

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah sebagai pihak pelaksana pemerintahan memiliki berbagai tugas yang harus dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan pelaksanaannya terutama kepada masyarakat. Salah satu hal yang harus menjadi perhatian pemerintah dalam menjalankan tugasnya adalah mengenai kesejahteraan masyarakat. Tingkat kesejahteraan masyarakat perlu mendapat perhatian karena dengan terjaminnya kesejahteraan masyarakat menunjukkan bahwa negara mampu mewujudkan tujuannya dalam hal mensejahterkan masyarakatnya.

Pada hakikatnya tingkat kualitas kesejahteraan masyarakat antara negara yang satu dengan yang lain memiliki perbedaan. Terdapat negara yang tingkat kesejahteraan masyarakatnya tinggi seperti halnya negara dunia pertama atau negara maju seperti Singapura, Jepang, Korea Selatan dan lain sebagainya. Di negara maju kesejahteraan masyarakatnya benar-benar diperhatikan mulai dari penyediaan tunjangan kesehatan, tunjangan pendidikan, tunjangan pertanian, serta berbagai upaya lainnya. Berbagai tunjangan guna peningkatan kesejahteraan masyarakat pun telah diterapkan pada negara-negara yang masuk dalam predikat negara berkembang seperti halnya Indonesia. Salah satu upaya pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat di Indonesia adalah memberikan berbagai subsidi baik dalam bidang kesehatan dalam bentuk Kartu Indonesia Sehat (KIS), dalam bidang pendidikan berbentuk Kartu Indonesia Pintar, bahkan

subsidi pupuk dalam bidang pertanian berbentuk Kartu Tani, serta berbagai bentuk yang lain dalam bidang lainnya pula.

Pemberian pelayanan publik oleh aparat pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat dalam (Putri, 2015:11). Peran pemerintah sangat diperlukan dalam rangka peningkatan mutu kualitas kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan kualitas pelayanan publik dengan cara menerapkan suatu manajemen publik yang baik. Hal tersebut dapat dilaksanakan dengan cara melakukan peningkatan kesejahteraan sosial bagi masyarakat khususnya pada bidang-bidang tertentu yang memiliki frekuensi besar sebagai mata pencaharian masyarakat, seperti bidang pertanian, peternakan, perikanan, serta dalam bidang lainnya. Peran pemerintah dalam upayanya meningkatkan kesejahteraan masyarakat dapat dilakukan dengan cara menyediakan dan memenuhi kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat, yang mana dengan menerapkan sebuah pelayanan publik yang baik.

Pelayanan Publik dalam Suaib (2016:200) diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) kebutuhan orang atau masyarakat yang memiliki kepentingan terhadap suatu organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sedangkan yang menurut Parasuraman dkk (dalam Munhurrun, 2010:38), kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai penilaian keseluruhan yang mirip dengan sikap terhadap layanan dan diterima secara umum sebagai anteseden dari kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Dalam Narita AS (2016:88) kualitas pelayanan publik harus semakin ditingkatkan karena beberapa alasan seperti: pengguna jasa publik secara langsung maupun tidak telah

membayar imbalan atas jasa baik berbentuk biaya administratif maupun retribusi, aparatur negara telah menerima imbalan berupa gaji atas tugasnya memberikan jasa pelayanan, Undang-Undang Pokok Kepegawaian dan Panca Prasetya Korps Pegawai Republik Indonesia, telah menegaskan bahwa aparatur negara adalah abdi masyarakat. Selanjutnya, Gronroos dalam Chih-Tung Hsiao (2008:30) mengklasifikasikan kualitas layanan sebagai: Kualitas Teknis, mengacu pada layanan pengiriman level kualitas; serta Kualitas Fungsional, mengacu pada sarana pengiriman layanan.

Pelayanan yang berkualitas pastinya sangat didambakan oleh masyarakat penerima pelayanan. Pelayanan yang berkualitas juga akan mendatangkan kepuasan dari masyarakat, yang mana dalam penelitian Shafira Rizq (2018) dikatakan bahwa apabila pelayanan yang diberikan kepada masyarakat belum dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat, maka pelayanan tersebut belum dapat dikatakan sebagai pelayanan yang berkualitas.

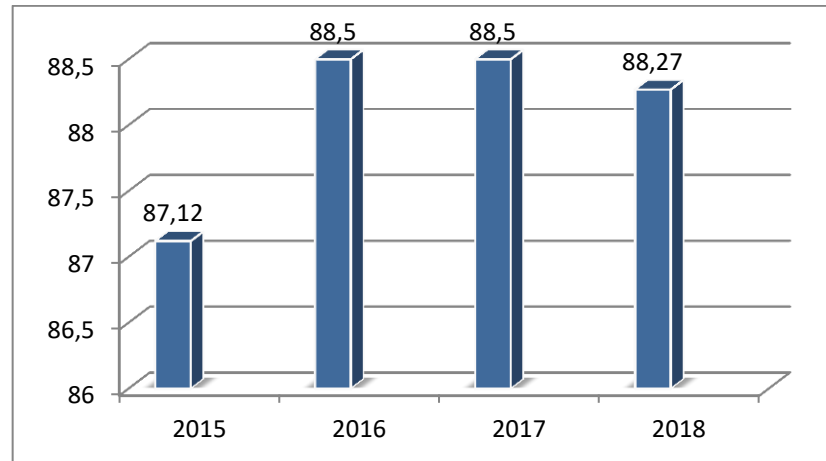
Dalam menjalankan suatu pelayanan publik guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat, pemerintah dapat melakukan kerjasama dengan pihak swasta. Swasta akan menjadi pihak yang memberikan kontribusi berupa partisipasi dalam melaksanakan pelayanan serta memberikan investasinya terhadap suatu program yang dikerjasamakan. Di samping itu, dalam menerapkan sebuah kegiatan pelayanan kepada masyarakat, maka diperlukan adanya pemahaman dan pengetahuan mengenai apa yang benar-benar dibutuhkan masyarakat dan apakah dari pihak penyedia pelayanan publik telah mampu untuk menyediakannya atau belum. Pemerintah dalam hal ini sangat perlu

mendengarkan aspirasi masyarakat mengenai keluhan permasalahan yang sedang mereka hadapi. Hal tersebut perlu dilakukan agar apa yang dibutuhkan masyarakat dengan kebijakan yang pemerintah ambil dapat sejalan tanpa ada pertentangan yang justru akan mengakibatkan penolakan oleh masyarakat mengenai pelaksanaan suatu pelayanan publik yang digagas pemerintah.

Bidang pertanian adalah salah satu mata pencaharian yang digeluti sebagian besar masyarakat Indonesia. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya upaya pemerintah yang ditujukan untuk meningkatkan kesejahteraan para petani di Indonesia, mulai dari adanya subsidi pupuk, permodalan, hingga penyediaan benih, serta berbagai upaya lainnya. Salah satu program yang mulai diterapkan dan dicanangkan pemerintah dalam rangka sebagai upaya peningkatan kesejahteraan para petani adalah menerapkan Program Kartu Tani. Program tersebut adalah sebagai bentuk pelayanan kepada para petani di Indonesia dengan cara melakukan subsidi pupuk. Hal tersebut ditujukan agar para petani dapat mendapatkan pupuk dengan harga murah.

Berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan Kartu Tani yang dicanangkan pemerintah sebagai program nasional dalam rangka meningkatkan kesejahteraan petani, dibutuhkan data pendukung seperti jumlah penduduk yang berprofesi sebagai petani. Berikut adalah data jumlah penduduk bermata pencaharian petani secara nasional berdasarkan hasil sensus Badan Pusat Statistik tiga tahun terakhir ini :

Gambar 1.1
Persentase Tenaga Kerja Informal Sektor Pertanian Indonesia



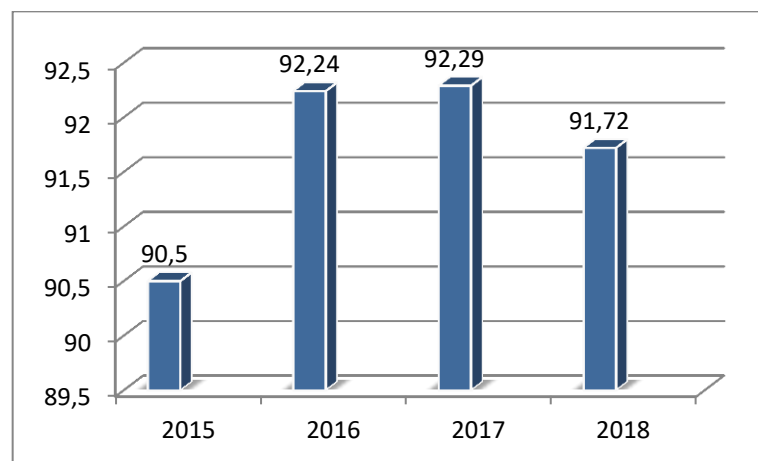
Sumber : Badan Pusat Statistik Tahun 2019

Berdasarkan diagram di atas, dapat dikatakan bahwa penduduk Indonesia sebagian besar bermata pencaharian sebagai seorang petani. Jumlah penduduk yang berprofesi sebagai petani ini bahkan mengalami peningkatan, yang mana pada tahun 2015 sebanyak 87,12% yang meningkat menjadi 88,50% pada tahun 2016 dan 2017 dan mengalami sedikit penurunan pada tahun 2018 sebanyak 0,23%. Hal ini menandakan bahwa Indonesia masihlah negara agraris yang mana memiliki jumlah penduduk dengan profesi sebagai petani bahkan jumlahnya melampaui 50% dari jumlah keseluruhan penduduk di Indonesia.

Selanjutnya, di Provinsi Jawa Tengah sendiri jumlah penduduk atau masyarakat yang bermatapencaharian sebagai seorang petani juga dapat dikatakan cukup banyak. Tanpa melihat data persentase mata pencaharian penduduk khususnya di Jawa Tengah ini, siapa pun pasti dapat mengetahuinya karena terlihat dari keadaan wilayah Jawa Tengah yang memiliki banyak lahan pertanian, perkebunan, serta keberadaan banyaknya pegunungan yang ada di Jawa Tengah

yang sebagian besar masyarakatnya mengembangkan usaha pertanian seperti salah satunya adalah sayur mayur. Berikut adalah data mengenai presentase jumlah penduduk Provinsi Jawa Tengah yang berprofesi sebagai seorang petani :

Gambar 1.2
Persentase Tenaga Kerja Informal Sektor Pertanian Provinsi Jawa Tengah



Sumber : Badan Pusat Statistik Tahun 2019

Berdasarkan diagram di atas, dapat diambil kesimpulan bahwa sebagian besar penduduk Provinsi Jawa Tengah bermata pencaharian sebagai seorang petani. Kemudian, dari data yang ada dapat diketahui bahwa terdapat peningkatan jumlah penduduk bermata pencaharian sebagai petani yang mana pada tahun 2015 adalah sebanyak 90,50 %, lalu meningkat pada tahun 2016 menjadi 92,24 % dan 92,29% pada tahun 2017 dan mengalami penurunan jumlah pada tahun 2018 sebanyak 0,57%.

Provinsi Jawa Tengah terdiri dari 29 Kabupaten dan 6 Kota yang mana disetiap kabupaten/kota tersebut memiliki penduduk bermatapencaharian sebagai petani dengan jumlah yang pastinya berbeda antara yang satu dengan yang lain.

Sedangkan penelitian ini hanya peneliti fokuskan pada salah satu kabupaten dari jumlah total 35 kabupaten/kota di Provinsi Jawa Tengah. Pada hal ini peneliti memfokuskan penelitian di salah satu kecamatan di Kabupaten Pati oleh karena itu diperlukan data pendukung berupa data jumlah penduduk bermatapencaharian sebagai petani di Kabupaten Pati sebagai berikut :

Tabel 1.1

Jumlah Penduduk Berprofesi Sebagai Petani di Kabupaten Pati

Tahun	Penduduk berprofesi petani	Jumlah Penduduk Kab. Pati	Persentase Petani
2016	189.608	1.239.989	15,30 %
2017	173.968	1.246.691	13,95 %
2018	178.428	1.253.299	14,24 %

Sumber : Badan Pusat Statistik Kabupaten Pati Tahun 2019

Berdasarkan tabel tersebut terlihat bahwa pada tahun 2017 terjadi penurunan jumlah penduduk berprofesi sebagai petani di Kabupaten Pati, namun hal tersebut tidak bertahan lama karena pada tahun 2018 mengalami kenaikan yang cukup banyak yaitu 4.460 orang, sehingga jumlah totalnya sekarang adalah 178.428 orang yang berprofesi sebagai petani di Kabupaten Pati. Berdasarkan data pada tabel dapat diketahui bahwa penduduk di Kabupaten Pati yang bermatapencaharian sebagai petani cukup banyak hingga melampaui 100 ribu orang dengan presentase total 14,24 % dari jumlah keseluruhan penduduk Kabupaten Pati pada tahun 2018.

