PENGARUH KINERJA PEGAWAI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PETANI

(Studi pada Gabungan Kelompok Tani (GAPOKTAN) di Dinas Pertanian, Perikanan, dan Peternakan Kota Blitar)

SKRIPSI

Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

MOHAMMAD FAIZAL R K

NIM. 125030107111081

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK

MALANG

2016

repository.ub.ac.id

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

motto

with Allah, you can do anything - Mohammad Faizal R K

"Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap." (QS. Al-Insyirah,6-8)

Perjuangan merupakan pengalaman berharga yang dapat menjadikan kita manusia berkualitas.

Skripsi ini kupersembahkan untuk kedua Orangtuaku dan Kakakku tercinta yang selalu mendukung dan nasihatnya yang menjadi jembatan perjalanan hidupku. Untuk seseorang yang spesial dalam hidupku serta sahabat-sahabat Terbaikku

Terimakasih Atas Limpahan Doa, Kasih Sayang dan Dukungan yang Tidak Akan Pernah Tergantikan.

Ucapan Terima Kasih

Terimakasih yang tak terhingga saya ucapkan teruntuk :

1. *Kedua Orang Tua ku yang tercinta, Mama Sri Rezeki dan Papa Tony Siswanto yang selalu memdukung, memberikan semangat, do'a dan kasih sayang yang tak terhingga, sekali lagi terima kasih karena kalian adalah orang tua ku yang terbaik untukku..*
2. *Kakakku tersayang Intan Switzerlistania M dan Mas Wahyu Endro S, kalian adalah penasehatku, terima kasih sudah saling perhatian satu sama lain, dan terima kasih atas dukungan serta do'a yang telah kalian berikan.*
3. *Keluarga besar di Kediri, Umi Siti Umamah, Buya Achmad Huda Cholili, Mbak Jujuk, Bu Weni, Pak Eko, Pak Komar , dan saudara-saudara lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu, serta adik-adikku tersayang, terimakasih atas segala bantuan, dukungan, dan doanya.*
4. *My Perfect girl in the world, Ezra Eigita Vigryana, kamu adalah penyemangatku agar skripsi ini dapat selesai tepat waktu. Terima kasih banyak atas perhatian, waktu, tenaga, fikiran, dukungan, kasih sayang, do'a, kepedulianmu dan, omelanmu, serta selalu bersedia membantu penulis dalam segala hal hingga skripsi ini dapat terselesaikan. Terima kasih..*
5. *Sahabatku dari HTC Squad, Nisrina Atikasari dan Risa Harmenita, terima kasih atas kenangan, semangat dan do'a yang telah kalian berikan.*
6. *Sahabat seperjuanganku, Sempok Family; Linda Kumalasari, Aulia Cahyani, dan Edi Setyawan Bustomi, terima kasih sabahatku, terimakasih atas, canda, tawa, dukungan, motivasi, dan do'nya.*
7. *Saudara-saudara kontrakan Klojen FC, Oktava Arie S, Aditya Anandama, Bahrul Ulum terima kasih atas segala bantuan, dukungan, dan doanya.*
8. *Teman-teman seperjuangan Jurusan Ilmu Administrasi Publik 2012, terimakasih atas dukungan, informasi serta masukan dalam menyelesaikan skripsi ini. See you on top Guys!!*

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul	: Pengaruh Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Petani (Studi pada Gabungan Kelompok Tani (GAPOKTAN) di Dinas Pertanian, Perikanan, dan Peternakan Kota Blitar)
Disusun oleh	: Mohammad Faizal R K
NIM	: 125030107111081
Fakultas	: Ilmu Administrasi
Jurusan	: Administrasi Publik
Konsentrasi	: -

Malang, 30 Juni 2016

Komisi Pembimbing

Ketua	Anggota
Dr. Imam Hanafi, M.Si, MS	**Firda Hidayati, S.Sos, MPA, DPA**
NIP. 19691002 199802 1 001	**NIP. 19711013 200003 2 001**

TANDA PENGESAHAN

Telah dipertahankan di depan Majelis Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 4 Agustus 2016

Jam : 11.00-12.00

Skripsi atas nama : Mohammad Faizal R K

Judul : Pengaruh Kinerja Pegawai Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Petani (Studi pada Gabungan Kelompok Tani (GAPOKTAN) di Dinas Pertanian, Perikanan, dan Peternakan Kota Blitar).

