

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT KABUPATEN JEMBER BIDANG PERTANIAN

COMMUNITY SATISFACTION SURVEY JEMBER DISTRICT AGRICULTURE

Ebban Bagus Kuntadi¹, Julian Adam Ridjal², Rena Yunita Rahman³, Diana Fauziyah⁴
^{1,2,3,4}PS Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Jember

*Corresponding author's email: ebban.unej.faperta@unej.ac.id

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the performance of public services at the Jember Regency Agriculture Service, to identify and identify elements of its deficiencies or weaknesses. The method of data collection uses a descriptive method. The data is required in the form of primary data and secondary data obtained from the relevant agencies. The population is all people who receive services within the Jember Regency Regional Agriculture Service. Data analysis used a community satisfaction index. In general, the acquisition of IKM at the Department of Food Crops, Horticulture and Plantation in Jember Regency obtained an Index Value of 78.56. The IKM value lies in the value of the IKM conversion interval between 62.51 to 81.25 which describes the performance of public services organized by the Food Crops, Horticulture and Plantation Service in 2021 with the category for Service Quality "B" GOOD performance. The average results per service element that show an average value above 3.00 are service requirements, costs, the competence of implementers, the attitude of implementers, handling of complaints, suggestions and in,puts and infrastructure. Meanwhile, those that show an average value below 3.00 are service procedures, service, time and conformity of service products with realization requiring special attention so that service quality is getting better. Recommendations are the Improvement and strengthening of supporting facilities and infrastructure, especially at the Extension Center (BPP) level. It is recommended to increase the capacity of extension centers to strengthen data actualization and cyber extension.

Keywords: *Community Satisfaction Index, Public Service Performance*

ABSTRAK

*Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui kinerja pelayanan publik pada Dinas Pertanian Kabupaten Jember, mengetahui dan mengidentifikasi unsur-unsur kekurangan atau kelemahannya. Metode dalam pengambilan data menggunakan metode secara diskriptif. Data yang diperlukan berupa data primer dan data sekunder yang diperoleh dari instansi terkait. Populasi adalah seluruh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di lingkungan Dinas Pertanian Wilayah Kabupaten Jember. Analisis data menggunakan indeks kepuasan masyarakat. Secara umum perolehan IKM pada di Dinas Tanaman Pangan, Hortikultura dan Perkebunan di Kabupaten Jember memperoleh Nilai Indeks 78,56. Nilai IKM terletak pada nilai interval konversi IKM antara 62,51 sampai 81,25 yang menggambarkan kinerja atas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Tanaman Pangan, Hortikultura dan Perkebunan pada tahun 2021 dengan katagori untuk Mutu Pelayanan "B" dengan Kinerja Unit Pelayanan adalah **BAIK**. Hasil rata-rata per unsur pelayanan yang menunjukkan nilai rata-rata diatas 3,00 adalah persyaratan pelayanan, biaya, kompetensi pelaksana, sikap pelaksana, penanganan pengaduan saran dan masukan dan sarana prasarana. Sedangkan yang menunjukkan nilai rata-rata dibawah 3,00 adalah prosedur pelayanan, waktu pelayanan dan kesesuaian produk layanan dengan realisasi membutuhkan perhatian khusus agar kualitas pelayanan semakin baik. Rekomendasi diantaranya adalah perbaikan dan penguatan sarana dan prasarana pendukung, terutama pada level Balai Penyuluhan (BPP).*

Peningkatan kapasitas balai penyuluhan direkomendasikan agar menjadi penguatan aktualisasi data dan cyber extension.