Kabupaten Pati terdiri dari 21 kecamatan yang masing-masing kecamatan memiliki penduduk yang bermata pencaharian sebagai petani. Berikut adalah data jumlah penduduk Kabupaten Pati bermatapencaharian sebagai petani yang dijabarkan perkecamatan :

Tabel 1.2
Penduduk bermata pencaharian sebagai petani per-kecamatan
di Kabupaten Pati tahun 2017

No.	Kecamatan	Pria	Wanita	Jumlah	%
1.	Sukolilo	8.039	7.344	15.383	18,14%
2.	Kayen	4.571	4.111	8.682	11,79%
3.	Tambakromo	5.322	5.536	10.858	20,43%
4.	Winong	7.014	6.876	13.890	22,29%
5.	Pucakwangi	7.709	7.576	15.285	33,41%
6.	Jaken	8.131	6.601	14.732	32,54%
7.	Batangan	4.838	2.621	7.459	17,11%
8.	Juwana	3.002	1.847	4.849	5,18%
9.	Jakenan	5.232	5.686	10.918	23,33%
10.	Pati	1.836	1.689	3.525	3,26%
11.	Gabus	4.215	4.696	8.911	14,65%
12.	Margorejo	2.701	2.244	4.945	8,25%
13.	Gembong	3.886	2.183	6.069	13,15%
14.	Tlogowungu	4.736	2.817	7.553	14,62%
15.	Wedarijaksa	2.527	1.368	3.895	6,30%
16.	Margoyoso	3.529	2.072	5.601	7,73%
17.	Gunungwungkal	5.265	4.983	10.248	26,83%
18.	Cluwak	4.037	2.511	6.548	14,07%
19.	Tayu	2.778	1.646	4.424	6,41%
20.	Dukuhseti	4.016	1.385	5.401	9,19%
21.	Trangkil	2.939	1.853	4.792	7,80%
	Jumlah Total	96.323	77.645	173.968	13,55%

Sumber : PPID Provinsi Jawa Tengah tahun 2018

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa di Kabupaten Pati terdapat 7 kecamatan yang memiliki jumlah penduduk bermatapencaharian sebagai petani tertinggi diantara kecamatan-kecamatan lainnya. Kecamatan dengan jumlah petani melebihi 10 ribu ini terdapat di Kecamatan Sukolilo dengan

total 15.383, Kecamatan Pucakwangi dengan total 15.285, Kecamatan Jaken dengan total 14.732, Kecamatan Winong dengan total 13.890, Kecamatan Jakenan dengan total 10.918, Kecamatan Tambakromo dengan total 10.858, dan Kecamatan Gunungwungkal dengan total 10.248.

Pada penelitian ini peneliti memfokuskan penelitian pada Kecamatan Gunungwungkal, hal ini didasarkan pada jumlah petani di Kecamatan Gunungwungkal yang cukup tinggi hingga termasuk urutan ketujuh besar se-Kabupaten Pati, serta beberapa permasalahan mengenai pelaksanaan subsidi pupuk dalam hal Kartu Tani. Oleh karena hal tersebut, maka diperlukan data pendukung yaitu jumlah penduduk bermatapencarian sebagai petani di lingkup yang lebih sempit yaitu di Kecamatan Gunungwungkal, berikut adalah data mengenai jumlah petani terutama yang tergabung dalam kelompok tani :

Tabel 1.3
Jumlah Penduduk Berprofesi Petani yang Tergabung dalam
Kelompok Tani di Kecamatan Gunungwungkal

Tahun	Penduduk berprofesi petani	Jumlah Penduduk Kec. Gunungwungkal	Persentase Petani
2016	4.456	36.012	12,37 %
2017	5.239	36.151	14,50 %
2018	5.221	36.286	14,39 %

Sumber : Balai Penyuluh Pertanian Kecamatan Gunungwungkal Tahun 2019

Berdasarkan tabel penduduk berprofesi sebagai petani yang tergabung dalam kelompok tani di Kecamatan Gunungwungkal tersebut dapat dilihat bahwa terdapat peningkatan jumlah penduduk yang berprofesi sebagai petani dan tergabung dalam kelompok tani tiap tahunnya. Berdasarkan angka yang tertera

pada tabel dapat diambil kesimpulan bahwa jumlah petani di Kecamatan Gunungwungkal cukup banyak yang mana pada tahun 2016 hanya sebanyak 4.456 dan hingga pada tahun 2017 telah mengalami kenaikan jumlah menjadi 5.239 orang, namun juga mengalami penurunan jumlah pada tahun 2018 sebanyak 18 orang sehingga tersisa sebanyak 5.221 orang atau 14,39% dari jumlah keseluruhan penduduk di Kecamatan Gunungwungkal.

Pemerintah Indonesia pada dasarnya telah memberikan perhatian kepada bidang pertanian, salah satu buktinya adalah bahwa terdapat anggaran dalam APBN yang dialokasikan untuk bidang pertanian dan terdapat berbagai program pelayanan publik oleh pemerintah yang ditujukan dalam peningkatan kualitas petani maupun hasil pertanian. Hal ini sejalan dengan penelitian Koko Widrat Moko (2017) yang mengemukakan bahwa adanya pembangunan pertanian di Indonesia bertujuan untuk mensejahterakan petani melalui subsidi input usaha tani (pupuk, benih) maupun penerapan teknologi baru sehingga diharapkan dapat meningkatkan produksi pertanian.

Di dalam penelitian ini peneliti tidak melakukan penelitian terhadap manajemen pelaksanaan peningkatan kesejahteraan para petani yang ada di seluruh Indonesia, akan tetapi hanya memfokuskan penelitian pada Kecamatan Gunungwungkal, Kabupaten Pati, Provinsi Jawa Tengah. Wilayah Kabupaten Pati ini umumnya mata beratapencarian penduduk adalah sebagai seorang petani dengan berbagai komoditi yang beraneka ragam seperti padi, jagung, dan tebu serta berbagai komoditi lainnya. Persebaran penduduk berprofesi petani ini salah

satunya berada di bagian timur kaki Gunung Muria yaitu di Kecamatan Gunungwungkal.

Jumlah luas lahan pertanian sawah di Kecamatan Gunungwungkal menurut data Badan Pusat Statistik Kabupaten Pati pada tahun 2015 adalah mencapai 1.627,02 Ha. Berdasarkan hal tersebut dapat dikatakan bahwa lahan persawahan yang ada di Kecamatan Gunungwungkal cukup luas ukurannya, di mana hal ini mengidentifikasikan bahwa masyarakat Kecamatan Gunungwungkal banyak yang bermata pencaharian sebagai seorang petani. Hal tersebut juga mengisyaratkan bahwa masyarakat Kecamatan Gunungwungkal memiliki kecenderungan sebagai sasaran pelaksanaan Kartu Tani dan sebagai pengguna Kartu Tani.

Pada awalnya, Kartu Tani lahir sebagai perhatian dari Pemerintah Provinsi Jawa Tengah, yaitu Gubernur Ganjar Pranowo terhadap peningkatan kualitas kesejahteraan petani dengan berupaya menerapkan suatu inovasi bidang pertanian. Inovasi ini adalah penerapan Kartu Tani yang pelaksanaannya hanya dikhususkan bagi para petani yang ada di Jawa Tengah. Pemerintah Jawa Tengah pada awalnya merasa prihatin mengenai masalah kelangkaan pupuk terutama pupuk bersubsidi karena banyak petani yang membutuhkan sedangkan dari pihak pengecer hanya memiliki stok yang terbatas, benih, hingga hasil panen petani yang kurang maksimal dalam berbagai komoditi.

Dalam penelitian Mufidah (2017) dijelaskan bahwa salah satu faktor produksi yang sangat penting dalam peningkatan produksi dan produktivitas

komoditas pertanian adalah pupuk. Oleh karena hal tersebut, Pemerintah Provinsi Jawa Tengah berusaha mengatasi permasalahan kurangnya pupuk bersubsidi yang ada dan berkembang dikalangan petani Jawa Tengah dengan cara menerapkan Kartu Tani. Seiring berjalannya waktu, penerapan Program Kartu Tani di Provinsi Jawa Tengah ini kemudian dilirik oleh Pemerintah Pusat, khususnya pihak Kementerian Pertanian yang mana selanjutnya dijadikan sebagai program nasional yang mulai diterapkan pada seluruh Provinsi yang ada di Indonesia.

Kartu Tani sendiri dapat diartikan sebagai sebuah kartu debit BRI *co-branding* yang digunakan secara khusus untuk membaca alokasi pupuk bersubsidi dan transaksi pembayaran Pupuk Bersubsidi di mesin *Electronic Data Capture* (EDC) BRI (Bank Rakyat Indonesia) yang ditempatkan di pengecer serta dapat berfungsi untuk melakukan seluruh transaksi perbankan pada umumnya. Bukan hanya itu, Kartu Tani juga dapat berfungsi sebagai sarana penjualan hasil pertanian. Dalam penerapan Program Kartu Tani, Pemerintah Provinsi Jawa Tengah melakukan kerjasama dengan BRI (Bank Rakyat Indonesia). Pada penelitian Sriwinarti dan Faesal (2016), dikatakan bahwa dengan adanya penerapan Kartu Tani, maka setiap petani akan diberikan kartu pintar untuk menunjukkan identitasnya, yang mana setiap data petani sudah terintegrasikan mulai dari luas area, jenis tanam hingga jumlah limit pupuk yang dimiliki.

Gambar 1.3
Kartu Tani



Sumber : Biro Infrastruktur dan Sumber Daya Alam Sekda Provinsi Jawa Tengah

Tujuan awal dari Pemerintah dengan memberlakukan Kartu Tani adalah terwujudnya distribusi sesuai dengan asas 6 Tepat, yaitu tepat jumlah, jenis, waktu, tempat, mutu, dan harga, serta pemberian layanan perbankan untuk para petani Jawa Tengah. Kartu Tani ini diterapkan di Jawa Tengah mulai tahun 2016 dalam periode pemerintahan Gubernur Ganjar Pranowo yang mana pertama kali diterapkan di wilayah Kabupaten Boyolali. Kemudian, Kartu Tani ini mulai diberlakukan di seluruh Kecamatan di Provinsi Jawa Tengah pada tahun 2017.

Sedangkan di Kabupaten Pati sendiri, Kartu Tani pada awalnya akan diberlakukan pada awal tahun 2017, namun akhirnya mulai diberlakukan pada April 2017, di mana kemoloran waktu tersebut disebabkan karena pelaksanaan Kartu Tani belum berjalan maksimal akibat masih banyaknya petani di Kabupaten Pati yang tidak atau belum terdaftar dalam Sistem Informasi Manajemen Pangan

Indonesia (SIMPI) sehingga tidak bisa membeli pupuk bersubsidi. Hal ini berakibat bahwa belum semua petani bisa membeli pupuk bersubsidi menggunakan Kartu Tani. Dinas Pertanian dan Perkebunan Provinsi Jawa Tengah merupakan pihak yang memiliki tanggung jawab pelaksanaan pelayanan Kartu Tani, sedangkan di Kabupaten Pati yang memiliki tugas melaksanakan adalah Dinas Pertanian Tanaman Pangan dan Peternakan Kabupaten Pati.

Pelaksanaan Kartu Tani di Jawa Tengah pada hakikatnya memiliki dasar hukum yaitu :

1. Peraturan Presiden No. 77 Tahun 2005 tentang Penetapan Pupuk Bersubsidi Sebagai Barang Dalam Pengawasan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden RI No. 15 Tahun 2011; Dalam Regulasi ini pupuk bersubsidi ditetapkan sebagai barang dalam pengawasan, yang mana jenis pupuk bersubsidi meliputi Pupuk Urea, Pupuk SP 36, Pupuk ZA, dan Pupuk NPK. Sedangkan pengawasan yang dimaksud mencakup pengadaan dan penyaluran, termasuk jenis, jumlah, mutu, wilayah pemasaran dan harga eceran tertinggi Pupuk Bersubsidi, serta waktu pengadaan dan penyaluran.
2. Peraturan Menteri Pertanian No. 69/Permentan/SR.310/12/2016 tentang Alokasi dan Harga Eceran Tertinggi Pupuk Bersubsidi untuk Sektor Pertanian TA 2017; Dalam regulasi ini dibahas mengenai satuan kerja dalam urusan sarana dan prasarana pertanian tanaman pangan baik provinsi maupun kabupaten/kota, Alokasi Pupuk bersubsidi sebanyak 9.550.000 ton termasuk di dalamnya alokasi cadangan pupuk bersubsidi sebanyak 1.000.000 ton, serta beberapa ketentuan lainnya.

3. Peraturan Menteri Perdagangan No. 15/M- Dag/Per/4/2013 tentang Pengadaan dan Penyaluran Pupuk Bersubsidi Untuk Sektor Pertanian. Dalam regulasi ini dijelaskan mengenai salah satunya distributor harus menyampaikan daftar pengecer di wilayah tanggungjawabnya kepada produsen.

Dengan memiliki dasar hukum yang jelas, pelaksanaan Kartu Tani seharusnya dapat dilaksanakan sesuai ketentuan yang ada. Pada pelaksanaannya, khususnya di Kabupaen Pati terdapat beberapa permasalahan mengenai penerapan Program Kartu Tani tersebut. Mengutip dari Ihsan Maulana (2018) dalam News.Trubus.id, permasalahan yang terjadi adalah alur pendistribusian Kartu Tani di Kabupaten Pati belum mencapai angka yang telah direncanakan sebelumnya yaitu sebanyak 189.608 dari jumlah keseluruhan penduduk berprofesi sebagai petani di Kabupaten Pati. Ditambah lagi banyak ditemukan adanya berbagai permasalahan di lapangan misalnya, nama yang tertera pada kartu tani sulit ditemui, rekening tabungan petani belum diisi saldo untuk melakukan transaksi pembelian pupuk, serta terdapat permasalahan Nomor Induk Kependudukan (NIK) yang berbeda.

