

KUALITAS PELAYANAN DALAM Mendukung KINERJA GABUNGAN KELOMPOK TANI DI KABUPATEN MERAUKE

David Laiyan^{1(a)}, Elisabet Permaisela Suhardi^{2(b)}, Paul Adryani Moento^{3(c)}

^{1,2,3}Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Universitas Musamus

^{a)}davidlaiyan@unmus.ac.id, ^{b)}sellasuahardi@gmail.com, ^{c)}paulmoento@unmus.ac.id

INFORMASI ARTIKEL

Article History:

Dikirim:

31-01-2022

Diterbitkan Online:

29-04-2022

Kata Kunci:

Kualitas Pelayanan,
Responsifitas, Responsibilitas

Keywords:

Quality of Service,
Responsiveness,
Responsibilities

Corresponding Author:

davidlaiyan@unmus.ac.id

ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan suatu tindakan nyata yang dilakukan oleh sekelompok rang untuk menciptakan alur kerja yang baik yang menuntut adanya profesionalitas dan rasa empati guna menciptakan tujuan yang telah di tentukan. Penelitian ini dilakukan di kampung bersehati. Tujuan penelitian ini Untuk mengkaji dan mengetahui kualitas pelayanan dalam mendukung kinerja Gapoktan Lumbung Sehati distrik tanah miring Kabupaten merauke. Adapun metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif, yaitu mendapatkan pemahaman terkait suatu kejadian dilapangan tentang perbuatan manusia dalam kondisi tertentu yang di terjemahkan sesuai pemikiran peneliti. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Kemudian teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan melakukan obeservasi ketempat penelitian terlllebih dahulu, kemudian melakukan wawancara dengan beberapa informan serta melakukan dokumentasi terhadap hasil penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya kualitas pelayanan yakni tindakan dari para pengurus gapoktan sudah baik. Pimpinan kelompok tani memberikan informasi ketika ada hal-hal di anggap penting untuk mencipatakan suasana kelompok tani yang kondusif. Kemudian, responsifitas gabungan kelompok tani bersehati selalu mendengarkan keluhan serta memberikan solusi atau mengambil tindakan untuk menjawab keluhan tersebut. Serta Serta dari aspek responsibilitas gapoktan sudah menjalankan kewajiban dalam memenuhi tugas pelayanan kepada para anggota walaupun dirasa belum maksimal.

ABSTRACT

Public service is a concrete action taken by a group of rang to create a good workflow that demands professionalism and empathy to create a predetermined goal. This research was conducted in the village of Prudence. The purpose of this study is to review and know the quality of service in supporting the performance of Gapoktan Lumbung Sehati sloping land district merauke regency. The research method used in this study is qualitative, which is to gain an understanding of an event on the ground about human actions under certain conditions translated according to the researcher's thinking. This type of research is qualitative descriptive. Then the data collection technique is done by conducting obesitrvasi to the first research place, then conducting interviews with several informants and documentation of the results of the study. The results showed that the quality of service, namely the actions of gapoktan managers, was good. The leader of the peasant group provides information when there are things that are considered important to create a conducive peasant group atmosphere. Then, a combination of farming groups is always listening to complaints and providing solutions or taking action to answer the complaints. And from the aspect of responsibility gapoktan has carried out obligations in fulfilling the duty of service to the members even though it is not yet maximal.

DOI:

<https://doi.org/10.24036/jmiap.v4i1.388>

PENDAHULUAN

Pendahuluan Indonesia memiliki potensi besar terhadap sumber daya manusia dan sumber daya alam. Wilayah daratan Indonesia yang luas serta beriklim tropis sehingga Indonesia memiliki lahan yang subur. Potensi sumber daya alam yang dimiliki sangat menjamin jika dikelola secara baik sehingga mempunyai peranan penting dalam pembangunan ekonomi melalui sektor pertanian. Transformasi pemikiran dari government menjadi governance memberikan perubahan untuk pengembangan indeks tata kelola pemerintahan yang . Pembangunan yang dilaksanakan berpegang teguh pada cita-cita bangsa Indonesia yang tertuang dalam UUD 1945 Alinea IV (4) yakni untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Namun keterbatasan kemampuan sumber daya manusia untuk mengelola potensi alam dirasa belum cukup untuk menjamin tercapainya kesejahteraan rakyat Indonesia. Hal ini didukung oleh Peraturan Presiden Nomor 21 Tahun 2018 tentang Strategi Nasional Percepatan Pembangunan Daerah Tertinggal Tahun 2015-2019. Dalam Peraturan Presiden Nomor 21 Tahun 2018, yang dimaksud dari daerah tertinggal yaitu daerah yang mana keadaan wilayah dan penduduk setempat masih tergolong kurang maju dibandingkan dengan daerah lain dalam skala nasional. Dalam Peraturan Presiden Nomor 131 Tahun 2015 tentang Penetapan Daerah Tertinggal Tahun 2015–2019, di Provinsi Papua ada 25 kabupaten yang disebut sebagai daerah tertinggal dan salah satunya adalah Kabupaten Merauke.