Keywords: Indeks Kepuasan Masyarakat, Kinerja Pelayanan Publik

PENDAHULUAN

Peranan pertanian atau agribisnis tersebut dapat dilakukan dengan meningkatkan ekonomi petani dengan cara pemberdayaan ekonomi kerakyatan. Namun, berdasar data statistik di Kabupaten Jember diketahui penduduk Umur 15 Tahun ke atas yang bekerja di Kabupaten Jember Tahun 2019 untuk sektor Pertanian, Kehutanan, Perburuan dan Perikanan mempunyai presentase secara keseluruhan dengan nilai presentase sebesar 40,13%. Kondisi ini menunjukkan bahwa pertanian merupakan sektor penting karena sebagai sektor tempat mayoritas masyarakat di Kabupaten Jember memperoleh penghasilan untuk hidup. Salah satu upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan publik, perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat mutu pelayanan. Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (impact) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu upaya penyempurnaan pelayanan publik (public service) harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan. Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersamasama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (pelanggan) dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Pemerintah telah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dimana didalamnya terdapat 9 unsur penting yang mencakup berbagai sektor layanan yang dapat diberlakukan untuk semua jenis pelayanan, termasuk di Kementerian Pertanian. Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) bidang pertanian yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Jember merupakan salah satu bentuk dari komitmen pemerintah untuk memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat Jember. Selain itu, survei kepuasan masyarakat juga berfungsi untuk memberikan basis data mengenai kinerja sebuah unit atau lembaga pemerintah. Hasil atau analisis data yang diperoleh dapat digunakan sebagai acuan untuk mengoptimalkan kinerja pelayanan publik institusi atau lembaga pemerintah di masa depan.

METODE PENELITIAN

1. Penentuan Lokasi Kegiatan

Lokasi penelitian menggunakan metode penentuan secara sengaja (*proposive method*) yaitu di Dinas Tanaman Pangan, Hortikultura dan Perkebunan Kabupaten Jember serta pada daerah-daerah sentra pertanian dimana masyarakatnya secara langsung mendapatkan pelayanan di bidang program unggulan pertanian di Kabupaten Jember.

2 Jenis dan Teknik Pengambilan Data

Metode dalam pengambilan data menggunakan metode secara deskriptif. Data yang diperlukan adalah data primer dan data sekunder.

Pengumpulan data dilakukan dengan teknik sebagai berikut:

1. Kuesioner, Kuesioner yang disusun dalam kegiatan SKM di Dinas Tanaman Pangan, Hortikultura dan Perkebunan Kabupaten Jember disesuaikan dengan jenis layanan yang akan disurvei dan data yang ingin diperoleh dari jenis ataupun unit layanan serta disebarkan kepada responden pengguna layanan. Pengukuran menggunakan skala likert. Responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

2. Observasi, Observasi yang berfokus pada data terkait gambaran kondisi dan keadaan sebenarnya terhadap pelayanan yang diberikan dari perspektif tim pelaksana SKM seperti dokumen foto dan dokumen pendukung lainnya.
3. Wawancara (interview) dengan pelaksana program terkait dengan bentuk pelayanan yang diberikan serta pada petani yang menjadi kelompok sasaran menerima suatu program dari pemerintah di bidang pertanian. Pelaksanaan wawancara melalui penyebaran kuisioner terstruktur di Dinas Tanaman Pangan, Hortikultura dan Perkebunan wilayah sampel 5 BPP yakni :
 - a. BPP Silo dengan wilayah kerja Kecamatan Silo, Kecamatan Mayang dan Kecamatan Ledokombo
 - b. BPP Arjasa dengan wilayah kerja Kecamatan Arjasa, Kecamatan Jelbuk dan Kecamatan Pakusari
 - c. BPP Bangsalsari dengan wilayah kerja Kecamatan Bangsalsari, Kecamatan Rambipuji dan Kecamatan Panti
 - d. BPP Gumukmas dengan wilayah kerja Kecamatan Gumukmas, Kecamatan Umbulsari, Kecamatan Kencong dan Kecamatan Jombang
 - e. BPP Ambulu dengan wilayah kerja Kecamatan Ambulu, Kecamatan Wuluhan dan Kecamatan Tempurejo
4. Penelusuran dokumen dilakukan untuk mengidentifikasi data mengenai perencanaan pembangunan pertanian yang dilakukan oleh Dinas Tanaman Pangan, Hortikultura dan Perkebunan Kabupaten Jember.