Hal seperti ini terjadi karena pada saat pemerintah melaksanakan sosialisasi hanya disampaikan kepada perwakilan kelompok tani yang hadir dan ikut berpartisipasi dalam sosialisasi atau penyuluhan, kemudian dari pihak petani kurang ada kemauan untuk mencari tahu lebih lanjut mengenai informasi Program Kartu Tani yang disampaikan pada saat kegiatan sosialisasi.

Mengutip dari Patinews.com (2018) permasalahan mengenai pelaksanaan Program Kartu Tani di Kabupaten Pati adalah adanya berbagai unjuk rasa dari kalangan kelompok tani. Beberapa permasalahan yang mendasari adanya unjuk rasa tersebut adalah terdapat beberapa anggota kelompok tani yang memilih untuk tidak menggunakan kartu tani karena dianggap sangat rumit dan butuh waktu yang lama untuk membeli pupuk, yang mana mereka mengeluh karena belum semua petani mengerti tentang teknologi, masih banyak petani yang gagap teknologi dan belum mampu melakukan pengaplikasian kartu tani, akibatnya petani tak dapat melakukan penebusan pupuk.

Adanya unjuk rasa tersebut merupakan salah satu bentuk pandangan negatif terhadap penerapan program Kartu Tani. Para petani mengeluhkan kerepotan yang mereka alami terkait penembusan pupuk melalui Kartu Tani yang notabene harus terlebih dahulu melalui proses administrasi yang rumit, yang mana mereka harus mengisi saldo kartu terlebih dahulu di Bank untuk kemudian kartu dapat digunakan menebus atau membeli pupuk bersubsidi. Berbeda dengan sebelumnya di mana mereka dapat melaksanakan pembelian pupuk secara tunai kapan saja dengan mendatangi distributor pupuk di wilayah masing-masing. Dalam unjuk rasa yang dilakukan oleh sekelompok petani di Pati khususnya yang terjadi pada April 2018, mereka melakukan tuntutan beberapa point sebagai berikut, yaitu :

Pertama, para petani beranggapan bahwa sistem untuk memperoleh pupuk justru menjadi lebih rumit dan pupuk yang mereka dapatkan memiliki keterbatasan yang jauh berbeda dengan jumlah yang para petani butuhkan. Kedua,

para petani merasa prihatin mengenai kondisi petani-petani di seluruh Kabupaten Pati permasalahan pupuk bersubsidi akan langka ketika musim tanam tiba. Ketiga, oleh karena banyak yang membutuhkan sedangkan jumlah ketersediaan terbatas membuat para petani mendesak pemerintah untuk mencabut pelaksanaan Kartu Tani. Keempat, Pemerintah harusnya melakukan survey dan terjun langsung ke lapangan dan melakukan upaya pemberlakuan sistem yang lebih mudah untuk petani sebelum menerapkan suatu kebijakan baru.

Hingga saat ini jumlah kepemilikan Kartu Tani di Kabupaten Pati belum mencapai 100%. Berdasarkan data Dinas Pertanian Tanaman Pangan dan Peternakan Kabupaten Pati jumlah Kepemilikan Kartu Tani oleh petani di Kabupaten Pati yaitu sebanyak 70% dari jumlah keseluruhan petani 168.313, sehingga apabila dihitung jumlah petani di Kabupaten Pati yang telah memiliki Kartu Tani adalah sebanyak 117.819 orang. Sedangkan pada lingkup Kecamatan Gunungwungkal, berdasarkan data yang peneliti dapatkan dari Balai Penyuluhan Pertanian (BPP) Kecamatan Gunungwungkal, pada tahun 2019 telah ada 4.270 petani yang memiliki Kartu Tani dan sebanyak 1.051 petani yang belum memiliki Kartu Tani, yang mana tersebar dalam 73 kelompok tani dan tergabung dalam 15 Gapoktan (Gabungan Kelompok Tani).

Balai Penyuluhan Pertanian (BPP) Kecamatan Gunungwungkal menyatakan bahwa Kabupaten Pati merupakan salah satu pelaksana dalam pelayanan Kartu Tani yang sukses di Jawa Tengah, namun kesuksesan tersebut masih memiliki sebuah celah atau kekurangan salah satunya seperti pelaksanaan Program Kartu Tani di Kecamatan Gunungwungkal. Program Kartu Tani belum

dapat dikatakan maksimal pelaksanaannya khususnya di kecamatan Gunungwungkal karena beberapa alasan berupa permasalahan yang berbeda dari yang terjadi pada lingkup kabupaten Pati yang telah dijelaskan pada paragraf sebelumnya.

Permasalahan Kartu Tani yang ada di Kecamatan Gunungwungkal salah satunya adalah adanya anggapan bahwa perencanaan pemerintah mengenai Kartu Tani belum dapat dikatakan matang karena pada awal pelaksanaannya dalam kepemilikan Kartu Tani tidak ada batasan maksimal kepemilikan lahan sedangkan pada saat ini terdapat batasan maksimal kepemilikan lahan sebanyak 2 Ha per orang. Bukti lainnya adalah pembuatan Kartu Tani membutuhkan proses yang lama di mana Balai Penyuluhan Pertanian (BPP) Kecamatan Gunungwungkal telah melakukan pendataan petani terdaftar dengan baik namun dari pihak BRI sebagai pencetak dan pengelola kartu tani mengalami keterlambatan dalam mengolah data dan memberikan kartu tani kepada para petani terdaftar, yang mana Kartu Tani belum tentu jadi dalam waktu 1-2 bulan lamanya.

Permasalahan lainnya yaitu para petani di Kecamatan Gunungwungkal ini merasa kurang antusias dalam kepemilikan kartu tani karena pupuk yang boleh dibeli terbatas pada SPPT (Surat Pemberitahuan Pajak Terutang) lahan pertanian yang dimiliki yaitu maksimal seluas 2 Ha, lalu kartu tani hanya bisa digunakan jika terdapat saldo pada kartu tersebut, dan kartu tani ini apabila tidak digunakan untuk melakukan transaksi selama satu tahun akan dinonaktifkan. Oleh karena beberapa alasan tersebut para petani di Kecamatan Gunungwungkal beranggapan bahwa kartu tani itu sangat rumit dan membutuhkan waktu yang lama dalam

penggunaannya, sehingga para petani di Kecamatan Gunungwungkal belum semua yang benar-benar memanfaatkan kartu tani yang dimiliki tersebut.

Sebagai tanggapan dari berbagai permasalahan pelaksanaan Kartu Tani di Kecamatan Gunungwungkal, pihak Balai Penyuluhan Pertanian (BPP) Kecamatan Gunungwungkal sebagai organisasi atau instansi pelaksana pelayanan Kartu Tani hanya dapat melaksanakan tugasnya sebagaimana mestinya dengan tidak menutup mata pada apa yang menjadi keluhan dari masyarakat.

Kualitas pelayanan pada penelitian-penelitian yang telah ada sebelumnya kebanyakan diukur dengan menggunakan model SERVQUAL, yang mana hal tersebut tercantum dalam penelitian Yarimoglu pada tahun 2014 yang berisi mengenai sebuah review dari dimensi kualitas pelayanan. Apabila dikaitkan teori pengukuran kualitas pelayanan publik yaitu SERVQUAL yang dikemukakan oleh Zeithmal, Parasuraman, dan Berry pada tahun 1990, bahwa terdapat 5 dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan publik, yaitu : *Tangible* (berwujud); *Reliability* (kehandalan); *Responsiveness* (ketanggapan); *Assurance* (jaminan); dan *Empathy* (empati). Selain itu terdapat prinsip standar pelayanan yang tercantum dalam PERMRNPANRB No. 15 Tahun 2014 tentang standar pelayanan, yang mana terdapat prinsip sederhana, partisipatif, berkelanjutan, akuntabel, transparansi, serta keadilan.

Apabila dikaitkan dengan pelaksanaan pelayanan Kartu Tani di Kecamatan Gunungwungkal, maka terdapat beberapa masalah yang berkaitan dengan 5 dimensi tersebut. Permasalahan tersebut diantaranya seperti pembuatan

Kartu Tani yang memerlukan waktu yang cukup lama, pada awalnya tidak ada pembatasan lahan sekarang justru terdapat pembatasan lahan, terdapat pembatasan jatah pupuk, serta permasalahan lainnya. Oleh karena beberapa hal yang telah tertera pada paragraf-paragraf sebelumnya, maka peneliti mengambil judul **“Kualitas Pelayanan Kartu Tani di Kecamatan Gunungwungkal, Kabupaten Pati, Provinsi Jawa Tengah”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang ada, maka terdapat beberapa masalah yang dapat diidentifikasi, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Belum semua petani di Kecamatan Gunungwungkal telah memiliki kartu tani.
2. Pembuatan kartu tani di kecamatan Gunungwungkal memakan waktu cukup lama.
3. Adanya pembatasan lahan dalam kartu tani yaitu 2 hektar yang tidak sesuai dengan penyampaian di awal penerapan kartu tani.
4. Adanya pembatasan jumlah pupuk bersubsidi yang dapat dibeli.
5. Kartu Tani akan dinonaktifkan apabila tidak digunakan untuk melakukan transaksi dalam kurun waktu satu tahun.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka peneliti membuat rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan Kartu Tani di Kecamatan Gunungwungkal, Kabupaten Pati dengan menggunakan metode SERVQUAL dan prinsip standar pelayanan?
2. Apa faktor penghambat yang mempengaruhi kualitas pelayanan Kartu Tani di Kecamatan Gunungwungkal, Kabupaten Pati ?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis kualitas pelayanan Kartu Tani di Kecamatan Gunungwungkal, Kabupaten Pati dengan menggunakan metode SERVQUAL dan prinsip standar pelayanan.
2. Untuk menganalisis faktor penghambat yang mempengaruhi kualitas pelayanan Kartu Tani di Kecamatan Gunungwungkal, Kabupaten Pati.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi, baik secara teoretis maupun secara praktis, sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

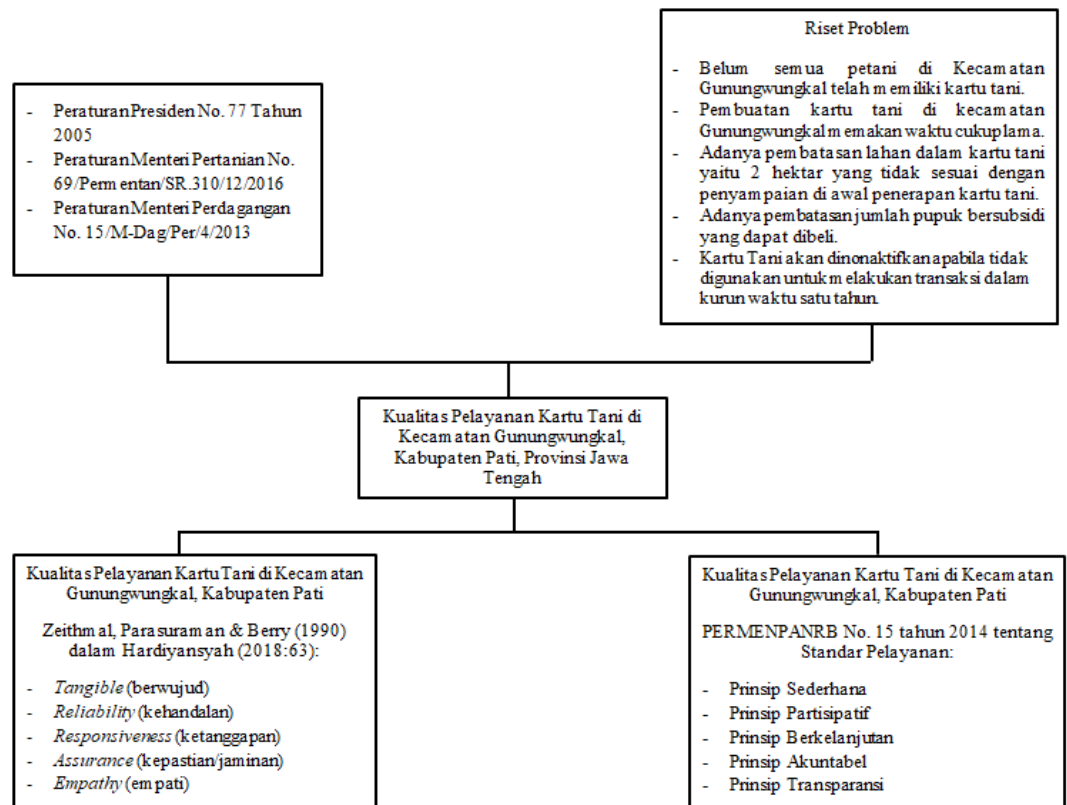
1. Diharapkan dapat memberikan sumbangsih pemikiran khususnya bagi pengembangan ilmu pengetahuan pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro terkait dengan penelitian mengenai kualitas pelayanan Kartu Tani di Kecamatan Gunungwungkal, Pati, Jawa Tengah.
2. Diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang memiliki kesamaan variabel penelitian.

b. Manfaat Praktis

1. Bagi Pemerintah, diharapkan dapat menjadi alternatif penyelesaian masalah mengenai kesesuaian Program Kartu Tani dengan apa yang dibutuhkan petani di Kecamatan Gunungwungkal, Kabupaten Pati, serta dapat digunakan sebagai bahan dalam melakukan evaluasi terhadap upaya mensukseskan pelaksanaan pelayanan Kartu Tani.
2. Bagi Peneliti, digunakan sebagai sarana penyampaian ilmu-ilmu yang telah didapatkan selama berada di bangku perkuliahan.