Malang, 4 Agustus 2016

Dan Dinyatakan LULUS

MAJELIS PENGUJI

Ketua

Dr. Imam Hanafi, M.Si, MS
NIP. 19691002 199802 1 001

Anggota

Firda Hidayati, S.Sos, MPA, DPA
NIP. 19711013 200003 2 001

Penguji I

Dr. Bambang Santoso H, MS
NIP. 19610204 198601 1 001

Penguji II

Dr. Alfi Haris Wanto, MAP, MMG
NIP. 19810601 200501 1 005

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU) No 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Malang, Juli 2016

Mohammad Faizal R K

125030107111081

repository.ub.ac

RINGKASAN

Mohammad Faizal Respati K, 2016. **Pengaruh Kinerja Pegawai Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Petani (Studi pada Gabungan Kelompok Tani (GAPOKTAN) di Dinas Pertanian, Perikanan, dan Peternakan Kota Blitar)**. Dr. Imam Hanafi, M.Si, MS., Firda Hidayati, S.Sos, M.PA, DPA, 122 hal + xviii

Kepuasan merupakan unsur yang sangat penting dalam usaha untuk meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan publik. Terdapat beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan yaitu kinerja pegawai dan kualitas pelayanan. Penelitian ini menguji sejauh mana pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan dan sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan serta faktor mana yang paling dominan diantara kedua faktor tersebut yang memiliki pengaruh lebih besar terhadap kepuasan.

Penelitian yang digunakan adalah penelitian penjelasan atau *explanatory research* dengan pendekatan kuantitatif dengan prosedur pengumpulan data survei. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan skala *linkert*. Metode Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu menggunakan rumus *slovin* dengan nilai toleransi 10%, sehingga didapatkan 97 sampel yang dibulatkan menjadi 100 sampel dari 3502 populasi petani yang menjadi anggota Gabungan Kelompok Tani Di Dinas Pertanian, Perikanan dan Peternakan Kota Blitar. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer melalui kuesioner. Uji yang digunakan adalah uji instrumen penelitian meliputi uji validitas dan reliabilitas, uji analisis deskriptif untuk uji interprestasi, uji asumsi klasik yang dalam penelitian ini meliputi uji normalitas, multikolinearitas, dan heterokedastisitas, uji analisis regresi menggunakan regresi linier berganda, untuk uji hipotesis meliputi uji simultan, parsial dan koefisien determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengujian secara simultan dari kinerja pegawai (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) berpengaruh terhadap kepuasan petani. Dari hasil uji koefisien determinasi (R^2) menunjukkan 0,353 yang artinya 35,3% kepuasan petani dipengaruhi oleh variabel bebas yang diteliti, yaitu kinerja pegawai (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2), sedangkan sisanya sebesar 64,7% dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak dibahas di dalam penelitian ini.

Pegawai Dinas Pertanian, Perikanan, dan Peternakan Kota Blitar diharapkan agar tetap mempertahankan dan meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan untuk dapat lebih terciptanya kepuasan petani.

Kata Kunci: Kinerja pegawai, *Kualitas pelayanan*, *Kepuasan Petani.*

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

repository.ub.ac

SUMMARY

Mohammad Faizal Respati, K, 2016. **The Effect of Employee Performance and Service Quality on Farmer Satisfaction (Study of the Farmer Group United (GAPOKTAN) at The Official of Agriculture, Fishery and Animal Husbandry in Blitar City).** Dr. Imam Hanafi, M.Si, MS., Firda Hidayati, S.Sos, M.PA, DPA, 122 Pages + xviii.

Satisfaction was a very important substance to improve performance and quality of public service. Some factors were influencing satisfaction, including employee performance and service quality. This research attempted to examine how far the effect of employee performance was on satisfaction, how far the effect of service quality was on satisfaction, and which the most dominant factor was with the greater effect on satisfaction.