4 Penentuan Responden

Populasi dalam survei kepuasan masyarakat di lingkungan Dinas Tanaman Pangan, Hortikultura dan Perkebunan Wilayah Kabupaten Jember adalah seluruh masyarakat yang mendapatkan pelayanan. Berdasarkan populasi tersebut ditentukan sampel dengan teknik yaitu *Simple Random Sampling*. *Simple random sampling* digunakan apabila responden bersifat homogen. Aspek yang dilihat berdasarkan kesamaan jenis layanan di Dinas Tanaman Pangan, Hortikultura dan Perkebunan wilayah Kabupaten Jember. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 500 responden. Responden ini berasal dari 5 BPP yang telah dipilih karena dianggap mampu mewakili karakteristik masyarakat petani di Kabupaten Jember secara keseluruhan. BPP yang terpilih untuk menjadi sampel penelitian antar lain : BPP Arjasa, BPP Silo, BPP Bangsalsari, BPP Gumukmas, dan BPP Ambulu.

5. Metode Analisis Data

Metode yang digunakan dalam analisis data adalah pendekatan analisis diskriptif. Dalam melakukan pengukuran kepuasan pelayanan pada tingkat instansi atau kelompok masyarakat penerima manfaat menggunakan indikator yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Jawaban dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik dengan klasifikasi kategori sebagai berikut :

- a. tidak baik diberi nilai persepsi 1
- b. kurang baik diberi nilai persepsi 2
- c. baik diberi nilai persepsi 3
- d. sangat baik diberi nilai persepsi 4.

6. Metode pengolahan data

Analisis data survei kepuasan masyarakat pada Dinas Tanaman Pangan, Hortikultura dan Perkebunan Kabupaten Jember menggunakan teknik pengukuran skala Likert yang akan digunakan untuk penyusunan indeks kepuasan masyarakat. Tahapan analisis sebagai berikut:

1. Pengukuran skala likert

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam

penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$N = \frac{1}{x}$$

Keterangan:

N = Nilai penimbang

X = Jumlah Unsur

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$SKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM \text{ Unit Pelayanan} \times 25$$

2. Laporan hasil penyusunan indeks

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur). Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1 Karakteristik Responden Penelitian

Responden penelitian sebanyak 450 (90%) responden adalah laki-laki dan sebanyak 50 (10%) responden adalah perempuan. Dapat disimpulkan bahwa petani yang mengikuti Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Jember di dominasi oleh laki-laki. karakteristik umur responden dalam survei ini dibagi menjadi 6 kategori. Dari gambar di atas dapat disimpulkan bahwa responden dengan kategori umur 44 tahun sampai 52 tahun mendominasi sebanyak 173 responden atau sebesar 35%. Kategori umur 35 tahun sampai 43 tahun menempati urutan kedua terbanyak dengan 110 responden atau 22%. Kategori umur 53 tahun sampai 61 tahun menempati urutan ketiga sebanyak 98 responden atau 20%. Kategori umur 61 tahun ke atas menempati urutan keempat sebanyak 62 responden atau 12%. Kategori umur 26 tahun sampai 34 tahun menempati urutan kelima sebanyak 49 responden atau 10% dan kategori usia 17 tahun sampai 25 tahun menempati urutan keenam sebanyak 8 responden atau 2%.

Karakteristik tingkat pendidikan responden dalam survei ini dibagi menjadi 10 kategori. Kategori tingkat pendidikan yang mendominasi adalah SD/MI sebanyak 179 responden atau sebesar 35,80%. Kategori SMP/MTs sebanyak 151 responden atau sebesar 30,20%. Kategori SMA/SMK/MA sebanyak 118 responden atau sebesar 23,60%. Kategori Tidak Sekolah/Tidak Lulus SD sebanyak 26 responden atau sebesar 5,20%. Kategori S1 sebanyak 20 responden atau sebesar 4,00%. Kategori D3 sebanyak 3 responden atau sebesar 0,60%. Kategori D2 sebanyak 2 responden atau sebesar 0,40%. Kategori D1 sebanyak 1 responden atau sebesar 0,20% dan tidak ada responden pada kategori S2 dan S3.