1.6 Kerangka Pemikiran Teoritis

Gambar 1.4
Kerangka Pemikiran Teoritis



1.1

1.6.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini pada dasarnya menggunakan beberapa penelitian terdahulu untuk digunakan sebagai sumber referensi yang mana terdiri dari 5 penelitian terdahulu yang berasal dari jurnal penelitian internasional serta 5 penelitian terdahulu yang berasal dari jurnal penelitian nasional. Berikut merupakan penjelasan singkat mengenai penelitian terdahulu yang penulis gunakan dalam penelitian ini :

Referensi pertama adalah penelitian dari Prabha Ramseook-Munhurrundkk, tahun 2010 yang berjudul "*Service Quality In The Public Service*". Dalam penelitian ini terdapat beberapa hal yang diteliti, diantaranya kualitas pelayanan,

metode SERVQUAL, karyawan lini depan, harapan pelanggan, dan sektor publik. Sementara hasil penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun ada kekurangan yang signifikan dalam memenuhi harapan pelanggan, FLE tampaknya memiliki pemahaman yang baik tentang apa sebenarnya harapan ini. FLE harus fokus pada dimensi yang menerima peringkat dan atribut terendah dengan skor gap tinggi. Penelitian ini menambah tubuh pengetahuan yang berkaitan dengan manajemen kualitas pelayanan publik.

Penelitian kedua dari Chih-Tung Hsiao and Jie-Shin Lin pada tahun 2008 yang berjudul "*A Study of Service Quality in Public Sector*". Penelitian ini memfokuskan penelitian pada beberapa hal, yaitu pelayanan yang berorientasi pada pelanggan, kualitas pelayanan, e-Government, dan sektor publik. Hasil dalam penelitian ini adalah bahwa dalam lingkungan persaingan yang ketat, saat ini sektor publik bukan lagi organisasi dalam sistem hierarki seksi tradisional. Organisasi publik harus fokus pada pelanggan seperti sektor swasta, dan menerima inovasi yang berorientasi pelanggan.

Selanjutnya adalah penelitian dari Shafira Rizq dkk pada tahun 2018, yang berjudul "*Analysis of Service Quality Satisfaction of E-Ktp Service at Public Administration and Civil Registration Office of Bogor District*". Hal-hal yang diteliti dalam penelitian ini berupa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, e-KTP, kepuasan publik, kualitas pelayanan, dan metode SERVQUAL. Hasil dari penelitian ini adalah masyarakat sudah "cukup puas" dengan nilai 61 % dan lebih condong ke arah tidak puas. Sedangkan hasil importance performance analysis (IPA) menunjukkan perlu adanya perbaikan pada indikator kemudahan pengurusan

persyaratan, kecepatan proses pelayanan dan fasilitas dan keadaan fisik gedung kantor pelayanan.

Referensi keempat adalah penelitian dari Emel Kursunluoglu and Yarimoglu pada tahun 2014 melakukan penelitian dengan judul “*A Review on Dimensions of Service Quality Models*”. Dalam penelitian ini terdapat beberapa hal yang diteliti yaitu kualitas pelayanan, mengukur kualitas layanan, model kualitas layanan, dan bauran pemasaran layanan. Sedangkan hasil dari penelitian ini adalah model SERVQUAL adalah yang paling banyak digunakan dalam mengukur kualitas pelayanan.

Penelitian selanjutnya yang saya gunakan adalah penelitian dari Qaisar Ali yang pada tahun 2018 melakukan penelitian dengan judul “*Service Quality from Customer Perception: Comparative Analysis between Islamic and Conventional Bank*”. Beberapa hal yang diteliti dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan, persepsi pelanggan, carter, perbandingan dan perbandingan antara Bank Syariah dan Bank Konvensional. Sementara hasil dari penelitian ini adalah pelanggan bank syariah memiliki persepsi kualitas layanan yang lebih baik dan lebih banyak puas terhadap layanan yang diberikan dibandingkan dengan pelanggan bank konvensional.

Penelitian selanjutnya yang saya gunakan adalah penelitian dari Azalea Narita AS dkk yang pada tahun 2016 melakukan sebuah penelitian dengan judul “*Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara UPT Medan Selatan*”. Penelitian ini meneliti beberapa hal diantaranya

pelayanan, publik, kualitas, indeks kepuasan pelayanan pada Kantor Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara UPT Medan selatan. Hasil dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan publik yang telah dilakukan oleh Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara, UPT Medan Selatan adalah baik.

Penelitian selanjutnya yang saya jadikan sebagai referensi adalah dari Koko Widyat Moko dkk pada tahun 2017 melakukan suatu penelitian dengan judul “Perbedaan Persepsi Petani Terhadap Program Kartu Tani di Kecamatan Kalijambe Kabupaten Sragen”. Hal-hal yang dipelajari dalam penelitian ini adalah program Kartu Tani, kelompok petani, dan perbedaan persepsi dikalangan petani di Kecamatan Kalijambe, Kabupaten Sragen. Sementara hasil dari penelitian ini adalah ada perbedaan yang signifikan dalam persepsi Kartu Petani program berdasarkan lingkungan petani dan posisi petani dalam kelompok tani. Perbedaannya persepsi berdasarkan lingkungan mereka menunjukkan bahwa persepsi petani yang aksesnya dekat Kantor Distrik dan Bank BRI lebih baik daripada persepsi petani yang akses jarak jauhnya dari Kantor Wilayah dan Bank BRI. Berdasarkan posisi petani dalam kelompok petani, itu ditunjukkan bahwa persepsi petani dalam manajemen petani lebih baik daripada persepsi petani di petani anggota.

Referensi penelitian kedelapan adalah dari Ni Ketut Sriwinarti dan Andres Faesal yang pada tahun 2016 melaksanakan penelitian dengan judul “Pelaksanaan Penggunaan Kartu Petani: Sebagai Media Pengendali Distribusi Pupuk Bersubsidi”. Dalam penelitian ini yang dipelajari berupa beberapa hal seperti sistem distribusi kontrol, pupuk bersubsidi, dan kartu tani. Hasil dari penelitian ini

adalah bahwa RDKK (Rencana Definitif Kebutuhan Kelompok Tani) yang selama ini digunakan oleh pemerintah sebagai dasar dalam pengendalian distribusi pupuk bersubsidi belum berjalan secara optimal, mulai dari terkendala masalah data dalam RDKK maupun pada saat pelaksanaannya. Sedangkan pada saat penyaluran masih diketemukan adanya perbedaan harga dari yang ditetapkan.

Referensi selanjutnya adalah dari Nur Mufidah dan Indah Prabawati yang pada tahun 2018 melakukan penelitian dengan judul “Pelaksanaan Program Penyaluran Pupuk Bersubsidi Melalui Kartu Tani di Desa Durung Bedug Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo”. Dalam penelitian ini hal-hal yang dipelajari berupa pupuk bersubsidi dan penerapan kartu tani khususnya di Desa Durung Bedug, Kecamatan Candi, Kabupaten Sidoarjo. Hasil dari penelitian ini adalah program penyaluran pupuk bersubsidi di Desa Durung Bedug Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo sudah cukup baik namun belum bisa ditebus dengan menggunakan Kartu Tani karena beberapa kendala yang dihadapi.

Penelitian kesepuluh yang penulis jadikan referensi adalah dari Shinta Rayana Kartika Putri yang pada tahun 2015 melaksanakan penelitian dengan judul “Studi Deskriptif Kualitas Pelayanan Dan Faktor-Faktor Determinan Kualitas Pelayanan Dalam Penanganan Keluhan Di Media Center Pemerintah Kota Surabaya”. Dalam penelitian ini hal-hal yang diteliti berupa kualitas pelayanan, pelayanan publik, dan penanganan keluhan di Media Center Pemerintah Kota Surabaya. Sedangkan hasil temuan dari penelitian ini adalah kualitas layanan pengaduan sudah baik secara keseluruhan. Faktor penentu kualitas layanan

menunjukkan bahwa struktur faktor organisasi, kemampuan faktor peralatan, dan faktor sistem pelayanan adalah faktor penentu kualitas penanganan pengaduan.

Penelitian terdahulu yang peneliti gunakan sebagai referensi dalam penelitian ini kemudian akan dirangkum dalam sebuah tabel dengan menampilkan beberapa hal seperti judul dan peneliti, tujuan penelitian, teori dan metode yang digunakan, hasil penelitian, serta perbedaan dengan penelitian ini dengan ditampilkan dalam bentuk tabel seperti berikut ini :

Tabel 1.4
Penelitian Terdahulu

No	Jurnal	Tujuan Penelitian	Teori dan Metode yang digunakan	Hasil	Perbedaan dengan Penelitian
1.	Prabha Ramseook-Munhurrun, Mauritius Soolakshna D. Lukea-Bhiwajee, and Mauritius Perunjodi Naidoo. 2010. Service Quality In The Public Service. International Journal of Management and Marketing Research Volume 3 Number 1 2010.	Tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang sejauh mana kualitas layanan dapat dilaksanakan dalam layanan publik Mauritius dengan menggambarkan pada karyawan yang berada di garis depan (FLE) dan persepsi pelanggan mengenai kualitas layanan.	Teori kualitas pelayanan publik dan model SERVQUAL. Sedangkan metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif.	Hasil dari penelitian ini adalah bahwa meskipun ada kekurangan yang signifikan dalam memenuhi harapan pelanggan, FLE tampaknya memiliki pemahaman yang baik tentang apa sebenarnya harapan ini. FLE harus fokus pada dimensi yang menerima peringkat dan atribut terendah dengan skor gap tinggi. Penelitian ini menambah tubuh pengetahuan yang berkaitan dengan manajemen kualitas pelayanan publik.	Penelitian ini lebih menekankan pada bahasan mengenai kualitas pelayanan pada pelayanan publik dengan metode penelitian kualitatif, sedangkan penelitian saya lebih berfokus pada kualitas pelayanan kartu tani dan menggunakan metode penelitian kualitatif.
2.	Chih-Tung Hsiao and Jie-Shin Lin. 2008. A Study of Service Quality in Public Sector.	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menyelidiki bagaimana lembaga pemerintah	Teori TQM dan konsep orientasi pada pelanggan, kualitas pelayanan, serta kualitas pelayanan	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam lingkungan persaingan yang ketat, saat ini sektor publik bukan	Penelitian ini lebih menekankan pada kualitas pelayanan sektor publik yang berorientasi pada pelanggan dengan mencantumkan E-

	International Journal of Electronic Business Management, Vol. 6, No. 1, pp. 29-37.	memperluas ide pelayanan yang berorientasi pelanggan di seluruh organisasinya melalui desain dan manajemen sistem layanan.	sektor publik. Sedangkan metode yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif.	lagi organisasi dalam sistem hierarki seksi tradisional. Organisasi publik harus fokus pada pelanggan seperti sektor swasta, dan menerima inovasi yang berorientasi pelanggan.	Government didalamnya, sedangkan penelitian saya membahas tentang kualitas pelayanan kartu tani di Kecamatan Gunungwungkal, Kabupaten Pati.
3.	Shafira Rizq, Moh. Djemdjem Djamaludin, dan Yani Nurhadryani. 2018. Analysis of Service Quality Satisfaction of E-Ktp Service at Public Administration and Civil Registration Office of Bogor District. Journal of Consumer Sciences E-ISSN: 2460-8963 2018, Vol. 03, No. 02, 55-65.	Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis kepuasan kualitas pelayanan pada pelayanan E-KTP Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bogor.	Teori pelayanan publik dan kepuasan masyarakat. Sedangkan metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif..	Hasil dari penelitian ini adalah bahwa hasil analisis customer satisfaction index menunjukkan masyarakat sudah “cukup puas” dengan nilai 61 %, dan lebih condong ke arah tidak puas. Sedangkan hasil importance performance analysis (IPA) menunjukkan perlu adanya perbaikan pada indikator kemudahan pengurusan persyaratan, kecepatan proses pelayanan dan fasilitas dan keadaan fisik gedung kantor pelayanan.	Penelitian ini lebih mengarah pada kualitas pelayanan E-KTP dengan menggunakan metode kuantitatif sedangkan penelitian saya lebih berfokus pada kualitas pelayanan kartu tani dengan menggunakan metode penelitian kualitatif.
4.	Emel Kursunluoglu Yarimoglu. 2014. A Review on Dimensions of Service Quality	Tujuan utama dari penelitian ini adalah berfokus pada model kualitas pelayanan.	Teori yang digunakan adalah model kualitas pelayanan. Sedangkan metode yang digunakan adalah	Hasil dari penelitian ini adalah bahwa model SERVQUAL adalah yang paling banyak digunakan dalam mengukur kualitas	Penelitian ini berfokus pada membandingkan beberapa model pengukuran kualitas pelayanan, sedangkan penelitian saya berfokus pada

