunungwungkal.....	70
2.2	Gambaran Umum Balai Penyuluhan Pertanian Kecamatan Gunungwungkal	71
2.2.1	Visi dan Misi Balai Penyuluhan Pertanian Kecamatan Gunungwungkal.....	71
2.2.2	Kedudukan, Tugas Pokok, dan Fungsi Balai Penyuluhan Pertanian Kecamatan Gunungwungkal.....	72
2.2.3	Struktur Organisasi Balai Penyuluhan Pertanian Kecamatan Gunungwungkal.....	74
2.2.4	Tugas dan Fungsi Masing-Masing Bagian.....	75

**BAB III HASIL PENELITIAN .....**

3.1	Kualitas Pelayanan Kartu Tani di Kecamatan Gunungwungkal, Kabupaten Pati, Jawa Tengah.....	78
3.1.1	Tangible (Kualitas Pelayanan yang Menunjukkan Bukti Nyata dan Berwujud).....	79
3.1.2	Reliability (Kehandalan Petugas dalam Memberikan Pelayanan).....	101
3.1.3	Responsiveness (Ketanggapan Petugas dalam Menyelenggarakan Pelayanan).....	109
3.1.4	Assurance (Kepastian atau Jaminan Pelayanan).....	122
3.1.5	Empathy (Perhatian Tulus Petugas Kepada Pengguna Pelayanan).....	129
3.1.6	Sederhana.....	137
3.1.7	Partisipatif.....	146
3.1.8	Berkelanjutan.....	148
3.1.9	Akuntabel.....	151
3.1.10	Transparansi.....	154

3.1.11	Tabel Rekapitulasi Hasil Temuan.....	161
3.2	Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Kartu Tani di Kecamatan Gunungwungkal, Kabupaten Pati, Jawa Tengah.....	166
3.2.1	Faktor Penghambat yang Berasal dari BPP, Bank BRI dan Pengecer Pupuk Kecamatan Gunungwungkal.....	167
3.2.2	Faktor Penghambat yang Berasal dari Petani di Kecamatan Gunungwungkal.....	170
3.2.3	Faktor Penghambat yang Berasal dari Aturan Pelayanan Kartu Tani .....	171
3.2.4	Tabel Rekapitulasi Hasil Temuan.....	174
 <b>BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN</b> .....		176
4.1	Kualitas Pelayanan Kartu Tani di Kecamatan Gunungwungkal, Kabupaten Pati, Jawa Tengah.....	178
4.1.1	Tangible (Kualitas Pelayanan yang Menunjukkan Bukti Nyata dan Berwujud).....	179
4.1.2	Reliability (Kehandalan Petugas dalam Memberikan Pelayanan).....	187
4.1.3	Responsiveness (Ketanggapan Petugas dalam Menyelenggarakan Pelayanan).....	191
4.1.4	Assurance (Kepastian atau Jaminan Pelayanan).....	195
4.1.5	Empathy (Perhatian Tulus Petugas Kepada Pengguna Pelayanan).....	198
4.1.6	Sederhana.....	202
4.1.7	Partisipatif.....	206
4.1.8	Berkelanjutan.....	207
4.1.9	Akuntabel.....	209
4.1.10	Transparansi.....	210
4.2	Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Kartu Tani di Kecamatan Gunungwungkal, Kabupaten Pati, Jawa Tengah.....	212
4.2.1	Faktor Penghambat yang Berasal dari BPP, Bank BRI, dan Pengecer Pupuk Kecamatan Gunungwungkal.....	213
4.2.2	Faktor Penghambat yang Berasal dari Petani di Kecamatan Gunungwungkal.....	214