2. Kinerja Pelayanan Publik pada Dinas Tanaman Pangan, Hortikultura dan Perkebunan Kabupaten Jember

Kinerja pelayanan publik yang diselenggarakan Dinas Tanaman Pangan, Hortikultura dan Perkebunan sebagai penyelenggara pelayanan dengan petani sebagai penerima pelayanan publik digambarkan dengan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) diperoleh dari survei terhadap 500 responden yang mengacu pada Keputusan MENPAN Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 dengan menggunakan 9 unsur yang meliputi (1) Persyaratan pelayanan, (2) Prosedur pelayanan, (3) Waktu pelayanan, (4) biaya, (5) Kesesuaian Produk Layanan dengan Realisasi, (6) Kompetensi Pelaksana, (7) Sikap Pelaksana, (8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, (9) Sarana dan Prasarana.

Hasil dari persyaratan pelayanan, diketahui bahwa sebesar 74% responden memilih kategori sesuai untuk persyaratan yang dibutuhkan ketika mengajukan pelayanan. Sebesar 16.6% responden memilih kategori sangat sesuai. Lebih lanjut, sebesar 8% responden memilih kategori kurang sesuai. Sedangkan sisanya sebesar 1.4% responden memilih kategori tidak sesuai.

Hasil dari prosedur pelayanan diketahui sebesar 76,8% responden menilai bahwa prosedur pelayanan yang telah diterapkan dinilai mudah. Sementara sebesar 12.2% responden menilai bahwa prosedur yang diterapkan sangat mudah. Kemudian sebesar 9% menilai bahwa prosedur yang diterapkan tidak mudah. Sedangkan sebesar 2% menilai bahwa prosedur pelayanan yang telah diterapkan dinilai tidak mudah.

Adapun hasil pada unsur waktu pelayanan. Pada gambar, sebesar 52.2% responden menilai bahwa pelayanan yang diberikan cepat. Responden dengan persentase sebesar 35.2% menilai bahwa pelayanan yang diberikan kurang cepat. Selanjutnya, sebesar 10% responden menilai bahwa pelayanan yang diberikan sangat cepat. Sedangkan sisanya sebesar 2.6% menilai bahwa pelayanan yang diberikan tidak cepat.

Unsur biaya yang dibebankan kepada publik dalam mengajukan/memperoleh pelayanan memperoleh hasil sebesar 79.2% responden menjawab bahwa tidak ada biaya yang dibebankan ketika mengajukan pelayanan atau dengan kata lain gratis. Sebesar 18.2% responden menjawab bahwa biaya yang dibebankan murah. Sebaliknya, sebesar 2.6% responden menjawab bahwa biaya yang dibebankan mahal bahkan cukup mahal.

Unsur kesesuaian produk layanan dengan realisasi didapatkan bahwa sebesar 72.6% publik menilai bahwa hasil yang diberikan sesuai dengan yang tercantum dalam standar. Bahkan sebesar 10% responden memberikan jawaban sesuai antara produk yang diberikan dengan yang tercantum dalam standar. Sebaliknya, 14% responden lainnya menjawab kurang sesuai. Sedangkan sisanya yaitu sebanyak 3,4% menjawab tidak sesuai antara kesesuaian produk layanan dengan realisasi.

Pada unsur kompetensi dapat disimpulkan 26,2% responden merasa pelaksana yang bertugas sangat berkompeten dalam pelayanan. Mayoritas responden sebesar 70,6% responden merasa pelaksana yang bertugas kompeten dalam pelayanan. Selebihnya, sebesar 3,2% responden merasa petugas yang memberikan pelayanan kurang kompeten bahkan tidak kompeten dalam menjalankan tugasnya.