	Models. Journal of Marketing Management June 2014, Vol. 2, No. 2, pp. 79-93 ISSN: 2333-6080.		metode penelitian kualitatif.	pelayanan.	kualitas pelayanan kartu tani Kecamatan Gunungwungkal, Kabupaten Pati, Provinsi Jawa Tengah dengan menggunakan konseptual model kualitas pelayanan.
5.	Qaisar Ali. 2018. Service Quality from Customer Perception: Comparative Analysis between Islamic and Conventional Bank. Journal of Marketing and Consumer Research ISSN 2422-8451 An International Peer-reviewed Journal Vol.43, 2018 .	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi dan membandingkan persepsi kualitas layanan nasabah bank syariah dan konvensional mendalilkan hipotesis berikut.	Teori yang dipakai adalah kualitas pelayanan, persepsi konsumen, dan persepsi kualitas publik. Sedangkan untuk metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif.	Hasil dari penelitian ini adalah bahwa pelanggan bank syariah memiliki persepsi kualitas layanan yang lebih baik dan lebih banyak puas terhadap layanan yang diberikan dibandingkan dengan pelanggan bank konvensional.	Penelitian ini berfokus pada perbandingan persepsi mengenai kualitas pelayanan antara bank syariah dan konvensional dengan metode penelitian kualitatif, sedangkan penelitian saya berfokus pada kualitas pelayanan kartu tani dengan metode penelitian kualitatif.
6.	Azalea Narita AS, Warjio, dan Agus Suryadi. 2016. Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara UPT Medan	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan pada kantor Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara UPT Medan	Teori dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan. Sedangkan metode penelitiannya menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif.	Hasil dari penelitian ini adalah bahwa kualitas pelayanan publik yang telah dilakukan oleh Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara, UPT Medan Selatan adalah baik.	Penelitian ini berfokus pada kualitas pelayanan pada kantor Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara UPT Medan Selatan dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif ,

	Sumatera Utara UPT Medan Selatan. Jurnal Administrasi Publik, Vol. 6 (2) Desember (2016) p-ISSN: 2088-527x e-ISSN: 2548-7787.	Selatan.			sedangkan penelitian saya berfokus pada kualitas pelayanan kartu tani dengan menggunakan metode kualitatif.
7.	Koko Widyat Moko, Suwanto dan Bekti Wahyu Utami. 2017. Perbedaan Persepsi Petani Terhadap Program Kartu Tani di Kecamatan Kalijambe Kabupaten Sragen. <i>Journal of Sustainable Agriculture</i> . 2017. 32(1), 9-13.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menganalisis perbedaan persepsi petani terhadap program Kartu Tani di Kecamatan Kalijambe berdasarkan lingkungan petani antara petani yang jarak akses jauh dari Kantor Kecamatan dan Bank BRI dengan petani yang jarak akses dekat dari Kantor Kecamatan dan Bank BRI. 2. Menganalisis perbedaan persepsi petani terhadap program Kartu 	Teori yang dipakai dalam penelitian ini adalah Teori Program Kartu Tani. Metode penelitian dirancang dengan pendekatan deskriptif kuantitatif.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada perbedaan yang signifikan dalam persepsi Kartu Petani program berdasarkan lingkungan petani dan posisi petani dalam kelompok tani. Perbedaannya persepsi berdasarkan lingkungan mereka menunjukkan bahwa persepsi petani yang aksesnya dekat Kantor Distrik dan Bank BRI lebih baik daripada persepsi petani yang akses jarak jauhnya dari Kantor Wilayah dan Bank BRI. Berdasarkan posisi petani dalam kelompok petani, itu ditunjukkan bahwa persepsi petani dalam	Penelitian ini pada dasarnya sangat berfokus pada persepsi petani mengenai pelaksanaannya program kartu tani yang mana metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif, sedangkan penelitian saya lebih berfokus pada kualitas pelayanan kartu tani yang mana menggunakan metode penelitian kualitatif dan lokusnya berada di Kecamatan Gunungwungkal, Kabupaten Pati, Jawa Tengah.

		Tani di Kecamatan Kalijambe berdasarkan kedudukan petani dalam kelompok tani yaitu pengurus dan anggota.		manajemen petani lebih baik daripada persepsi petani di petani anggota.	
8.	Ni Ketut Sriwinarti dan Andres Faesal. 2016. Pelaksanaan Penggunaan Kartu Petani: Sebagai Media Pengendali Distribusi Pupuk Bersubsidi. Jurnal Volume 8 – ISSN: 2085-2347.	Penelitian ini dilakukan untuk menguji apakah penerapan system ini dapat berhasil dan bermanfaat khususnya bagi petani.	Teori yang dipakai dalam penelitian ini adalah sistem kontrol distribusi, pupuk bersubsidi, kartu petani. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif.	Hasil penelitian ini adalah bahwa RDKK (Rencana Definitif Kebutuhan Kelompok Tani) yang selama ini digunakan oleh pemerintah sebagai dasar dalam pengendalian distribusi pupuk bersubsidi belum berjalan secara optimal, mulai dari terkendala masalah data dalam RDKK maupun pada saat pelaksanaannya. Sedangkan pada saat penyaluran masih ditemukan adanya perbedaan harga dari yang ditetapkan.	Penelitian ini berfokus pada RDKK (Rencana Definitif Kebutuhan Kelompok) sehingga dapat dikatakan berbeda dengan penelitian saya yang berfokus pada kualitas pelayanan kartu tani.
9.	Nur Mufidah dan Indah Prabawati. 2018. Pelaksanaan	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis	Teori yang dipakai dalam penelitian ini adalah Teori	Hasil penelitian ini adalah bahwa program penyaluran pupuk bersubsidi di Desa	Penelitian ini berfokus pada pelaksanaan program kartu tani atau dengan kata lain

	Program Penyaluran Pupuk Bersubsidi Melalui Kartu Tani di Desa Durung Bedug Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo. Jurnal Ilmu Administrasi Negara. Vol 6, No 9.	pelaksanaan program penyaluran pupuk bersubsidi melalui Kartu Tani di Desa Durung Bedug Candi Sidoarjo.	Kebijakan Publik dan Teori Kartu Tani. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif.	Durung Bedug Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo sudah cukup baik namun belum bisa ditebus dengan menggunakan Kartu Tani karena beberapa kendala yang dihadapi.	penelitian dilakukan dengan ranah kebijakan publik, sedangkan penelitian saya berfokus pada kualitas pelayanan kartu tani yang berarti ranahnya adalah manajemen publik.
10.	Shinta Rayana Kartika Putri. 2015. Studi Deskriptif Kualitas Pelayanan Dan Faktor-Faktor Determinan Kualitas Pelayanan Dalam Penanganan Keluhan Di Media Center Pemerintah Kota Surabaya. Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik Volume 3, Nomor 2, Mei-Agustus 2015.	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan kualitas layanan dan faktor penentu kualitas layanan dalam penanganan pengaduan di Media Center Pemerintah Kota Surabaya.	Teori yang dipakai dalam penelitian ini adalah Pelayanan Publik, Penanganan Keluhan, dan Kualitas Pelayanan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif.	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan pengaduan sudah baik secara keseluruhan. Faktor penentu kualitas layanan menunjukkan bahwa struktur faktor organisasi, kemampuan faktor peralatan, dan faktor sistem pelayanan adalah faktor penentu kualitas penanganan pengaduan.	Penelitian ini berfokus pada Kualitas Pelayanan Dan Faktor-Faktor Determinan Kualitas Pelayanan Dalam Penanganan Keluhan Di Media Center Pemerintah Kota Surabaya. Sedangkan penelitian saya berfokus pada kualitas pelayanan dan faktor penghambat pelayanan kartu tani di Kecamatan Gunungwungkal, kabupaten Pati, Provinsi Jawa Tengah.

Berdasarkan berbagai penelitian terdahulu yang telah penulis jabarkan dalam tabel pada halaman sebelumnya, terdapat beberapa hal yang membedakan penelitian ini dengan kesepuluh penelitian ilmiah yang penulis gunakan sebagai referensi, walaupun dalam beberapa penelitian terdapat kesamaan fokus penelitian yaitu mengenai kualitas pelayanan dan beberapa penelitian yang juga membahas kartu tani. Beberapa hal yang membedakan penelitian ini dengan penelitian terdahulu tersebut adalah penelitian ini membahas kualitas pelayanan kartu tani di Kecamatan gunungwungkal, Kabupaten Pati sedangkan penelitian yang penulis gunakan sebagai referensi ada yang membahas mengenai kualitas pelayanan yang berfokus pada layanan publik Mauritius, kualitas pelayanan di sektor publik yang berorientasi pelanggan, kualitas pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor, model kualitas pelayanan, kualitas pelayanan dari persepsi pelanggan dengan membandingkan antara bank syariah dengan konvensional, kualitas pelayanan kantor Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara UPT Medan Selatan, serta kualitas pelayanan dalam penanganan keluhan di Media Center Pemerintah Kota Surabaya.

Sedangkan perbedaan yang lainnya mengenai pembahasan kartu tani, yaitu dalam penelitian ini membahas kartu tani dalam hal kualitas pelayanannya, sedangkan dalam penelitian terdahulu yang saya gunakan meneliti mengenai perbedaan persepsi terhadap program kartu tani di Kabupaten Sragen, penggunaan kartu tani sebagai media pengendali distribusi pupuk bersubsidi, serta pelaksanaan program penyaluran pupuk bersubsidi melalui kartu tani di Kabupaten Sidoarjo.

1.6.2 Administrasi Publik

Administrasi menurut Dwight Waldo (Pasolong, 2017:3) adalah suatu daya upaya yang kooperatif, yang mempunyai tingkat rasionalitas yang tinggi. Sedangkan menurut Tecker dalam (Keban, 2015:2) yang dimaksud dengan administrasi adalah suatu proses yang dinamis dan berkelanjutan, yang digerakkan dalam rangka mencapai tujuan dengan cara memanfaatkan secara bersama orang dan material melalui koordinasi dan kerjasama. Lalu, menurut A. Dunsire dalam (Keban, 2015:2) administrasi diartikan sebagai arahan, pemerintahan, kegiatan, implementasi, kegiatan pengarahan, penciptaan prinsip-prinsip implementasi kebijakan publik, kegiatan melakukan analisis, menyeimbangkan dan mempresentasikan keputusan, pertimbangan-pertimbangan kebijakan, sebagai pekerjaan individual dan kelompok dalam menghasilkan barang dan jasa publik, dan sebagai arena bidang kerja akademik dan teoritik. Berdasarkan beberapa pengertian administrasi menurut beberapa ahli tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa administrasi merupakan suatu proses yang terdiri dari beberapa muatan tentang arahan hingga analisis untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Publik menurut Soekamto dalam (Muhibudin, 2015:16) adalah kelompok yang bukan kesatuan. Interaksi terjadi secara tidak langsung melalui media komunikasi, baik media komunikasi secara umum, misalnya pembicaraan secara pribadi, desas-desus, melalui media komunikasi massa, misalnya surat kabar, radio, televisi, dan sebagainya. Sedangkan menurut Bogadus dalam (Muhibudin, 2015:16), publik adalah sejumlah besar orang yang antara satu dengan yang lainnya tidak saling mengenal, tetapi semuanya mempunyai perhatian dan minat

yang sama terhadap suatu masalah. Berdasarkan beberapa pengertian tentang publik tersebut, maka dapat diambil kesimpulan bahwa publik adalah sekelompok orang yang dalam hal ini adalah masyarakat yang memiliki suatu kesamaan dalam perhatian dan kepekaan kepada masalah atau isu yang sedang terjadi di sekitarnya.

Administrasi publik menurut George J. Gordon (Syafiie, 2010:25) adalah seluruh proses baik yang dilakukan organisasi maupun perseorangan yang berkaitan dengan penerapan atau pelaksanaan hukum dan peraturan yang dikeluarkan oleh badan legislatif, eksekutif, serta pengadilan. Kemudian, Prajudi Atmosudirdjo dalam (Syafiie, 2010:24) mengemukakan bahwa administrasi publik adalah administrasi dari negara sebagai organisasi dan administrasi yang mengejar tercapainya tujuan-tujuan yang bersifat kenegaraan. Edward H. Litchfield (Syafiie, 2010:25), berpendapat bahwa administrasi publik adalah suatu studi mengenai bagaimana bermacam-macam badan pemerintahan diorganisasikan, diperlengkapi dengan tenaga-tenaganya, dibiayai, digerakkan, dan dipimpin. Berdasarkan pendapat beberapa ahli mengenai administrasi publik, maka dapat diambil kesimpulan bahwa yang dimaksud dengan administrasi publik adalah sebagai suatu proses yang terjadi dalam berjalannya kehidupan bernegara yang menyangkut pemerintah dan masyarakat.

Nicholas Henry dalam (Falih Suaedi, 2010:5) menyebutkan bahwa terdapat 5 (lima) kelompok corak berpikir atau paradigma para pakar tentang keberadaan Ilmu Administrasi Publik, yaitu sebagai berikut :

1. Paradigma dikotomi antara politik dan administrasi (1900-1926)

Goodnow dalam Anggara (2016 : 360) berpendapat bahwa terdapat dua fungsi berbeda dari pemerintah, politik harus berhubungan dengan kebijaksanaan atau masalah yang ada hubungannya dengan tujuan negara, sedangkan administrasi harus berkaitan dengan kebijaksanaan tersebut. Dengan kata lain administrator dianggap tidak perlu campur tangan dalam kegiatan dan proses politik yang berlangsung di suatu negara, dan secara spesifik tugas para administrator tersebut adalah sebagai pelaksana keputusan-keputusan politik yang dibuat oleh para politisi, dengan ini administrasi publik disebut sebagai alat pemerintah.

Dalam paradigma ini, kata publik di dalam administrasi publik memiliki pengertian yang sama dengan birokrasi pemerintahan atau segala sesuatu yang berhubungan dengan pemerintahan dan negara. Dengan demikian, administrasi publik dapat dipandang sebagai cara menjalankan birokrasi pemerintahan agar dapat bekerja sebagaimana mestinya.