Type of research was *Explanatory Research* with quantitative approach. Data collection procedure was a survey. The measurement scale in this research was Likert Scale. Sampling method was Slovin Equation with tolerance rate of 10 %. It resulted in 97 samples, and it was rounded to 100 samples from 3502 population of farmers who were the member of the Farmer Group United at the Official of Agriculture, Fishery and Animal Husbandry in Blitar City. Data in this research were primary data and obtained through questionnaire. Several tests were implemented. Research instrument was tested with validity and reliability tests. Descriptive analysis test was reserved for interpretation test. Few kinds of classical assumption test were considered such as normality test, multicolinearity test, and heteroscedasticity test. Regression analysis test was using multiple linear regression. Hypothesis test was consisting of simultaneity test, partial test, and determination coefficient.

Result of research indicated that simultaneity test was performed against employee performance (X_1) and service quality (X_2), and both variables were found influential to farmer satisfaction. Result of determination coefficient test (R^2) showed that determination coefficient reached 0.353 meaning that 35.3 % farmer satisfaction was influenced by independent variables, respectively employee performance (X_1) and service quality (X_2). The remaining 64.7% were influenced by other variables beyond this research.

The employees at the Official of Agriculture, Fishery and Animal Husbandry in Blitar City were expected to maintain and improve performance and service quality for delivering farmer satisfaction.

Keywords: Employee Performance, Service Quality, Farmer Satisfaction

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

KATA PENGANTAR

Puji syukur, Alhamduillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, serta kepada junjungan Nabi besar Muhammad SAW yang telah membimbing semua umatnya meninggalkan zaman jahiliyah menuju jaman yang terang benderang seperti saat ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **Pengaruh Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Petani (Studi pada Gabungan Kelompok Tani (GAPOKTAN) di Dinas Pertanian, Perikanan, dan Peternakan Kota Blitar)**.

Skripsi ini merupakan salah satu syarat kelulusan untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Administrasi Publik Universitas Brawijaya Malang. Penulis berharap hasil dari penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan dapat dijadikan sebagai masukan bagi pihak-pihak yang bersangkutan. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terwujud apabila tanpa adanya bekal ilmu pengetahuan, dorongan, keterlibatan berbagai pihak yang senantiasa memotivasi dan berkenan membantu memberikan, pemikiran, kritik, maupun saran-saran, penulisan skripsi ini tidak dapat berjalan dengan baik. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba berbagai ilmu tentang Administrasi Publik.
2. Bapak Dr. Choirul Saleh, M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Pubik, yang telah membantu dan memfasilitasi penulis hingga dapat mengikuti berbagai kegiatan akademik dengan baik.
3. Dr. Lely Indah Mindarti, M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
4. Bapak Dr. Imam Hanafi, M.Si, MS MPA selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan saran-saran, ilmu kesabaran, dan dukungannya dalam proses penyusunan skripsi ini hingga selesai.
5. Ibu Firda Hidayati, S.Sos, MPA, DPA selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan saran-saran, ilmu, kesabaran, dan dukungannya dalam proses penyusunan skripsi ini hingga selesai.

6. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang, atas segala ilmu yang disampaikan.
7. Bapak Ir. Djatmiko Budi Santosa selaku Kepala Dinas Pertanian, Perikanan dan Peternakan Kota Blitar yang telah mengijinkan penulis untuk melakukan penelitian.
8. Ibu Sri Purwaningsih selaku Ketua Subagian umum, kepegawaian dan kearsipan Dinas Pertanian, Perikanan dan Peternakan Kota Blitar yang membantu dalam memberikan data dalam proses penelitian ini.
9. Bapak Harmani dan Bapak Zahwaid selaku Pegawai Dinas Pertanian, Peikanan dan Peternakan Kota Blitar yang telah membantu dalam pengumpulan data.
10. Bapak Ibu petani anggota Gabungan Kelompok Tani (GAPOKTAN) di Kota Blitar yang sudah membantu dalam memberikan informasi dan telah bersedia menjadi responden untuk melengkapi karya ilmiah penulis skripsi ini.
11. Orangtua tercinta Mama Sri Rezeki dan Papa Tony Siswanto serta kakak tercinta Intan Switzerlistania yang selalu memberikan dukungan, motivasi serta mendo'akan penulis dalam keadaan suka maupun duka.
12. Keluarga besar penulis di Kediri, terima kasih atas do'a dan motivasinya selama ini.
13. Calon pendamping hidupku Ezra Eigita Vigryana yang selalu memberikan support, semangat, motivasi dan do'anya. Terima kasih, semoga kita sukses bersama.
14. Teman-teman seperantauan dan seperjuangan penulis di Jurusan Administrasi Publik khususnya angkatan 2012 yang tidak bisa penulis sebutkan namanya satu-persatu yang selalu memberikan hiburan, canda, tawa, ilmu, semangat dan dukungannya untuk penulis selama di Malang ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, sehingga penulis mengharap kritik dan saran yang sifatnya membangun. semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat meberikan sumbangan berarti bagi pihak yang membutuhkan. Amin.

Malang, Juni 2016

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

MOTTO ..... **ii**
LEMBAR PERSEMBAHAN ..... **iii**
LEMBAR UCAPAN TERIMA KASIH ..... **iv**
LEMBAR PERSETUJUAN ..... **v**
LEMBAR PENGESAHAN ..... **vi**
PERNYATAAN ORISINALITAS ..... **vii**
RINGKASAN ..... **viii**
SUMMARY ..... **ix**
KATA PENGANTAR ..... **x**
DAFTAR ISI ..... **xii**
DAFTAR TABEL ..... **xvi**
DAFTAR GAMBAR ..... **xvii**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xviii**

BAB I PENDAHULUAN
A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 12
C. Tujuan Penelitian 12
D. Kontribusi Penelitian 12
E. Sistematika Pembahasan 13

BAB II TINJAUAN PUSTAKA
A. Penelitian Terdahulu 15
B. Konsep Administrasi Publik 17
1. Pengertian Administrasi Publik 17
2. Ruang Lingkup Administrasi Publik 19
C. Pelayanan Publik 19
1. Pengertian Pelayanan Publik 19
2. Prinsip Umum Pelayanan Publik 21
D. Kinerja 22
1. Pengertian Kinerja 22
2. Pengukuran Kinerja 24
3. Penilaian Kinerja 25
4. Indikator Kinerja 27
5. Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Petani 29
E. Kualitas Pelayanan 30
1. Pengertian Kualitas Pelayanan 30
2. Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan 32

3. Indikator Kualitas Pelayanan 33
4. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Petani .. 35
F. Kepuasan 36
1. Pengertian Kepuasan 36
2. Ukuran Tingkat Kepuasan 38
3. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kepuasan 38
4. Indikator-Indikator yang Membentuk Kepuasan 39
5. Pengaruh Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Petani 41
G. Gabungan Kelompok Tani 42
1. Pengertian Kelompok Tani 42
2. Karakteristik Kelompok Tani 43
3. Klasifikasi Kelompok Tani 44
4. Pengertian Gabungan Kelompok Tani 45
5. Karakteristik Gabungan Kelompok Tani 46
H. Model Konsep dan Hipotesis Penelitian 47
1. Model Konsep 47
2. Model Hipotesis 48

BAB III METODE PENELITIAN
A. Jenis Penelitian 50
B. Lokasi Penelitian 50
C. Konsep, Variabel Penelitian, Definisi Operasional Dan Skala Pengukuran 51
1. Konsep 51
2. Variabel Penelitian 52
3. Definisi Operasional 53
4. Skala Pengukuran 56
D. Populasi dan Sampel 57
1. Populasi 57
2. Sampel 58
E. Teknik Pengumpulan Data 59
1. Jenis Data 59
2. Metode Pengumpulan Data 60
3. Instrumen Penelitian 61
F. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas 62
1. Uji Validitas 62
2. Uji Reliabilitas 63
3. Hasil Uji Validitas 64
4. Hasil Uji Reliabilitas 65
G. Teknik Analisis Data 66
1. Analisis Statistik Deskriptif 66
2. Analisis Statistik Inferensial 67
a. Uji Asumsi Klasik 67
1) Uji Normalitas 67
2) Uji Multikolinearitas 68