Pada unsur sikap pelaksana Didapatkan bahwa sebesar 40,6% publik menilai bahwa pelaksana sangat sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan. Mayoritas responden sebesar 58,4% responden menilai bahwa pelaksana sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan. Sebaliknya, sebesar 1% responden lainnya menilai bahwa pelaksana kurang sopan dan ramah bahkan tidak sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan.

Pada unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan, Didapatkan bahwa sebesar 25,8% publik menilai bahwa penanganan pengaduan saran dan masukan dari pelaksana sangat baik dan berfungsi. Mayoritas responden sebesar 68,4% responden menilai bahwa menilai bahwa

penanganan pengaduan saran dan masukan dari pelaksana baik dan berfungsi. Sebaliknya, sebesar 5,8% responden lainnya menilai bahwa penanganan pengaduan saran dan masukan dari pelaksana ada namun tidak berfungsi dan bahkan tidak ada.

Pada unsur sarana dan prasarana, Didapatkan bahwa sebesar 14,4% publik menilai bahwa kualitas sarana dan prasarana sangat baik. Mayoritas responden sebesar 78,6% responden menilai bahwa kualitas sarana dan prasarana baik. Selebihnya, sebesar 7% responden menilai bahwa kualitas sarana dan prasarana kurang baik dan tidak ada satupun responden yang menilai bahwa kualitas sarana dan prasarana buruk.

Hasil analisis survei yang dilakukan terhadap 500 responden yang menjadi penerima pelayanan publik pada Dinas Tanaman Pangan Hortikultura dan Perkebunan di Kabupaten Jember selama periode September-Oktober 2021 disajikan pada Tabel 5.1. Secara umum perolehan IKM pada di Dinas Tanaman Pangan, Hortikultura dan Perkebunan di Kabupaten Jember memperoleh Nilai Indeks 78,56. Nilai IKM sebagaimana tersebut di atas terletak pada nilai interval konversi IKM antara 62,51 sampai 81,25 yang menggambarkan kinerja atas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Tanaman Pangan, Hortikultura dan Perkebunan pada tahun 2021 dengan katagori untuk Mutu Pelayanan “**B**” dengan Kinerja Unit Pelayanan adalah **BAIK**.

3 Unsur-Unsur Kekurangan atau Kelemahan Pelayanan Publik Dinas Tanaman Pangan, Hortikultura dan Perkebunan Kabupaten Jember

Tujuan utama dari pelaksanaan survei kepuasan adalah untuk mengukur kualitas pelayanan publik dan sekaligus menjadi dasar dalam menyusun rekomendasi untuk peningkatan kualitas pelayanan publik. Hasil rata-rata perunsur pelayanan yang menunjukkan nilai rata-rata diatas 3,00 adalah persyaratan pelayanan, biaya, kompetensi pelaksana, sikap pelaksana, penanganan pengaduan saran dan masukan dan sarana prasarana. Sedangkan yang menunjukkan nilai rata-rata dibawah 3,00 adalah prosedur pelayanan, waktu pelayanan dan kesesuaian produk layanan dengan realisasi. Ketiga unsur yang menunjukkan nilai rata-rata dibawah 3,00 tersebut membutuhkan perhatian khusus agar kualitas pelayanan publik di Dinas Tanaman Pangan, Hortikultura dan Perkebunan semakin baik.

KESIMPULAN

1. Kesimpulan

Hasil analisis survei yang dilakukan terhadap 500 responden yang menjadi penerima pelayanan publik pada Dinas Tanaman Pangan Hortikultura dan Perkebunan di Kabupaten Jember selama periode September-Oktober 2021.