Wilayah Papua khususnya Kabupaten Merauke merupakan daerah perbatasan yang mana masih jauh dari kesempurnaan pembangunan. Pembangunan di Papua berdasar kepada Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 9 Tahun 2017 tentang Percepatan.

Pembangunan Kesejahteraan di Provinsi Papua dan Papua Barat. Hal ini merupakan bagian dari visi misi pemerintahan Presiden Jokowi yang ingin melakukan pemerataan pembangunan di seluruh wilayah Indonesia termasuk di Papua. Namun pembangunan yang dilakukan sangat tidak mudah, ada begitu banyak persoalan dalam percepatan pembangunan, salah satunya adalah sumber daya manusia yang belum cukup memiliki potensi di bidang tertentu.

Dalam proses pelayanan publik secara nyata dapat dilaksanakan untuk memberikan kepuasan publik yang seimbang (Putri & Lanin, 2018).

Sektor pertanian dianggap mampu untuk menciptakan ekonomi yang mandiri sehingga pemerintah Indonesia merasa perlu untuk memberdayakan para petani dalam suatu wadah organisasi yang disebut kelompok tani. Kelembagaan petani adalah lembaga yang tumbuh dari, oleh, dan untuk petani guna memperkuat dan memperjuangkan kepentingan petani, mencakup Kelompok Tani, Gabungan Kelompok Tani, Asosiasi Komoditas Pertanian, dan Dewan Komoditas Pertanian Nasional. Kelompok Tani adalah kumpulan petani/peternak/pekebun yang dibentuk oleh para petani atas dasar kesamaan kepentingan, kesamaan kondisi lingkungan sosial, ekonomi, dan sumberdaya, kesamaan komoditas, dan keakraban untuk meningkatkan dan mengembangkan usaha anggota. Klasifikasi kemampuan kelompok tani adalah pemeringkatan kemampuan poktan ke dalam 4 (empat) kategori yang terdiri dari Kelas Pemula, Kelas Lanjut, Kelas Madya dan Kelas Utama yang penilaiannya berdasarkan kemampuan kelompok tani. Gabungan Kelompok Tani yang selanjutnya disebut Gapoktan adalah kumpulan beberapa Kelompok Tani yang bergabung dan bekerjasama untuk meningkatkan skala ekonomi dan efisiensi usaha (Peraturan Menteri Pertanian RI 2016, n.d.).

Gapoktan sebagai suatu organisasi terbentuk atas dasar kerja sama yang menjadikan kelompok tersebut sebagai wadah dalam mencapai tujuan-tujuan tertentu. Sebagai suatu organisasi, para pengurus dan anggota Gapoktan diharapkan dapat menjalin suatu kerja sama dengan menjunjung tinggi komunikasi demi terciptanya koordinasi yang baik. Kerja sama dan koordinasi yang baik dapat menjadi jembatan antara pengurus dan anggotanya untuk menyamakan pendapat dan menumbuhkembangkan kelompok tersebut agar kinerja suatu organisasi dapat berjalan secara maksimal. Menurut (Nugroho, H.N. Zauhar & Suaryadi, 2014) koordinasi merupakan sebuah penyatuan pemahaman dengan tujuan untuk melaksanakan tugas antara pihak yang terlibat dalam sebuah organisasi. Hal ini bertujuan agar para pengurus Gapoktan sebagai yang dipercayakan pemerintah dapat menunjang sarana produksi tani sesuai dengan kebutuhan para petani.