3) Uji Heteroskedastisitas 69
b. Analisis Regresi Linier Berganda 69
c. Pengujian Hipotesis 70
1) Uji F (Uji Simultan) 70
2) Uji t (Uji Parsial) 71
3) Uji Koefisien Determinasi (R^2) 72

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian 74
1. Letak Geografis dan Batas Wilayah 74
2. Topografi 75
3. Iklim 76
4. Profil Kantor Dinas Pertanian, Perikanan dan Peternakan Kota Blitar 76
5. Tugas dan Fungsi Kantor Dinas Pertanian, Perikanan dan Peternakan Kota Blitar 77
6. Struktur Organisasi Kantor Dinas Pertanian, Perikanan dan Peternakan Kota Blitar 79
B. Gambaran Umum Responden Penelitian 86
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 86
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 86
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Petani 88
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Tanaman Pertanian 89
C. Analisis Data Hasil Penelitian 90
1. Analisis Statistik Deskriptif 90
a. Variabel Kinerja Pegawai (X_1) 91
b. Variabel Kualitas Pelayanan (X_2) 96
c. Variabel Kepuasan Petani (Y) 102
2. Hasil Uji Asumsi Klasik 106
a. Uji Normalitas 107
b. Uji Multikolinieritas 108
c. Uji Heterokesdastisitas 108
3. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda 109
a. Persamaan Regresi 109
4. Pengujian Hipotesis 111
a. Uji F (Uji Simultan) 111
b. Uji t (Uji Parsial) 112
c. Koefisien Determinan (R^2) 114
D. Pembahasan Hasil Penelitian 115
1. Pengaruh Kinerja Pegawai (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) Secara Simultan terhadap Kepuasan Petani (Y) 116
2. Pengaruh Kinerja Pegawai (X_1) Secara Parsial

Terhadap Kepuasan Petani (Y) 118
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) Secara Parsial
Terhadap Kepuasan Petani (Y) 119

BAB V PENUTUP
A. Kesimpulan..... 121
B. Saran 122

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

No	Judul	Halaman
1.	Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) Kota Blitar Tahun 2013 (000 Rp)	7
2.	Perkembangan Jumlah Petani yang Tergabung di Gapoktan Kota Bliar pada periode 2011-2014	9
3.	Ringkasan Penelitian Terdahulu	17
4.	Konsep, Variabel, Indikator dan Item Penelitian	55
5.	Skala Likert	57
6.	Hasil Uji Validitas	65
7.	Hasil Uji Reliabilitas	66
8.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	86
9.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	87
10.	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Petani	88
11.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Tanaman Pertanian	89
12.	Interpretasi Rata-Rata Jawaban Responden	90
13.	Distribusi Frekuensi Variabel Kinerja Pegawai (X_1)	91
14.	Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)	96
15.	Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Petani (Y)	101
16.	Hasil Uji Multikolinieritas	107
17.	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	109
18.	Hasil Uji F (Uji Simultan)	112
19.	Hasil Uji t (Uji Parsial)	113
20.	Hasil Pengujian Koefisien Determinan (R^2)	115

DAFTAR GAMBAR

No Judul **Halaman**

1. Model Konseptual 48
2. Model Hipotesis 48
3. Struktur Organisasi Dinas Pertanian, Perikanan, dan Peternakan Kota Blitar 79
4. Hasil Uji Normalitas 106
5. Hasil Uji Heterokesdastisitas 108

DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul	Halaman
1.	Lampiran I. Kuesioner	127
2.	Lampiran II. Hasil Uji Validitas	131
3.	Lampiran III. Hasil Uji Reliabilitas	134
4.	Lampiran IV. Hasil Uji Frekuensi	135
5.	Lampiran V. Hasil Uji Normalitas	144
6.	Lampiran VI. Hasil Uji Multikolinieritas	146
7.	Lampiran VII. Hasil Uji Heterokesdastisitas	147
8.	Lampiran VIII. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	147
9.	Lampiran IX. Hasil Uji Simultan (Uji F)	148
10.	Lampiran X. Hasil Uji Parsial (Uji t)	149
11.	Lampiran XI. Hasil Koefisien Determinasi (R^2)	149
12.	Lampiran XII. Tabulansi Jawaban Responden	150
13.	Lampiran XIII. Surat Riset FIA Universitas Brawijaya	
14.	Lampiran XIV. Surat Rekomendasi Penelitian Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Blitar.	
15.	Lampiran XV. Surat Perijinan Studi Riset Dinas Pertanian, Perikanan, dan Peternakan Kota Blitar.	
16.	Lampiran XVI. Curiculum Vitae.	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pembangunan menjadi tolak ukur suatu bangsa untuk mencapai kemajuan. Pembangunan dilaksanakan secara sadar serta terus-menerus dengan melakukan perubahan ke arah yang lebih baik. Indonesia merupakan wilayah yang luas serta memiliki potensi yang beragam. Perbedaan potensi di setiap daerah menuntut pengelolaan yang sesuai agar memaksimalkan potensi daerah yang dimiliki. Adanya peran dari berbagai pihak sangat berpengaruh terhadap peningkatan potensi daerah.

Pemerintah pusat dan pemerintah daerah merupakan pihak yang sangat berpengaruh terhadap peningkatan potensi daerah. Namun apabila suatu pengelolaan potensi daerah hanya dilimpahkan pada pemerintah pusat maka akan terjadi berbagai ketimpangan yang akan terjadi karena perbedaan karakteristik disetiap daerah Indonesia. Perbedaan karakteristik tersebut membutuhkan pengelolaan yang berbeda dan khusus. Pemerintah daerah tidak hanya sebagai pihak yang meneruskan aturan dari pemerintah pusat namun pemerintah daerah harus memiliki kemampuan untuk membangun daerahnya.

Perencanaan sumber daya manusia merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk mengantisipasi permintaan-permintaan bisnis dan lingkungan pada organisasi atau dalam suatu instansi untuk memenuhi kebutuhan tenaga kerja di waktu mendatang. Tujuan perencanaan sumber daya manusia adalah dengan

menghubungkan sumber daya manusia yang ada untuk kebutuhan instansi pada masa yang akan datang untuk menghindari tumpang tindih dalam pelaksanaan tugas. (Zahriyah 2015:1). Hal ini menunjukkan bahwa peran dari sumber daya manusia sangat berpengaruh untuk tercapainya suatu tujuan instansi.

Keberadaan instansi pemerintah sangat penting dalam memenuhi kepentingan masyarakat yaitu dengan menyediakan pelayanan publik yang baik, transparan dan profesional. Pelayanan publik menurut Qodir (2008) adalah pelayanan yang dilakukan oleh birokrasi atau lembaga lain yang tidak termasuk badan usaha swasta, yang tidak berorientasi pada laba. Sedangkan menurut Hardiansyah (2011:15), pelayanan publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu.

Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik bagi semua penduduknya sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang. Dalam pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan pengertian pelayanan publik sebagai berikut :

> Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik yang baik tidak lepas dari kinerja pegawai yang melaksanakan tugasnya sebagai penyedia layanan. Kinerja pegawai yang bekerja

pada suatu instansi merupakan faktor penting bagi peningkatan kemampuan dan kemajuan instansi tersebut. Canggihnya sarana dan prasarana suatu instansi, namun jika tidak adanya pegawai yang handal maka instansi tersebut tidak akan dapat maju dan berkembang. Hal ini menunjukkan bahwa peran kinerja pegawai sangat berpengaruh untuk tercapainya suatu tujuan instansi.