2. Paradigma prinsip-prinsip administrasi (1927-1937)

Paradigma ini muncul akibat dari interaksi yang intensif antara para administrator dengan pihak politisi dan pihak swasta. Akibat dari interaksi ini, administrator dan ilmu administrasi diterima secara luas, baik di kalangan industri maupun pemerintah. Ciri dari paradigma ini adalah diserapnya prinsip-prinsip manajemen secara luas untuk diterapkan pada lingkup administrasi. Dalam periode ini juga muncul asumsi yang dikemukakan oleh W. F. Willoughby dalam

Suaedi (2010) bahwa prinsip-prinsip administrasi bisa dibuktikan dan dipelajari. Dalam paradigma ini fokus dari ilmu administrasi dianggap lebih penting daripada lokusnya. Hal ini berakibat pada pengertian kata publik yang menjadi sangat luas yang hanya dibatasi oleh fokus ilmu administrasi, yaitu prinsip-prinsip manajemen seperti *planning*, *organizing*, *actuating*, dan *controlling*. Hal ini berkonsekuensi pada masuknya administrasi publik pada ranah kajian yang belum pernah dimasukinya. Lokusnya kurang dipentingkan, sedangkan fokusnya adalah “prinsip-prinsip” manajerial yang dipandang berlaku universal pada setiap bentuk organisasi dan lingkungan budaya.

3. Paradigma administrasi negara sebagai ilmu politik (950-1970)

Sahya Anggara (2016 : 371) menjelaskan bahwa paradigma ini berusaha untuk menetapkan kembali hubungan konseptual antara administrasi publik dengan ilmu politik. Dalam paradigma ini, lokus ilmu administrasi publik berusaha untuk diredifinisikan atau diperbaharui kembali menjadi birokrasi pemerintahan. Hal ini berakibat pada kurang diperhatikannya fokus dari ilmu administrasi publik yang pada akhirnya berujung pada masalah “sibuk mendefinisikan” fokusnya. Dalam paradigma ini jelas bahwa pengertian dalam kata publik yang diinginkan adalah yang berkenaan dengan birokrasi pemerintahan, sehingga ruang lingkup administrasi publik bisa dikatakan kembali menyempit ke seputar proses manajerial birokrasi pemerintahan. Administrasi negara kembali menjadi bagian dari ilmu politik. Pelaksanaan prinsip-prinsip administrasi sangat dipengaruhi oleh berbagai macam faktor lingkungan, jadi tidak “*value free*” (bebas nilai).

4. Paradigma administrasi negara sebagai ilmu administrasi (1956-1970)

Dalam Keban (2015:33) dijelaskan bahwa pada paradigma ini prinsip-prinsip manajemen yang pernah populer sebelumnya dikembangkan kembali secara ilmiah dan mendalam. Fokus dari paradigma ini adalah perilaku organisasi, analisis manajemen, penerapan teknologi modern seperti metode kuantitatif, analisis sistem, dan lain sebagainya. Paradigma ini pada dasarnya memiliki dua arah perkembangan, yaitu berorientasi pada perkembangan ilmu administrasi murni yang didukung oleh disiplin psikologi sosial dan berorientasi pada kebijakan publik.

5. Paradigma administrasi publik sebagai administrasi publik (1970)

Dalam Suaedi (2010) dijelaskan bahwa dalam paradigma ini, lokus administrasi publik bukan hanya semata-mata pada ilmu murni administrasi, melainkan pada teori organisasi, yakni pada bagaimana dan mengapa organisasi-organisasi itu bekerja, bagaimana dan mengapa orang-orang berperilaku dalam organisasi, serta bagaimana dan mengapa keputusan-keputusan itu diambil. Selain hal tersebut, pertimbangan-pertimbangan untuk menggunakan teknik ilmu manajemen ke dalam lingkungan pemerintahan menjadi perhatian pula. Administrasi publik semakin bertambah perhatiannya terhadap wilayah ilmu kebijakan (*policy science*), politik ekonomi, proses pembuatan kebijakan pemerintah, dan analisisnya (*public policy making process*), dan cara-cara pengukuran dari hasil-hasil kebijakan yang telah dibuat. Aspek-aspek perhatian

ini dapat dianggap di dalam banyak hal sebagai rantai yang menghubungkan antara fokus administrasi publik dengan lokusnya.

Sebagaimana yang terlihat dalam *trend* yang diikuti oleh paradigma ini, maka fokus administrasi publik adalah teori organisasi, praktik dalam analisis kebijakan, dan teknik-teknik administrasi dalam manajemen. Adapun fokus normatif dari administrasi publik digambarkan oleh paradigma ini adalah pada birokrasi pemerintahan dan pada persoalan-persoalan masyarakat (*public affairs*).

Selain lima para paradigma yang telah penulis cantumkan di atas, Nicholas Henry dalam Ikeanyibe (2017:6) memberikan pendapatnya mengenai adanya paradigma pemerintahan yang mulai berlaku pada 1990 hingga sekarang.

6. Paradigma Governance (1990-sekarang)

Tamayao dalam Ikeanyibe (2017:6) mendefinisikan bahwa paradigma ini merupakan bentuk pelatihan kekuasaan dan kewenangan oleh para pemimpin politik untuk mensejahterakan warga negaranya, suatu proses kompleks di mana beberapa sektor kekuatan masyarakat digunakan, serta menegakkan dan menyebarluaskan kebijakan publik yang secara langsung mempengaruhi manusia dan interaksi kelembagaan, serta ekonomi dan pembangunan sosial. Istilah “Governance” pada dasarnya digunakan untuk menggambarkan proses dasar pemerintahan modern yang memiliki cara berbeda dengan “pemerintah” secara tradisional dalam beroperasi. Hal tersebut terdiri dari proses politik yang luas di mana warga dan partisipasi kelompok dalam kebijakan dan program pemerintah sangat penting.

Paradigma ini Ewalt (Ikeanyibe, 2017:7) menjelaskan bahwa pemerintah perlu untuk melakukan pelimpahan dalam bentuk desentralisasi (pembagian kekuasaan dan fungsi) dalam hal modus pelayanan, unit analisis yang merupakan jaringan dari organisasi nirlaba, perusahaan swasta dan unit pemerintah lainnya. Bukan hanya itu saja, pemerintah dalam paradigma ini juga melaksanakan kerjasama dengan masyarakat, komunitas, hingga sektor swasta.

1.6.3 Manajemen Publik

Menurut John D. Millet (Syafiie, 2010:49) *management is the process directing and fasilitating the work of people organized in formal group to achieve a desired end* (Manajemen adalah proses kepemimpinan dan pemberian arah terhadap pekerjaan yang terorganisasi dalam kelompok formal untuk mencapai tujuan yang dikehendaki). Sedangkan, menurut Ordway Tead (Syafiie, 2010:49) *Management is the process and agency with direct and guides the operations of an organization in the realizing of establized arms* atau dapat diartikan bahwa manajemen adalah proses dan perangkat yang mengarahkan serta membimbing kegiatan suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kemudian, Henry Simamora (Pasolong, 2017 : 83) mengemukakan bahwa yang dimaksud dengan manajemen adalah proses pendayagunaan bahan baku dan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan-tujuan yang ditetapkan. Berdasarkan beberapa pengertian manajemen tersebut dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah proses pencapaian tujuan yang mana dimulai dari penyusunan rencana, pengorganisasian, pelaksanaan, serta pengawasan agar pencapaian tujuan dapat terlaksana dengan baik sesuai keinginan.

Menurut George R.Terry dalam Azwir Syahputra (2016:5), prinsip-prinsip manajemen terdiri dari beberapa hal sebagai berikut :

1. Perencanaan (*Planning*), merupakan suatu proses menggambarkan dan merumuskan kegiatan-kegiatan yang akan dilaksanakan untuk mencapai hasil-hasil yang dikendaki, di mana dalam merumuskan suatu perencanaan harus dihubungkan dengan kenyataan yang ada dan terjadi. Suatu perencanaan yang baik, haruslah mengandung formulasi 5W + 1H yaitu *What* (apa), *Who* (siapa), *Where* (dimana), *When* (kapan), *Why* (mengapa), *How* (bagaimana). Disamping itu perencanaan yang baik haruslah terdapat unsur-unsur yaitu adanya penyusunan rencana kerja dan penerapan tujuan.
2. Pengorganisasian (*Organizing*), merupakan suatu kegiatan dalam menentukan, mengelompokkan dan pengaturan berbagai kegiatan yang dianggap untuk mencapai tujuan. Di dalam suatu organisasi terdapat beberapa unsur yaitu adanya perincian kerja, penempatan dan pembagian tugas.
3. Pelaksanaan (*Actuating*), merupakan suatu tindakan untuk mengusahakan agar semua anggota kelompok berkenaan berusaha untuk mencapai sasaran agar sesuai dengan perencanaan manajerial dan usaha-usaha organisasi. Supaya pelaksanaan dapat berjalan dengan baik dan lancar maka diperlukan beberapa hal yang dapat menggerakkan seseorang untuk melakukan tindakan/pekerjaan yaitu adanya : kepemimpinan, motivasi, dan komunikasi.
4. Pengawasan (*Controlling*), merupakan salah satu fungsi manajemen yang bertujuan untuk menjamin agar pelaksanaannya berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dalam perencanaan. Pengawasan dapat diartikan sebagai

suatu proses untuk menerapkan pekerjaan apa yang sudah dilaksanakan, menilainya, dan bila perlu mengoreksi dengan maksud supaya pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan rencana semula. Dalam hal ini proses pengawasan ada tiga tahap yaitu menetapkan standar, melakukan penilaian, serta mengadakan tindakan perbaikan.

Menurut Overman dalam (Pasolong, 2017:83) mengemukakan bahwa manajemen publik adalah suatu studi interdisipliner dari aspek-aspek umum organisasi, dan merupakan gabungan antara fungsi manajemen seperti *planning*, *organizing*, dan *controlling* di satu sisi dengan SDM, keuangan, fisik, informasi dan politik di sisi lain. J. Steven Ott, Albert C. Hide dan Jay M. Shafrits (Pasolong, 2017:83), berpendapat bahwa pada tahun 1990-an, manajemen publik mengalami masa transisi dengan beberapa isu terpenting yang akan sangat menantang, yaitu : Privatisasi sebagai suatu alternatif bagi pemerintah dalam memberikan pelayanan publik; Rasionalitas dan akuntabilitas; Perencanaan dan kontrol; keuangan dan penganggaran; Produktivitas Sumber Daya Manusia.

Menurut Laurence Lynn (Wijaya, 2014:2) terdapat tiga kemungkinan dalam menggambarkan manajemen publik, yaitu sebagai seni (*art*), ilmu (*science*), dan profesi (*profession*). Manajemen Publik sebagai seni dapat diartikan sebagai aktivitas kreatif yang dilaksanakan oleh para praktisi tidak dapat dipelajari dengan cara “dihitung” artinya manajemen publik merupakan sebuah aktivitas yang memiliki tingkat fleksibilitas yang tinggi dan sangat tergantung dari situasi dan kondisi di mana beroperasi. Sedangkan manajemen publik sebagai ilmu dapat diartikan sebagai manajemen publik memerlukan sebuah analisis sistematis

dengan menggunakan interpretasi dan eksplanasi. Sedangkan manajemen publik sebagai profesi Lynn merujuk pada kelompok yang menddikasikan dirinya kepada ilmu ini. Berdasarkan beberapa pendapat mengenai manajemen publik maka dapat diambil kesimpulan bahwa manajemen publik adalah suatu proses yang dilakukan oleh pemerintah untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakatnya guna tercapainya tujuan negara yang salah satunya adalah mensejahterakan rakyat.

1.6.4 Pelayanan Publik

Pelayanan menurut *American Marketing Assosiation* dalam (Hardiyansyah, 2018:13) diartikan sebagai kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik. Pelayanan menurut Ivancevich dalam (Ratminto, 2013:2) diartikan sebagai produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan.

Sedangkan menurut Albercht dalam (Ibrahim, 2008:2) pelayanan dirumuskan sebagai “*a total organizational approach that makes quality of service as perceived by the customer, the number one driving force for the operation of the business*” yang dapat diartikan bahwa pelayanan merupakan sebuah pendekatan yang membuahkan kualitas pelayanan yang berasal dari apa yang dirasakan pelanggan/masyarakat, dan pelayanan itu merupakan pendorong utama dalam operasionalisasi bisnis. Berdasarkan beberapa pendapat mengenai pelayanan yang ada, maka dapat diambil kesimpulan bahwa yang dimaksud

dengan pelayanan adalah suatu kegiatan pemenuhan kebutuhan manusia baik yang berwujud maupun tidak berwujud yang selanjutnya akan memicu adanya pendapat pengguna layanan hingga memunculkan kualitas pelayanan.

Pelayanan Publik dalam Safroni (2012:49) diartikan sebagai upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang dan jasa pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan 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. Pelayanan publik menurut Sadu Wasistiono dalam (Hardiyansyah, 2018:15) didefinisikan sebagai pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Berdasarkan pengertian pelayanan publik di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan suatu kegiatan pemberian jasa yang dilakukan oleh pemerintah atau swasta guna memenuhi kebutuhan publik atau masyarakat baik dalam bentuk barang, jasa, ataupun suatu pelayanan yang bersifat administratif.