Adapun nama gapoktan di kampung bersehati adalah Lumbang Sehati yang terbentuk sejak tahun 2008 dan telah berusia kurang lebih 13 tahun. Gapoktan Lumbang Sehati terdiri dari 11 kelompok tani dan tiap kelompok beranggotakan 15 orang. Kesuksesan Gapoktan Lumbang Sehati dalam menciptakan ekonomi mandiri dan meningkatkan taraf hidup masyarakatnya dalam sektor pertanian sangat ditentukan dari Kualitas Pelayanan Gapoktan itu sendiri. Kualitas diri manusia sebagai penentuan efektifitas kinerja suatu organisasi. Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu faktor penting dalam suatu organisasi yang mana merupakan potensi manusiawi sebagai penggerak organisasi dalam mewujudkan eksistensinya (Hasibuan, 2000). Adanya suatu pengukuran Kualitas Pelayanan dianggap mampu untuk meningkatkan mutu organisasi. Organisasi yang memiliki kinerja tinggi dapat menjamin mutu yang tinggi dari organisasi tersebut.

Pelayanan publik adalah hak semua kelompok masyarakat (Muluk, Pratama, & Muzaqi, 2021). Lovelock dan Wirtz mengemukakan pendapatnya tentang pelayan, yaitu suatu proses atau tindakan nyata yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain (Lovelock, C and Wirtz, 2004). Selanjutnya, pelayanan adalah kegiatan ekonomi yang memberikan nilai dan manfaat kepada pelanggan pada waktu dan tempat tertentu dengan membawa perubahan yang diinginkan penerima layanan. Pengertian pelayanan menurut Kotler dalam Litjan Poltak Sinambela adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Suwitri, Sri, Eny Rachyuningsih, 2005). Mengikuti definisi di atas, pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan masyarakat umum oleh pihak pemerintah maupun swasta sesuai dengan peraturan perundang-undangan dengan memberikan suatu perubahan yang diinginkan oleh penerima layanan. Pelayanan memiliki pemahaman yaitu sebuah upaya untuk memenuhi harapan yang dilalui dengan sebuah aktifitas (Suwitri, Sri, Eny Rachyuningsih, 2005).

Pelayanan prima merupakan bagian dari pelayanan publik yang memiliki makna sebagai ukuran pelayanan yang sempurna dalam pelayanan public (Lestari, 2021). Pelayanan

publik di wilayah masyarakat luas harus bertransformasi ke pemikiran atau pendekatan yang di anggap baru atau penyesuaiannya secara privat, yaitu membrikan pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima layanan, yang dampak positifnya terjadi di masa depan baik secara ekonomi maupun politik (Larasati, 2010). Menurut Bharata dan Agustina (Maysara, 2021) suatu unsur pelayanan publik perlu memenuhi kriteria, pihak penyedia layanan, pihak penerima layanan, bentuk jenis layanan, serta kepuasan layanan.

Indikator kinerja sebagai alat yang digunakan dalam pengukuran kinerja suatu organisasi yang mana mengukur tingkat keberhasilan dan pencapaian tujuannya. Mahmudi (2015) mengatakan bahwa indikator pengukuran kinerja tiap organisasi akan berbeda-beda. Hal ini dikarenakan dimensi pengukurannya berdasarkan pelayanan yang dihasilkan dari tiap organisasi yang juga berbeda. Dwiyanto dalam (Ningsih, 2015) merumuskan konsep dasar dalam pengukuran kinerja suatu organisasi, sebagai berikut : 1). Kualitas pelayanan, merupakan sesuatu yang sangat penting untuk diukur oleh karena citra pelayanan publik cenderung negatif karena ketidakpuasan terhadap pelayanan suatu organisasi. Menurut pandangan Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (Fernanda Desi, 2003) melakukan penelitian terhadap variable kualitas pelayanan yang mencakup wujud (tangibles), kemampuan terpercaya (reliability), dan kesantunan (courtesy). 2). Responsivitas, responsivitas merupakan langkah cepat seseorang dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat (Zaenall Mukarom, 2015). yakni berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan atau sarana/prasarana penunjang suatu kegiatan dapat berjalan. Alat ukur berupa responsivitas ini dapat mengetahui atau mengukur bagaimana pengurus organisasi dapat menjawab kebutuhan dari tiap anggotanya. Menurut Maruti dalam Nurani Adipta Suci dkk (2015) variable responsivitas dalam pelayanan mencakup ada atau tidaknya keluhan dari pengguna jasa, sikap aparat dalam menanggapi keluhan dari masyarakat, serta berbagai tindakan untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada masyarakat; 3). Responsibilitas, merupakan alat ukur untuk melihat apakah pengurus organisasi dalam menjalankan tugas dan fungsinya dalam pelaksanaan program sesuai dengan kebijakan, prinsip administrasi dan peraturan dalam organisasi. Menurut Spiro (Rahadian &

Kencana, 2018), Responsibilitas terdiri dari akuntabilitas (accountability), kewajiban (obligation), dan penggerak (causativeness) Word.