Tuntutan masyarakat akan penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dan berkualitas terus dirasakan dan semakin perlu ditingkatkan oleh pemerintah, khususnya pemerintah daerah secara langsung berperan sebagai penyedia pelayanan kepada masyarakat di daerah. Pelayanan publik yang baik tidak dapat terselenggara tanpa adanya aparatur pelaksana atau pegawai. Oleh karena itu dituntut adanya perencanaan sumber daya manusia yang memiliki kinerja yang baik untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam menyelesaikan pekerjaan yang dibebankan kepadanya, seorang pegawai harus memperhatikan serta taat pada standar yang telah ditetapkan oleh instansi pemerintah. Hal ini dilakukan agar nantinya tujuan dari suatu instansi tersebut dapat dicapai secara optimal. Pendapat yang dikemukakan oleh Wibowo (2011:8) bahwa "Ada 4 unsur-unsur yang terdapat dalam kinerja adalah hasil-hasil fungsi pekerjaan, faktor-faktor yang berpengaruh terhadap prestasi kerja pegawai, pencapaian tujuan organisasi, dan periode waktu". Sedangkan Menurut James Whittaker dalam Sedarmayanti (2007:195), "Kinerja merupakan suatu alat manajemen yang digunakan untuk menilai pencapaian tujuan dan sasaran". Kinerja pegawai sangat diharapkan oleh instansi dalam merealisasikan tujuan-

tujuannya baik jangka pendek maupun jangka panjang agar dapat mencapai tujuan dan tepat sasaran.

Menurut pendapat dari ahli Manajemen Sumber Daya Manusia yaitu Mathis & Jacson (2009:113) "Ada beberapa hal yang mempengaruhi kinerja atau *performance* pegawai yaitu kemampuan individual untuk melaksanakan pekerjaan tersebut, tingkat usaha yang dicurahkan, dukungan organisasi untuk para pegawai." Berdasarkan pernyataan tersebut dijelaskan bahwa kemampuan pegawai menentukan sejauh mana kinerja pegawai dapat dicapai. Selain itu kinerja yang baik dengan taat kepada peraturan serta mengikuti program yang telah dibuat oleh instasi pemerintah juga bertujuan untuk meningkatkan kemampuan bagi pegawai khususnya yang terkait pekerjaan mereka.

Penyediaan pelayanan publik dapat dikatakan baik dan dapat diukur dari kualitas pelayanannya yang diberikan. Menurut Stemvelt yang diterjemahkan oleh Purwoko (2004:210) "Kualitas pelayanan adalah suatu persepsi tentang revolusi kualitas secara menyeluruh yang terpikirkan dan menjadi suatu gagasan yang harus dirumuskan agar penerapannya dapat diuji kembali." Pengertian kualitas pelayanan ditambahkan Kotler (2005:153) adalah "model yang menggambarkan kondisi pelanggan dalam membentuk harapan akan layanan dari pengalaman masa lalu, promosi dari mulut ke mulut dan iklan dengan membandingkan pelayanan yang mereka harapkan dengan apa yang mereka rasakan." Berdasarkan pendapat dari para ahli tersebut dapat dipahami bahwa masyarakat dalam memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan berdasarkan perbandingan pengalaman yang pernah dirasakan dengan apa yang diharapkan atas pelayanan tersebut.

Faktor utama yang harus diperhatikan dalam penyediaan pelayanan adalah kepuasan masyarakat, kepuasan masyarakat merupakan ukuran yang dapat menentukan keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan. Pegawai instansi pemerintah adalah penyedia layanan yang melaksanakan tugas sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Penerima pelayanan adalah orang atau masyarakat, yang memperoleh manfaat dari suatu kegiatan.

Instansi pemerintah perlu memperhatikan lima dimensi kualitas pelayanan untuk menilai apakah pelayanan yang diberikan berkualitas atau tidak. Menurut Parasuraman *et al* dikutip dari Hesti (2013:30-33) kelima dimensi kualitas pelayanan adalah bukti fisik, keandalan, daya tanggap, keyakinan dan empati. Tercapainya kelima dimensi tersebut dapat diartikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah telah mencapai keadaan yang terbaik atau berkualitas. Sehingga pelayanan berkualitas ini dapat memunculkan suatu keadaan yang membuat orang merasakan kepuasan. Dapat dikatakan *output* dari sebuah pelayanan yang berkualitas merupakan kepuasan pengguna layanan. Kondisi ini erat hubungan yang akan membuat banyak perseorangan maupun sebuah badan (publik dan bisnis) mulai menerapkan standar pelayanan yang berkualitas guna memperoleh kepuasan dari para pelanggan.