- a. Responden penelitian yang mengikuti Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Jember didominasi oleh petani laki-laki sebanyak 450 (90%) responden, sedangkan sisanya sebanyak 50 (10%) responden adalah perempuan
- b. Perolehan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada di Dinas Tanaman Pangan, Hortikultura dan Perkebunan di Kabupaten Jember selama periode Survei bulan September – Oktober 2021, diperoleh Nilai Indeks 78,56. Nilai IKM tersebut terletak pada nilai interval konversi IKM antara 62,51 sampai 81,25 yang menggambarkan kinerja atas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Tanaman Pangan, Hortikultura dan Perkebunan pada tahun 2021 dengan katagori untuk Mutu Pelayanan “B” dengan Kinerja Unit Pelayanan adalah **BAIK**
- c. Hasil rata-rata tiap unsur pelayanan yang menunjukkan nilai rata-rata diatas 3,00 adalah persyaratan pelayanan, biaya, kompetensi pelaksana, sikap pelaksana, penanganan pengaduan saran dan masukan dan sarana prasarana. Sedangkan yang menunjukkan nilai rata-rata dibawah 3,00 adalah prosedur pelayanan, waktu pelayanan dan kesesuaian produk layanan dengan realisasi. Ketiga unsur yang menunjukkan nilai rata-rata dibawah 3,00 tersebut membutuhkan perhatian khusus agar kualitas pelayanan publik di Dinas Tanaman Pangan, Hortikultura dan Perkebunan semakin baik.

2. Rekomendasi

Dalam mengoptimalkan unsur-unsur pelayanan bidang pertanian kepada masyarakat pertanian, maka perlu:

- a. Perbaikan dan Penguatan Sarana dan Prasarana pendukung yang merupakan faktor penentu keefektifan penyelenggaraan penyuluhan, terutama pada level Balai Penyuluhan (BPP). Peningkatan kapasitas balai penyuluhan direkomendasikan agar menjadi penguatan aktualisasi data dan cyber extension
- b. Perlunya penambahan jumlah penyuluh pertanian pada Dinas Tanaman Pangan, Hortikultura dan Perkebunan. Sebagaimana ideal jumlah penyuluh adalah satu orang penyuluh untuk satu desa, artinya Kabupaten Jember membutuhkan 226 orang penyuluh. Kekurangan tenaga penyuluh ini yang menyebabkan penyuluh harus melakukan pendampingan rangkap desa.
- c. Perlunya penguatan tingkat keaktifan kelompok tani dan partisipasi anggota kelompok tani. Sehingga dapat meningkatkan tingkat cosmopolitan petani

ACKNOWLEDGMENT

Terimakasih kepada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Jember dan Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LP2M) Universitas Jember (UNEJ)

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gaya Media.
- [2] Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Jakarta: Mandar Maju
- [3] Thoha, Miftah. 1991. *Perspektif Perilaku Birokrasi*, Jakarta: LP3ES
- [4] Nasir, Muhammad. 1999. *Metode Penelitian*. Jakarta : PT Ghalia Indonesia.
- [5] Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik. Edisi Kedua*. UPP STIM YKPN. Yogyakarta.
- [6] Moenir, H.A.S., 1992, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- [7] Parasuraman, A. Zeithaml, V. A., Berry, L. 1994. Alternative Scales For Measuring Service Quality: A Comparative Assessment Based on Psychometric and Diagnostic Criteria, *Journal of Retailing* Vol. 70, No; 3.
- [8] Sarundajang. 2011. *Birokrasi dalam Otonomi Daerah. Upaya Mengatasi Kegagalan*. Kata Hasta. Jakarta
- [9] Tjiptono, Fandy. 2014. *Strategi Pemasaran*, Edisi 3, Yogyakarta: ANDI.
- [10] Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- [11] Wibowo. 2011. *Manajemen Kinerja. Edisi Ketiga*. Rajawali Pers. Jakarta.
- [12] Zeithaml, V.A.,Bitner, M. J,Gemler, D.D. 2009. *Services Marketing*. 5 th Edition. Mc Graw Hill, Singapore