METODE PENELITIAN

Penelitian adalah usaha yang dilakukan secara ilmiah demi mendapatkan data untuk tujuan yang digunakan dalam penelitian. Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Untuk mengkaji dan mengetahui bagaimana kualitas pelayanan Gapoktan Lumbung Sehati dengan lokasi penelitian adalah tempat penulis akan melakukan penelitian sesuai dengan judul penulis. Dalam penelitian ini peneliti mengambil fokus penelitian pada Gabungan Kelompok Tani Lumbung Sehati kampung Bersehati yang berada di wilayah distrik Tanah Miring Kabupaten Merauke sebagai fokus penelitian dengan mempertimbangkan lokasi dan jarak yang mudah dijangkau. Agar peneliti mendapatkan data secara lengkap dan relevan maka peneliti memakai teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data menggunakan konsep Mills Huberman dalam (Sugiyono, 2008) dimana analisa data kualitatif dilakukan secara interaktif dan terus menerus terjadi pada tiap tahapan penelitian sampai tuntas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dapat dikatakan baik apabila para anggota kelompok tani mendapatkan kepuasan karena layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan. Menurut konsep yang diutarakan Zeithaml, Parasuraman, dan Berry Kualitas pelayanan pada dasarnya merupakan suatu kemenangan bagi para pengguna layanan, para karyawan, manajemen, maupun negara atau daerah yang mendapatkan layanan prima (Fernanda Desi, 2003). Dari pendapat ahli tersebut sudah jelas bahwa kualitas dari sebuah pelayanan merupakan suatu hal yang sangat penting. Namun pelayanan yang prima (service Excellence) bukanlah sesuatu yang sederhana untuk dijalankan atau dicapai. Banyak kendala yang dihadapi dan dengan keterbatasan sumber daya sehingga tidak dapat memenuhi standar pelayanan. Hal ini mengakibatkan citra pelayanan publik cenderung negatif oleh karena ketidakpuasan pengguna layanan terhadap

pelayanan suatu organisasi. Pengukuran kinerja menggunakan indikator kualitas pelayanan dilakukan pada gapoktan Lumbung Sehati dengan tujuan agar dapat mengetahui bagaimana kualitas pelayanan gapoktan lumbung sehati dalam menjalankan tugas dan kewajibannya serta tanggung jawab dalam pemenuhan kebutuhan para petani yang merupakan anggota dalam gapoktan itu sendiri. Gapoktan Lumbung Sehati diharapkan dapat memenuhi kebutuhan sarana prasarana pertanian dan juga tanggung jawab untuk membantu para petani dalam peningkatan ekonomi di sektor pertanian.

Selanjutnya di tambahkan Zeithaml, Parasuraman, dan Berry melakukan penelitian terhadap variable kualitas pelayanan yakni Wujud (Tangibles) (Fernanda Desi, 2003) , merupakan fasilitas yang disediakan berupa peralatan yang digunakan seperti bibit tanaman, pupuk, obat-obatan dan juga alat atau mesin yang dapat digunakan untuk kelancaran dalam bertani. dan fasilitas jasa berupa petugas layanan itu sendiri. Pada Variabel wujud (tangibles) mengatakan bahwa sarana prasarana pertanian seperti mesin atau alat pertanian sudah terpenuhi dengan baik. Hal ini dibuktikan dengan tersedianya Hand Tractor, Combine dan treser, namun variabel wujud/fisik berupa pupuk, obat-obatan belum terpenuhi dengan baik karena masyarakat masih membelinya menggunakan uang sendiri dan tidak ada bantuan dari kelompoknya mereka yakni gapoktan.