Terdapat beberapa prinsip standar pelayanan yang tercantum dalam PERMENPAN RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan, diantaranya yaitu :

1. Sederhana, dalam hal ini standar pelayanan harus ada kemudahan baik mudah dimengerti, diikuti, dilaksanakan, diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
2. Partisipatif, dalam hal ini penyusunan standar pelayanan harus dibahas secara bersama dan melibatkan masyarakat serta pihak terkait hingga dapat tercipta keserasian hasil kesepakatan.
3. Akuntabel, dalam hal ini apapun yang termuat dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan sebagaimana mestinya.
4. Berkelanjutan, dalam hal ini standar pelayanan selalu disertai dengan perbaikan-perbaikan untuk meningkatkan kualitas dan inovasi pelayanan.
5. Transparansi, dalam hal ini standar pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan terutama masyarakat.
6. Keadilan, dalam hal ini standar pelayanan harus dapat diberikan dan menjangkau seluruh lapisan masyarakat masyarakat tanpa membedakan status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pada pasal 4 dikatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik dilandaskan pada beberapa asas, diantaranya:

- a. Kepentingan umum, dalam hal ini pelayanan harus dilaksanakan demi kepentingan publik bukan hanya ditujukan kepada suatu golongan tertentu.
- b. Kepastian hukum, dalam hal ini harus ada jaminan hukum telah dijalankan dengan baik.
- c. Kesamaan hak, dalam hal ini setiap orang memiliki hak yang sama tanpa membedakan kedudukan atau pangkat jabatan yang dimilikinya.
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban, dalam hal ini harus ada sikap yang seimbang dalam hak dan kewajiban, jadi ketika menuntut suatu haknya untuk dapat dipenuhi maka harus dapat melaksanakan apa yang menjadi kewajibannya pula.
- e. Keprofesionalan, dalam hal ini seorang pejabat pelayanan publik harus memiliki keterampilan dan keahlian sesuai dengan tugas yang diembannya.
- f. Partisipatif, dalam hal ini masyarakat dapat ikut berperan serta dalam pelayanan publik dengan cara menyampaikan pendapat dan aspirasi yang dimilikinya.
- g. Persamaan perlakuan/ tidak diskriminatif, dalam hal ini pelayanan harus adil dan tidak boleh membeda-bedakan antara suku, ras, maupun golongan tertentu.
- h. Keterbukaan, dalam hal ini pelayanan harus dapat diakses dengan mudah oleh publik atau masyarakat.

- i. Akuntabilitas, dalam hal ini pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan yang ada.
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, dalam hal ini pihak pemberi layanan publik harus dapat memberikan kemudahan pelayanan bagi wanita hamil, anak-anak, ataupun para masyarakat yang telah berusia lanjut.
- k. Ketepatan waktu, dalam hal ini pelayanan harus dapat dilakukan tepat pada waktu semestinya yang telah tercantum dalam peraturan.
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan, dalam hal ini pemberi pelayanan harus dapat melaksanakan pelayanan dengan cepat, mudah dan dapat dijangkau oleh para pengguna layanan yaitu masyarakat.

1.6.5 Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan menurut Goetsch dan Davis dalam (Ibrahim, 2008:22) diartikan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau bahkan mungkin melebihi harapan. Sedangkan menurut Gronross dalam (Qaisar Ali, 2018:71) menguraikan kualitas layanan sebagai prosedur yang berisi sukseksi pemberian layanan baik yang berwujud atau tidak, melalui interaksi antara konsumen dan personel penyedia layanan atau dengan kata lain sumber daya fokus untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Kemudian, Crosby, Lehtinen, dan Wyckoff dalam (Suaib, 2016:201) mengemukakan bahwa yang dimaksud dengan kualitas pelayanan adalah derajat keunggulan yang ingin dicapai, dilakukannya kontrol terus menerus dalam mencapai keunggulan tersebut dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna jasa. Berdasarkan beberapa pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa

kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk pelayanan kepada publik baik yang berwujud ataupun tidak yang dijalankan sesuai dengan tujuannya demi memenuhi kebutuhan pengguna layanan.

Kualitas Pelayanan Publik dalam Ibrahim (2008:22) diartikan sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan, di mana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Sedangkan Albrecht dan Zamke dalam (Dwiyanto, 2014:140) menyebutkan bahwa yang dimaksud dengan kualitas pelayanan publik adalah hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, SDM pemberi layanan, strategi, dan pelanggan. Dari beberapa pendapat mengenai kualitas pelayanan publik tersebut, maka dapat diambil kesimpulan bahwa yang dimaksud dengan kualitas pelayanan publik adalah penilaian mengenai pelaksanaan pelayanan publik kepada masyarakat oleh birokrasi pemerintahan dalam rangka memenuhi kebutuhan publik.

Kualitas pelayanan seharusnya dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dengan berfokus pada kepuasan masyarakat dalam mendapatkan suatu pelayanan. Lenvine dalam (Dwiyanto, 2014:143) mengemukakan bahwa terdapat tiga indikator yang dapat digunakan untuk menilai kualitas pelayanan publik, diantaranya yaitu :

- 1) *Responsiveness* (responsivitas), merupakan dayatanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi, maupun tuntutan pengguna layanan.

- 2) *Responsibility* (responsibilitas), yaitu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan.
- 3) *Accountability* (akuntabilitas), yaitu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan stakeholder dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

Kualitas pelayanan publik pada dasarnya dapat dinilai, sedangkan untuk menilai apakah suatu pelayanan publik dapat dikatakan baik atau buruk tersebut terdapat beberapa kriteria yang dapat digunakan untuk melakukan pengukuran. Berkaitan dengan hal tersebut, Zeithmal dkk dalam (Hardiyansyah, 2018:56) mengemukakan bahwa SERVQUAL merupakan suatu metode yang diturunkan secara empiris yang dapat digunakan oleh organisasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Metode ini meliputi pengembangan pemahaman mengenai kebutuhan layanan yang dirasakan oleh pelanggan.

Zeithmal, Parasuraman, dan Berry pada tahun 1990 dalam Hardiyansyah (2018:63) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, diantaranya yaitu :

- 1) *Tangible* (berwujud), merupakan kemampuan organisasi publik dalam menunjukkan bukti nyata dalam pemberian pelayanan, yaitu terdiri dari fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas komunikasi yang

dimiliki oleh penyedia layanan. Dimensi ini terdiri dari beberapa indikator, seperti :

- Penampilan petugas atau aparatur dalam melayani pelanggan;
- Kenyamanan tempat melakukan pelayanan;
- Kemudahan dalam proses pelayanan;
- Kedisiplinan petugas atau aparatur dalam melakukan pelayanan;
- Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan;
- Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

2) *Reliability* (reliabilitas/kehandalan), adalah suatu kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat, dapat dipercaya, dan sesuai dengan harapan penggunaan pelayanan. Dimensi ini juga memiliki indikator, diantaranya adalah sebagai berikut :

- Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan;
- Memiliki standar pelayanan yang jelas;
- Kemampuan petugas atau aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan;
- Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

3) *Responsiveness* (responsivitas/ketanggapan), merupakan kemampuan untuk membantu dan memberikan layanan yang cepat dan tepat, kerelaan untuk menolong pengguna layanan (masyarakat) dan menyelenggarakan pelayanan dengan ikhlas. Dimensi ini memiliki beberapa indikator seperti :

- Merespon setiap pelanggan atau pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan;

- Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan cepat;
 - Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan tepat;
 - Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan cermat;
 - Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat;
 - Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.
- 4) *Assurance* (kepastian/jaminan), merupakan pengetahuan, kesopanan, serta kemampuan para petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan. Dimensi ini memiliki indikator-indikator diantaranya :
- Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan;
 - Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan;
 - Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan;
- 5) *Empathy* (empati), merupakan kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan perhatian yang tulus kepada masyarakat sebagai pengguna layanan secara individual disertai dengan upaya memahami keinginan pengguna pelayanan. Dimensi ini memiliki beberapa indikator, yaitu :
- Mendahulukan kepentingan pemohon atau pelanggan;
 - Petugas melayani dengan sikap ramah;
 - Petugas melayani dengan sopan santun;
 - Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan);
 - Petugas melayani dengan menghargai setiap pelanggan.

Kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut, menurut Zeithmal, Parasuraman, dan Berry dapat dikembangkan menjadi sepuluh dimensi, diantaranya adalah :

- a. *Tangible*, terdiri dari fasilitas fisik, peralatan, personil, dan komunikasi.
- b. *Reliable*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
- c. *Responsiveness*, kemampuan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap mutu layanan yang diberikan.
- d. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan.
- e. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
- f. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
- g. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya dan resiko.
- h. *Acces*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
- i. *Communication*, kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.
- j. *Understanding the customer*, yaitu melakukan segala usaha untuk mengetahui apa yang dibutuhkan pelanggan.

1.7 Operasionalisasi Konsep

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan dua teori yang digunakan untuk menjadi dasar dalam menentukan fenomena beserta indikasi yang akan dipakai dalam penelitian. Teori yang penulis pakai ini terdiri dari teori kualitas pelayanan Zeithmal, Parasuraman, dan Berry dengan prinsip standar pelayanan PERMENPAN RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan.

Tabel 1.5
Matriks perbandingan teori

Teori Kualitas Pelayanan Zeithmal, Parasuraman, dan Berry		Prinsip Standar Pelayanan PERMENPAN RB No. 15 tahun 2014 tentang Standar Pelayanan	
Fenomena	Indikator	Fenomena	Indikator
Tangible (berwujud)	<ul style="list-style-type: none"> a. Kenyamanan tempat pelayanan. b. Kedisiplinan petugas. c. Kerapian petugas. d. Tersedianya sarana dan prasarana pelayanan. e. Kemudahan akses tempat pelayanan. f. Kemudahan proses pelayanan. 	Sederhana	<ul style="list-style-type: none"> a. Mudah dimengerti b. Mudah diikuti c. Mudah dilaksanakan d. Mudah diukur e. Terdapat prosedur yang jelas f. Biaya terjangkau
Reliability (kehandalan)	<ul style="list-style-type: none"> a. Kecermatan petugas pelayanan. b. Kejelasan aturan standar pelayanan. c. Kemampuan petugas dalam menggunakan 	Partisipatif	<ul style="list-style-type: none"> a. Penyusunan standar pelayanan melibatkan masyarakat dan pihak terkait

	<p>alat bantu pelayanan.</p> <p>d. keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu pelayanan.</p>		
Responsiveness (ketanggapan)	<p>a. Respon petugas dalam memberikan pelayanan.</p> <p>b. Petugas pelayanan yang melayani dengan cepat, cermat, dan tepat.</p> <p>c. Pelayanan sesuai standar waktu.</p> <p>d. Respon petugas terhadap keluhan pengguna layanan.</p>	Akuntabel	<p>a. Hal yang terdapat dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan.</p> <p>b. Hal yang terdapat dalam standar pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan.</p>
Assurance (jaminan)	<p>a. Pemberian jaminan ketepatan waktu pelayanan.</p> <p>b. Pemberian jaminan biaya pelayanan.</p> <p>c. Pemberian jaminan legalitas pelayanan.</p>	Berkelanjutan	<p>a. Perbaikan terus menerus pada standar pelayanan.</p>
Empathy (empati)	<p>a. Mendahulukan kepentingan pengguna pelayanan.</p> <p>b. Petugas melayani dengan sikap ramah.</p> <p>c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun.</p> <p>d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif.</p> <p>e. Petugas melayani</p>	Transparansi	<p>a. Standar pelayanan harus mudah diakses oleh masyarakat.</p>

	dan menghargai setiap pengguna pelayanan.		
		Keadilan	a. Menjangkau seluruh lapisan masyarakat

Berdasarkan matriks perbandingan dari teori kualitas pelayanan Zeithmal, Parasuraman, dan Berry dengan prinsip standar pelayanan PERMENPAN RB Nomor 15 tahun 2014 tentang Standar Pelayanan, maka fenomena dan indikasi penelitiannya dapat dioperasionalkan dalam sebuah tabel sebagai berikut :

Tabel 1.6
Operasionalisasi Konsep

No.	Fenomena Penelitian	Indikasi Penelitian (Gejala yang dimati)
1.	Tangible (berwujud)	a. Kenyamanan tempat pelayanan. b. Kedisiplinan petugas pelayanan. c. Kerapian petugas pelayanan. d. Tersedianya sarana dan prasarana penunjang pelayanan. e. Kemudahan akses tempat pelayanan.
2.	Reliability (kehandalan)	a. Kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan. b. Kejelasan aturan dasar pelaksanaan pelayanan. c. Kemampuan dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu pelayanan.
3.	Responsiveness (ketanggapan)	a. Respon petugas dalam memberikan pelayanan. b. Petugas melayani dengan cepat dan tepat. c. Pelayanan dilakukan sesuai standar waktu. d. Respon petugas terhadap keluhan pengguna pelayanan.
4.	Assurance (jaminan)	a. Kepastian ketepatan waktu pelayanan. b. Kepastian biaya pelayanan
5.	Empathy (empati)	a. Mendahulukan kepentingan pengguna pelayanan atau publik. b. Petugas melayani dengan sikap ramah dan penuh sopan santun. c. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif

		mencakup seluruh lapisan masyarakat.
6.	Sederhana	a. Pelayanan mudah dimengerti masyarakat. b. Pelayanan mudah diikuti masyarakat. c. Pelayanan mudah dilaksanakan d. Prosedur pelayanan yang jelas
7.	Partisipatif	a. Penyusunan standar pelayanan melibatkan masyarakat dan pihak terkait.
8.	Berkelanjutan	a. Perbaikan terus menerus pada standar pelayanan.
9.	Akuntabel	a. Hal yang terdapat dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan.
10.	Transparansi	a. Standar pelayanan harus mudah diakses masyarakat.