4.2.3	Faktor Penghambat yang Berasal dari Aturan Pelayanan Kartu Tani .....	215
<b>BAB V KESIMPULAN</b> .....		
5.1	Kesimpulan .....	217
5.1.1	Kualitas Pelayanan Kartu Tani di Kecamatan Gunungwungkal, Kabupaten Pati, Jawa Tengah .....	217
5.1.1.1	Dimensi Tangible.....	217
5.1.1.2	Dimensi Reliability.....	217
5.1.1.3	Dimensi Responsiveness.....	218
5.1.1.4	Dimensi Assurance.....	218
5.1.1.5	Dimensi Empathy.....	219
5.1.1.6	Sederhana.....	219
5.1.1.7	Partisipatif.....	220
5.1.1.8	Berkelanjutan.....	220
5.1.1.9	Akuntabel.....	221
5.1.1.10	Transparansi.....	221
5.1.2	Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Kartu Tani di Kecamatan Gunungwungkal, Kabupaten Pati, Jawa Tengah.....	222
5.1.2.1	Faktor Penghambat yang Berasal dari BPP, Bank BRI, dan Pengecer Pupuk Kecamatan Gunungwungkal.....	222
5.1.2.2	Faktor Penghambat yang Berasal dari Petani.....	222
5.1.2.3	Faktor Penghambat yang Berasal dari Aturan Pelayanan.....	223
5.2	Saran.....	224
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....		
<b>LAMPIRAN I PEDOMAN WAWANCARA</b> .....		
<b>LAMPIRAN II TRANSKIP WAWANCARA</b> .....		
<b>LAMPIRAN III DOKUMENTASI</b> .....		

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Penduduk Berprofesi Sebagai Petani di Kabupaten Pati.....	7
Tabel 1.2 Penduduk bermata pencaharian sebagai petani per-kecamatan di Kabupaten Pati tahun 2017 .....	8
Tabel 1.3 Jumlah Penduduk Berprosesi Petani yang Tergabung dalam Kelompok Tani di Kecamatan Gunungwungkal.....	9
Tabel 1.4 Penelitian Terdahulu .....	29
Tabel 1.5 Matriks perbandingan teori .....	55
Tabel 1.6 Operasionalisasi Konsep .....	57
Tabel 2.1 Jumlah Penduduk Kecamatan gunungwungkal .....	70
Tabel 2.2 Daftar Pegawai BPP Kecamatan Gunungwungkal .....	75
Tabel 3.1 Informan Penelitian.....	78
Tabel 3.2 Rekapitulasi Hasil Temuan .....	161
Tabel 3.3 Rekapitulasi Hasil Temuan .....	174

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Persentase Tenaga Kerja Informal Sektor Pertanian Indonesia .....	5
Gambar 1.2 Persentase Tenaga Kerja Informal Sektor Pertanian Provinsi Jawa Tengah.....	6
Gambar 1.3 Kartu Tani .....	13
Gambar 2.1 Peta Kecamatan Gunungwungkal .....	68
Gambar 2.2 Struktur Organisasi BPP Kecamatan Gunungwungkal.....	74
Gambar 3.1 Ruang Rapat di BPP Kecamatan Gunungwungkal .....	82
Gambar 3.2 Keadaan Lahan Parkir BPP Kecamatan Gunungwungkal .....	83
Gambar 3.3 Penyuluh Pertanian Mengenakan Pakaian Dinas Harian .....	89
Gambar 3.4 Dokumentasi pakaian petugas ketika turun ke lahan pertanian .....	89
Gambar 3.5 Dokumentasi sosialisasi Kartu Tani dan pertemuan rutin kelompok tani.....	90
Gambar 3.6 Komputer dan Printer di BPP Kecamatan Gunungwungkal .....	93
Gambar 3.7 Sarana Prasarana BPP Kecamatan Gunungwungkal.....	94
Gambar 3.8 Papan informasi BPP Kecamatan Gunungwungkal .....	95
Gambar 3.9 Papan Monografi di BPP Kecamatan Gunungwungkal .....	96
Gambar 3.10 Pengecer Pupuk Desa Sidomulyo .....	100
Gambar 3.11 Cyber Extention .....	116
Gambar 3.12 Pembatasan Lahan dalam Cyber Extention.....	116
Gambar 3.13 RDKK Desa Jepalo Kecamatan Gunungwungkal.....	125
Gambar 3.14 Harga eceran pupuk bersubsidi .....	128
Gambar 3.15 Persyaratan dan tahapan pembuatan Kartu Tani .....	140
Gambar 3.16 Prosedur pembelian pupuk bersubsidi.....	145
Gambar 3.17 Penyusunan programa di BPP Kecamatan Gunungwungkal .....	153
Gambar 3.18 Login SIMPI.....	158
Gambar 3.19 Tampilan SIMPI setelah login.....	159
Gambar 3.20 Monitoring Transaksi Petani .....	160