Variabel lain yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan gapoktan Lumbung Sehati adalah kemampuan terpercaya (Reliability), merupakan Kepercayaan terhadap seorang pemimpin untuk bisa transparan dalam menjalankan tugas dan tanggungjawab dan merupakan kemampuan dimana petugas layanan dapat konsisten terhadap pernyataan yang diberikan atau janji kepada para anggota tani dalam hal ini adalah janji untuk melayani atau memenuhi permintaan berdasarkan kebutuhan. Pada variabel ini dapat dikatakan bahwa kepercayaan para petani terhadap gapoktan sangat minim karena dari hasil wawancara didapat pernyataan dari informan yang mengatakan bahwa belum adanya keterbukaan terhadap sumber dan jumlah bantuan yang datang sehingga berpengaruh pada timbulnya kecurigaan terhadap pengurus gapoktan dalam menyalurkan bantuan, kemudian janji untuk memberi bantuan Hand

Tractor yang belum terpenuhi hingga saat ini dan bantuan pupuk dan obat-obatan yang tidak ada setiap tahun. hal ini berpengaruh pada kepercayaan para petani terhadap kualitas pelayanan gapoktan Lumbung sehat.

Indikator kualitas pelayanan juga menggunakan variabel Kesantunan (*courtesy*) untuk mengukur kualitas pelayanan gapoktan Lumbung Sehat. Kesantunan (*courtesy*) merupakan sikap yang ditunjukkan dalam melayani misalnya kesopanan, pertimbangan, bijaksana, dan sikap bersahabat. Walaupun hanya sebagai anggota dan usianya lebih tua maka seorang pemimpin harus tetap santun dalam bertindak para pengurus gapoktan juga diharapkan agar dapat bijaksana dan tetap menunjukkan sikap bersahabat dalam mengambil suatu kebiakalan dalam menjalankan tugasnya untuk dapat menghargai yang lebih tua. Kotler menjelaskan bahwa kualitas pelayanan memiliki makna yang memiliki bentuk, dapat di andalkan, memiliki daya tanggap, adanya hak atas pelayanan serta adanya rasa perhatian terhadap pihak yang dilayani (Reiny Irianti Poetri, Bambang Mantikei, & Thresia Kristiana, 2020) . Sejalan dengan pemahaman di atas, kualitas pelayanan dapat di artikan sebagai suatu keistimewaan pemberian jasa yang diberikan kepada masyarakat sebagai tanggung jawab masyarakat itu sendiri (Zaenall Mukarom, 2015).

Dari hasil temuan dilapangan menunjukkan dalam kualitas pelayanan yakni tindakan dari para pengurus gapoktan sudah baik. Pimpinan kelompok tani melakukan informasi ketika ada hal-hal di anggap penting untuk menciptakan suasana kelompok tani yang kondusif. Para anggota di kumpulkan dalam pertemuan rapat bersama dan berikan sosialisasi terkait adanya bantuan dari pemerintah daerah untuk pengembangan gabungan kelompok tani mereka. saling menghargai satu sama lain. Mereka juga menggunakan gaya bicara nonformal. Dan dapat saling memaklumi jika ada bahasa-bahasa yang kurang berkenan dari para pengurus gapoktan dan juga dari para anggota kelompok tani.

Responsifitas

Menurut pendapat Dwiyanto yang di kutip oleh (Ismaniar Ismail & Rukmana, 2020) responsivitas merupakan sebuah upaya nyata yang dilakukan oleh kelompok untuk mengetahui keinginan masyarakat, kemudian

mengatur secara baik kewajiban program dalam pelayanan serta melakukan pengembangan program pelayanan publik yang sesuai dengan harapan dan keinginan banyak orang. Selanjutnya, Menurut tangkiisan responsivitas adalah suatu cara kelompok resmi untuk memahami keinginan masyarakat, menata program pelayanan serta memberikan pengembangan program tersebut. Artinya responsivitas di katakan sebagai cara memilah yang dilakukan oleh kelompok mengenai cita-cita serta pendapat masyarakat (Paris, 2016) Dalam hal ini adalah gapoktan Lumbung Sehat untuk menjalankan misi dan tujuannya. Apakah gapoktan Lumbung Sehat sudah menjalankan pelayanan yang baik terhadap para anggotanya dan menanggapi tiap keluhan dengan baik. Indikator Responsivitas dapat digunakan untuk mengukur bagaimana daya tanggap atau respon dari gapoktan untuk membantu menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh anggotanya. Daya tanggap dalam pemenuhan kebutuhan dan menjawab keluhan dari permasalahan yang dihadapi para anggota merupakan suatu ukuran apakah kualitas pelayanan gapoktan Lumbung Sehat sudah tergolong baik atau masih perlu untuk diperbaiki kinerjanya demi membantu memenuhi kebutuhan petani di kampung Bersehati. Maruti (2013) dalam Nurani Adipta Suci dkk (2015) mengemukakan variabel responsivitas dalam pelayanan yang mencakup ada atau tidaknya keluhan dari pengguna jasa yakni anggota kelompok tani. Keluhan dimaksud dapat berupa tersedianya sarana prasarana sesuai kebutuhan para petani.