1.8 Metoda Penelitian

1.8.1 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kualitatif deskriptif. Bodgan dan Taylor dalam (Basrowi, 2008:21) mendefinisikan metodologi penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Afifuddin dan Saebeni (2012:73) berpendapat bahwa penelitian kualitatif merupakan jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai dengan menggunakan prosedur statistik atau cara kuantifikasi lainnya. Penelitian yang bersifat kualitatif memiliki maksud bahwa suatu pendekatan penelitian yang menghasilkan data yang bersifat deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan, dokumen pribadi, dokumen resmi, serta catatan lapangan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Sehingga yang menjadi tujuan penelitian kualitatif ini adalah ingin menggambarkan realita empirik dibalik fenomena secara mendalam dan tuntas. Oleh karena itu penggunaan pendekatan kualitatif dalam penelitian ini

adalah mencocokkan realita empirik dengan teori yang berlaku, yang mana hal tersebut tertantum dalam Moleong (2017:3).

Bentuk penelitiannya berbentuk deskriptif yang dalam (Suryabrata, 2011:76) diartikan sebagai penelitian yang bermaksud untuk membuat pencandraan (deskripsi) mengenai situasi-situasi atau kejadian-kejadian. Sukmadinata (2013:18), menyatakan bahwa penelitian deskriptif bertujuan mendefinisikan suatu keadaan atau fenomena secara apa adanya. Sedangkan dalam Bungin (2017:4) dijelaskan bahwa format penelitian deskriptif kualitatif lebih tepat apabila digunakan untuk meneliti masalah-masalah yang membutuhkan studi mendalam, seperti permasalahan tingkah laku konsumen suatu produk, masalah-masalah efek media terhadap pandangan pemirsa terhadap suatu tayangan media, permasalahan implementasi kebijakan publik di masyarakat, dan sebagainya. Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa jenis penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif karena analisis datanya berupa kata-kata tertulis atau lisan dan mempertimbangkan pendapat orang lain yang bisa disebut dengan narasumber.

Tujuan deskriptif kualitatif dalam penelitian ini yaitu untuk memberikan gambaran secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta tertentu. Fakta tertentu tersebut yaitu mengenai kualitas pelayanan Kartu Tani di Kecamatan Gunungwungkal, Kabupaten Pati, Provinsi Jawa Tengah.

1.8.2 Situs Penelitian

Dalam penelitian kualitatif maka perlu untuk menetapkan tempat atau wilayah dimana penelitian akan dilaksanakan. Situs penelitian sendiri dapat diartikan sebagai sebuah tempat atau lokasi (*place*) yang merupakan sumber data yang bisa digali oleh peneliti. Tempat dan lokasi merupakan suatu bagian dimana berbagai aktifitas, maupun kegiatan yang akan diteliti berlangsung. Tempat atau wilayah (lokus) pelaksanaan penelitian ini adalah di Kecamatan Gunungwungkal, Kabupaten Pati, Provinsi Jawa Tengah. Sedangkan situs dalam penelitian ini adalah Kantor BPP Kecamatan Gunungwungkal.

1.8.3 Subjek Penelitian

Subjek penelitian merupakan sumber di mana peneliti dapat mencari informasi dan data untuk keperluan penelitian yang dilakukannya, subjek penelitian dalam hal ini adalah manusia sebagai informan atau narasumber pemberi informasi. Penelitian ini dalam menentukan subjek penelitian menggunakan metode *purposive sampling*, yaitu subjek penelitian yang dipilih berdasarkan pada tujuan penelitian tanpa memperhatikan kemampuan generalisasinya, hal ini dijelaskan dalam Afifuddin (2012:130).

Demi mendapatkan informasi yang lengkap mengenai kualitas pelayanan Kartu Tani di Kecamatan Gunungwungkal, Kabupaten Pati, Jawa Tengah, maka pada penelitian ini peneliti bekerjasama dengan beberapa orang yang merupakan narasumber atau informan sebagai subyek penelitian. Adapun subyek dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Koordinator Balai Penyuluhan Pertanian (BPP) Kecamatan Gunungwungkal.

- b. Pegawai Penyuluh Balai Penyuluhan Pertanian (BPP) Kecamatan Gunungwungkal.
- c. Ketua Gabungan Kelompok Tani Maju Makmur Desa Gunungwungkal, Kecamatan Gunungwungkal.
- d. Ketua Gabungan Kelompok Tani Ngudi Urip Desa Giling, Kecamatan Gunungwungkal.
- e. Masyarakat Kecamatan Gunungwungkal yang berprofesi sebagai petani yang merupakan pengguna dan pemilik Kartu Tani.

1.8.4 Jenis dan Sumber Data

Sumber data menurut Sutopo (2006:56-57) adalah tempat data diperoleh dengan menggunakan metode tertentu baik berupa manusia, artefak, ataupun dokumen-dokumen. Lofland dan Lofland dalam (Basrowi, 2008:169) menyatakan bahwa sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain sebagainya. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan dua sumber data, yaitu :

- 1) Sumber data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui perantara) baik yang dilakukan melalui wawancara, observasi, dokumentasi serta metode lainnya. Sumber penelitian diperoleh para peneliti untuk menjawab pertanyaan penelitian. Adapun yang menjadi sumber data primer dalam penelitian ini adalah Koordinator Balai Penyuluhan Pertanian (BPP) Kecamatan Gunungwungkal, Pegawai Penyuluh di Balai Penyuluhan Pertanian (BPP) Kecamatan Gunungwungkal, Ketua

gabungan kelompok tani di Kecamatan Gunungwungkal, serta masyarakat pemilik dan pengguna Kartu Tani di Kecamatan Gunungwungkal.

- 2) Sumber data sekunder, yaitu data yang dikumpulkan dan diperoleh secara tidak langsung oleh peneliti sebagai penunjang dari sumber pertama. Dalam penelitian ini, data sekundernya adalah berupa Buku Tahunan Gunungwungkal dalam Angka mulai tahun 2016 hingga tahun 2018, koran, dan media massa yang memiliki hubungan dengan pelayanan Kartu Tani khususnya di Kecamatan Gunungwungkal, Kabupaten Pati, Provinsi Jawa Tengah.

Menurut Kountur (2009:177) pengumpulan data dari sumber sekunder tidak membutuhkan instrument sedangkan pengumpulan data dari sumber primer membutuhkan instrument. Jika instrument yang digunakan adalah peneliti maka metode pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara atau observasi.

1.8.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dapat juga diartikan sebagai metode pengumpulan data. Metode pengumpulan data pada dasarnya merupakan salah satu hal penting dalam sebuah penelitian, di mana metode merupakan suatu strategi yang dapat digunakan dalam rangka memperoleh data penelitian. Pada penelitian ini, pengumpulan data ditujukan untuk memperoleh informasi, keterangan, dan kondisi kenyataan mengenai kualitas pelayanan Kartu Tani di Kecamatan Gunungwungkal, Kabupaten Pati, Jawa Tengah. Demi memperoleh data yang dikehendaki sesuai dengan permasalahan dalam penelitian ini, maka penulis

menggunakan teknik pengumpulan data dengan beberapa metode sebagai berikut:

a) Observasi (Pengamatan)

Metode observasi dalam Bungin (2017:115) diartikan sebagai metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan dan penginderaan. Ngalim Purwanto dalam (Baswori, 2008:93) mengemukakan bahwa observasi merupakan metode atau cara-cara menganalisis dan mengadakan pencatatan secara sistematis mengenai tingkah laku dengan melihat atau mengamati individu atau kelompok secara langsung. Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan apabila obyek penelitian bersifat perilaku manusia, proses kerja, gejala alam, dan responden yang diamati tidak terlalu besar. Pada dasarnya kegiatan observasi dapat mengakibatkan peneliti untuk mendapatkan keterangan mengenai pandangan dari berbagai pihak bahkan bisa lebih konkrit, secara lebih mendalam dan mengena pada tujuan penelitian.

Dari segi proses pelaksanaan pengumpulan data, penelitian ini menggunakan teknik observasi nonpartisipan. Hal tersebut dikarenakan peneliti tidak terlibat langsung dengan aktivitas-aktivitas orang-orang yang sedang diamati dan hanya sebagai pengamat independen. Sedangkan dilihat dari segi instrumentasi, teknik observasi yang peneliti gunakan adalah observasi atau pengamatan terstruktur. Hal tersebut didasarkan pada pengamatan yang dilakukan peneliti dilakukan secara sistematis, di mana peneliti telah mempersiapkan pedoman pengamatan yaitu dengan didasarkan

pada 5 dimensi pengukuran Kualitas Pelayanan dengan SERVQUAL, meliputi : *Tangible* (berwujud); *Reliability* (kehandalan); *Responsiveness* (ketanggapan); *Assurance* (jaminan); dan *Empathy* (empati) dan standar pelayanan PERMENPAN RB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan.

b) Interview (Wawancara)

Wawancara dalam Bungin (2017:108) diartikan sebagai proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (guide) wawancara, di mana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama. Sedangkan wawancara dalam Sugiyono (2015:194) dikatakan bahwa dapat digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti akan melaksanakan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil.

Jenis wawancara yang peneliti gunakan adalah wawancara terstruktur, di mana pertanyaan-pertanyaan wawancara telah peneliti tentukan sebelumnya. Interview atau wawancara pada penelitian ini dilakukan pada Koordinator dan Pegawai Penyuluh di Balai Penyuluhan Pertanian (BPP) Kecamatan Gunungwungkal, Ketua gabungan kelompok tani di Kecamatan Gunungwungkal, serta masyarakat pemilik dan pengguna Kartu Tani di Kecamatan Gunungwungkal.

c) Dokumentasi

Selain menggunakan teknik pengumpulan data menggunakan metode observasi dan interview (wawancara), peneliti juga menggunakan metode atau teknik dokumentasi. Metode atau teknik dokumentasi dalam Afifuddin (2012:141) diartikan sebagai teknik pengumpulan data dan informasi melalui pencarian dan penemuan bukti-bukti yang mana pengumpulan data berasal dari sumber nonmanusia, seperti dokumen resmi, foto, dan lain sebagainya yang berguna memberikan latar belakang yang lebih luas mengenai pokok penelitian dan dapat membantu peneliti dalam memahami fenomena yang terjadi di lokasi penelitian serta membantu dalam membuat interpretasi data. Sedangkan Herdiansyah (2010:143) mengartikan studi dokumentasi sebagai salah satu cara yang dapat dilakukan peneliti kualitatif untuk dapat mendapatkan gambaran dari sudut pandang subjek melalui suatu media tertulis dan dokumen lainnya yang ditulis atau dibuat langsung oleh subjek yang bersangkutan.

Dokumentasi yang peneliti gunakan dalam penelitian ini terdiri dari beberapa jenis dokumen, seperti buku Kecamatan Gunungwungkal Dalam Angka yang terdiri dari tahun 2016 hingga tahun 2019, buku Kabupaten Pati Dalam Angka mulai tahun 2016 hingga tahun 2019, dokumen yang berisi data kepemilikan Tirtu Tani di Kecamatan Gunungwungkal yang dimiliki Balai Penyuluh Pertanian (BPP) Kecamatan Gunungwungkal, Data resmi dari Badan Pusat Statistik (BPS) baik pada tingkat Nasional, Provinsi, maupun pada tingkat Kabupaten, serta berbagai dokumen yang lainnya.

1.8.6 Analisis dan Interpretasi Data

Analisis data menurut Bogdan (Sugiyono, 2015:244) diartikan sebagai proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah difahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Sedangkan Afifuddin (2012:145) mengartikan analisis data sebagai proses mengatur urusan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori, dan satuan uraian dasar. Terdapat tiga langkah penting dalam analisis data, yaitu : identifikasi apa yang ada dalam data, melihat pola-pola, dan membuat interpretasi. Sebagai bahan acuan dalam melakukan analisis dan interpretasi data, peneliti berpedoman pada pendapat Miles dan Huberman dalam (Sugiyono, 2015:246) bahwa analisis dan interpretasi data dilakukan dengan cara :

1. Reduksi data (*data reduction*), yaitu merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, serta mencari tema dan polanya.
2. Penyajian data (*data display*), yaitu penyajian data dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart, dan sejenisnya.
3. Kesimpulan atau verifikasi data (*conclusion drawing/ verification*), yaitu berisi temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap, sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis, ataupun teori.

1.8.7 Kualitas Data (*Goodness Criteria*)

Kualitas data penelitian kualitatif dalam penelitian ini dinilai dengan menggunakan teknik triangulasi data. Triangulasi dalam Sugiyono (2015:273) diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dan berbagai waktu. Terdapat 3 jenis triangulasi, yaitu :

- a. Triangulasi Sumber, yaitu dalam melakukan pengujian kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang diperoleh dari beberapa sumber. Dengan kata lain bahwa sumber yang ada terdiri dari beberapa narasumber yang berbeda.
- b. Triangulasi Teknik, yaitu dalam melakukan pengujian kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.
- c. Triangulasi Waktu, dalam hal ini waktu sangat mempengaruhi kredibilitas data, yang mana dalam melakukan kredibilitas data dalam triangulasi ini dapat dilakukan dengan wawancara, observasi, atau teknik lain dalam waktu dan situasi yang berbeda.

Pada penelitian ini, penulis hanya menggunakan triangulasi sumber. Hal ini karena dalam melaksanakan penelitian di lapangan, sumber-sumber informasi data yang peneliti dapatkan bersumber dari observasi langsung di BPP Kecamatan Gunungwungkal, wawancara dengan penyuluh pertanian maupun petani pemilik Kartu Tani, dan dokumentasi baik yang peneliti dapatkan secara langsung maupun dari pihak BPP Kecamatan Gunungwungkal.