Hasil temuan dilapangan menunjukkan bahwa para petani sangat bangga terhadap kualitas pelayanan gapoktan lumbung sehat yang mana terdapat pernyataan bahwa jumlah pupuk yang sudah sesuai dengan kebutuhan lahan garapan atau alat pertanian yang dapat digunakan seperti hand tractor dan mesin air yang dimiliki oleh. Bantuan yang datang tepat waktu seperti bantuan pupuk dan obat - obatan datang pada saat sebelum panen dan bahkan ketika masuk musim tanam ada bantuan pupuk dan obat-obatan.

Variabel lain dari indikator responsivitas adalah tindakan untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada para anggota. Ketika ada keluhan apakah gapoktan bisa meresponnya melalui tindakan yang diambil sebagai suatu jalan keluar dari masalah yang dikeluhkan oleh para anggota kelompok tani dalam pemenuhan kebutuhan sarana prasarana pertanian.

Jika gapoktan dapat bertanggung jawab menyelesaikan masalah dari anggota maka responsifitas gapoktan dapat dikatakan baik dan jika sebaliknya maka responsifitas gapoktan belum dapat dikatakan baik dan masih perlu untuk diperbaiki.

Dari hasil wawancara yang dikatakan oleh informan bahwa gapoktan selalu mendengarkan keluhan serta memberikan solusi atau mengambil tindakan untuk menjawab keluhan tersebut. Kemudian Ada juga yang mengatakan bahwa terjadi pemberitahuan lanjutan kepada para anggota terkait ketika ada permintaan yang diajukan oleh para petani. Dari hasil penelitian dapat dikatakan bahwa gapoktan Lumbung Sehati sudah mencapai kinerja yang baik dalam pelaksanaan tugas dan kewajibannya dan perlu untuk ditingkatkan lagi untuk kepentingan para petani dalam meningkatkan ekonomi yang mandiri melalui sektor pertanian.

Responsibilitas

Menurut Ndraha (Rahadian & Kencana, 2018) menjelaskan responsibilitas merupakan tanggung jawab sebagai mata rantai terpenting dalam melaksanakan tugas yang diperintahkan oleh karena janji (commitment) dan status yang dipercayakan pada seseorang untuk pelayanan publik dalam hubungan pemerintahan. Komitmen dalam sebuah organisasi mencakup, tetap berada di tempat kerja, melaksanakan pekerjaan tambahan, memiliki integritas, serta memiliki rasa untuk berkorban (Widarni Eny Lestary, 2020) . Selanjutnya dikemukakan (Rahadian & Kencana, 2018) yakni responsibilitas menjelaskan apakah dalam pelaksanaan kegiatan organisasi yang berkaitan dengan pelayanan publik sudah sesuai dengan kebijakan organisasi atau prinsip-prinsip administrasi yang benar. Sebagai suatu organisasi yang terbentuk dengan tujuan peningkatan skala ekonomi melalui sektor pertanian, gapoktan tentunya mempunyai tugas dan kewajiban yang telah diamanatkan berdasarkan status dan kedudukannya dalam organisasi yang diatur dalam peraturan perundang - undangan.

Responsibilitas memiliki makna bahwa sebuah pemberian semangat secara nyata yang tanpa ada unsur paksaan di dalam diri seseorang untuk selalu melaksanakan tanggung jawab dengan baik sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan (Nasir Miftah Faridh & Fanny, 2021) . Tanggung jawab seorang petugas pelayanan harus sesuai dengan prinsip-prinsip

administrasi yang benar dan sesuai dengan kebijakan dalam organisasi. Sehingga Spiro dalam Rahadian A.H (2015) menyebutkan beberapa variabel yang terdapat pada indikator responsibilitas yakni akuntabilitas (*Accountability*), kewajiban (*obligation*), dan penggerak (*Causativeness*).

Penelitian yang dilakukan pada gapoktan Lumbung sehati melalui wawancara dan diperoleh hasil yakni gapoktan sudah menjalankan kewajiban dalam memenuhi tugas pelayanan kepada para anggota walaupun dirasa belum maksimal. Hal ini dapat dibuktikan dengan pernyataan informan bahwa gapoktan membuat RDKK pada tahun 2019 dan menyampaikan informasi kepada para anggota saat ada bantuan yang datang kemudian beberapa informan lain juga mengatakan bahwa jumlah bantuan yang datang seperti bibit tanaman selalu tidak sesuai dengan kebutuhan luas lahan garapan. Ada juga yang mengatakan bahwa bantuan pupuk dan obat-obatan hanya diberikan pada tahun 2019 selain itu para petani menggunakan uang sendiri untuk membeli pupuk dan obat-obatan yang sebenarnya kondisi ekonomi mereka cukup rendah. Responsibilitas juga pada dasarnya bertujuan untuk mengukur bagaimana tanggung jawab gapoktan untuk membantu para petani meningkatkan ekonomi keluarga melalui bantuan pemasaran hasil pertanian. Beberapa informan mengatakan bahwa hasil produksi pertanian mereka pasarkan sendiri karena belum ada mitra usaha yang dibangun oleh gapoktan untuk menjual hasil pertanian mereka. Pada variabel akuntabilitas dan penggerak, ditemukan pernyataan bahwa belum pernah ada program - program yang bisa menghidupkan organisasi gapoktan Lumbung Sehati. Beberapa pengurus gapoktan juga mengatakan bahwa mereka sendiri kewalahan dalam memasarkan hasil pertanian dan juga mempunyai tanggung jawab untuk menyekolahkan anak sehingga sangat susah bagi mereka untuk memenuhi semua kebutuhan pertanian dan menjalankan semua kewajiban sebagai pengurus gapoktan apalagi jika tidak ada bantuan dari Dinas Pertanian.

PENUTUP

Dari hasil temuan dilapangan menunjukkan dalam kualitas pelayanan yakni tindakan dari para pengurus gapoktan sudah baik. Pimpinan kelompok tani memberikan informasi ketika ada hal-hal di anggap penting untuk mencipatakan suasana kelompok tani yang

kondusif. Para anggota di kumpulkan dalam pertemuan rapat bersama dan berikan sosialisasi terkait adanya bantuan dari pemerintah daerah untuk pengembangan gabungan kelompok tani mereka. saling menghargai satu sama lain. Mereka juga menggunakan gaya bicara nonformal. Dan dapat saling memaklumi jika ada bahasa-bahasa yang kurang berkenan dari para pengurus gapoktan dan juga dari para anggota kelompok tani. selanjutnya Dari hasil wawancara yang dikatakan oleh informan bahwa gapoktan selalu mendengarkan keluhan serta memberikan solusi atau mengambil tindakan untuk menjawab keluhan tersebut. Kemudian Ada juga yang mengatakan bahwa terjadi pemberitahuan lanjutan kepada para anggota terkait ketika ada permintaan yang diajukan oleh para petani. Dari hasil penelitian dapat dikatakan bahwa gapoktan Lumbung Sehati sudah mencapai kinerja yang baik dalam pelaksanaan tugas dan kewajibannya dan perlu untuk ditingkatkan lagi untuk kepentingan para petani dalam meningkatkan ekonomi yang mandiri melalui sektor pertanian. Serta dari aspek tanggung jawab gapoktan sudah menjalankan kewajiban dalam memenuhi tugas pelayanan kepada para anggota walaupun dirasa belum maksimal. Hal ini dapat dibuktikan dengan pernyataan informan bahwa gapoktan membuat RDKK pada tahun 2019 dan menyampaikan informasi kepada para anggota saat ada bantuan yang datang kemudian beberapa informan lain juga mengatakan bahwa jumlah bantuan yang datang seperti bibit tanaman selalu tidak sesuai dengan kebutuhan luas lahan garapan. Ada juga yang mengatakan bahwa bantuan pupuk dan obat-obatan hanya diberikan pada tahun 2019 selain itu para petani menggunakan uang sendiri untuk membeli pupuk dan obat-obatan yang sebenarnya kondisi ekonomi mereka cukup rendah.

DAFTAR PUSTAKA

Fernanda Desi. (2003). *Etika Organisasi Pemerintah*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.

Hasibuan, M. (2000). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Edisi Revi). Jakarta: PT Bumi Aksara.

- Ismaniar Ismail, & Rukmana, N. S. (2020). Responsivitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpptsp) Kabupaten Sinjai. *Jurnal Administrasi Publik*, 16(1), 12. <https://doi.org/10.52316/jap.v16i1.27>
- Larasati, E. (2010). Pelayanan Publik Dan Demokrasi Dalam Kehidupan Berbangsa Dan Bernegara. *Dialogue :Jurnal Ilmu Administrasi Publik Dan Kebijakan Publik*, 5(1), 96–106.
- Lestari, H. (2021). Pelayanan prima pada rumah sakit umum milik pemerintah di Jawa. *Jurnal Administrasi Publik*, 3, 55–72.
- Lovelock, C and Wirtz, J. (2004). *Services Marketing.* Fifth Edit. Prentice Hall.
- Maysara, H. A. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Aplikasi Potensi Investasi (SI-API) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAIP)*, 3(3), 215–226. Retrieved from <http://jmiap.ppj.unp.ac.id>
- Muluk, M. R. K., Pratama, M. R., & Muzaqi, A. H. (2021). The Landscape of Inclusive Public Service Innovation in Indonesian Local Government. *Proceedings of the 3rd Annual International Conference on Public and Business Administration (AICoBPA 2020)*, 191(AICoBPA 2020), 474–479. <https://doi.org/10.2991/aebmr.k.210928.090>
- Nasir Miftah Faridh, & Fanny, M. (2021). Efek Pola Kepemimpinan Secara Berintegritas Serta Tanggung Jawab Terhadap Maksimalnya Kinerja Keuangan. *Jurnal PETA*, 6(2), 135–149.
- Ningsih, A. A. (2015). Kinerja Aparatur Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Nunukan Tengah Kabupaten Nunukan. *EJournal Ilmu Administrasi Negara*, 3(4), 1295–1306.

- Nugroho, H.N. Zauhar, S., & Suaryadi. (2014). Koordinasi Pelaksanaan Program Pengembangan Kawasan Agropolitan di Kabupaten Nganjuk. *Jurnal Pembangunan Dan Alam Lestari.*, 5(1), 12–22. Retrieved from <https://jpal.ub.ac.id/index.php/jpal/article/view/147>
- Paris, Y. (2016). Pengaruh Pelayanan Bidang Penerbitan Sertifikat Tanah Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Makassar. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 4(1), 65. <https://doi.org/10.26858/jiap.v4i1.1821>
- Peraturan Menteri Pertanian RI 2016.*
- Putri, Y. N., & Lanin, D. (2018). Kontribusi Inovasi Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Penerbitan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Padang. *JESS (Journal of Education on Social Science)*, 2(2), 159. <https://doi.org/10.24036/jess/vol2-iss2/151>
- Rahadian, A. H., & Kencana, M. (2018). Pengaruh Disiplin Dan Motivasi Kerja Pegawai Terhadap Efektivitas Kerja Penanggulangan Bencana Alam Di Kecamatan Sukamakmur Kabupaten Bogor. *Transparansi Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 8(2), 185–207. <https://doi.org/10.31334/trans.v8i2.71>
- Reiny Irianti Poetri, Bambang Mantikei, & Thresia Kristiana. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Melalui Kepuasan Kerja Pegawai Pada Kantor BPPRD Palangka Raya. *Journal of Environment and Management*, 1(3), 179–186. <https://doi.org/10.37304/jem.v1i3.2561>
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suwitri, Sri, Eny Rachyuningsih, and C. S. (2005). Pelayanan Publik : Public-Private Partnership Percepatan Infrastruktur Di Indonesia 2005-2009. *Dialogue: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 2(3), 961–78.
- Widarni Eny Lestary, C. B. I. (2020). Analisis Motivasi Pelayanan Publik Dan Role Stress Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening Pada Pt Kereta Api Indonesia Daop VIII. *Dinamika Governance: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 10(2), 120–134. https://doi.org/10.2473/shigentosoelai1953.81.922_235
- Zaenall Mukarom, M. W. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pusataka Setia.