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu, kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti faktor kinerja pegawai dan kualitas pelayanan. Kinerja Pegawai merupakan hal yang mendasar yang harus dimiliki pegawai supaya pegawai dapat melakukan pekerjaan dengan baik dan tidak menyimpang dari peraturan yang telah ditetapkan oleh instansi pemerintah.

menurut penelitian yang dilakukan oleh Utomo (2009), menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kinerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap terhadap kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, kinerja pegawai merupakan salah satu faktor yang penting dalam kepuasan pelanggan.

Selain kinerja pegawai, kualitas pelayanan juga merupakan faktor penting dalam kepuasan, karena apabila kualitas pelayanan yang diberikan tidak optimal, maka dimungkingkan timbul ketidakpuasan dari penerima pelayanan. kualitas pelayanan yang optimal akan menciptakan kepuasan pada penerima pelayanan. berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Utami (2013), menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan juga merupakan faktor penting untuk meningkatkan kepuasan petani.

Penelitian tentang kinerja dan kualitas pelayanan telah banyak dilakukan, namun pada setiap peneliti memiliki tujuan yang berbeda-beda, serta memiliki masalah yang berbeda mengenai kepuasan. Kepuasan petani merupakan masalah yang klasik, dimana masalah ini selalu ada di setiap daerah yang sebagian besar penduduknya bermata pencaharian menjadi petani. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan. Adapun penelitian tentang kepuasan diantaranya yaitu penelitian yang dilakukan oleh utomo (2009) yang berjudul "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah". Penelitian berikutnya yang dilakukan Sihaloho (2014) yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan tehadap Kepuasan, Kepercayaan dan Loyalitas". Sama halnya dengan Utomo (2009) dan Sihaloho (2014), penelitian Utami (2013) juga mengambil

objek yang sama yaitu kepuasan pelanggan, namun lebih spesifik kepada pelanggan/penerima jasa.

Salah satu sektor prioritas yang terdapat di Kota Blitar yang mengandalkan sumber daya alam adalah sektor pertanian. Diperkirakan pada beberapa dasawarsa ke depan sektor pertanian masih dapat dibandingkan dengan sektor lain mengingat kondisi geografi dan mudahnya proses pemasaran di Kota Blitar yang sangat mendukung perkembangan sektor pertanian. Adapun PDRB Kota Blitar dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) Kota Blitar Tahun 2013 (000 Rp)

No	Sektor	Harga Berlaku	Harga Konstan
1.	Pertanian	186.342.755	71.471.906
2.	Pertambangan dan Penggalian	343.774	121.553
3.	Industri Pengolahan	330.293.532	135.193.505
4.	Listrik, Gas, dan Air Bersih	35.141.296	17.704.497
5.	Bangunan	155.396.416	53,674.310
6.	Perdagangan, Hotel, dan Restoran	936.392.810	386.575.327
7.	Pengangkutan dan Komunikasi	317.983.839	159.819.615
8.	Bank dan Lembaga Keuangan Lain	371.111.027	134.674.459
9.	Jasa-jasa	567.617.658	236.995.033
PDRB		2.900.623.108	1.196.230.205

Sumber : Badan Pusat Statistik Kota Blitar (2014)

Data dari tabel 1 tersebut dapat diketahui bahwa PDRB Kota Blitar berdasarkan Atas Dasar Harga Berlaku (ADHB) dan atas dasar harga konstan

terdiri dari beberapa sektor. Enam sektor yang paling besar berkontribusi dalam perekonomian di Kota Blitar adalah yang pertama sektor Perdagangan, Hotel, dan Restoran, kedua sektor Jasa-jasa, ketiga sektor Bank dan Lembaga Keuangan Lain, keempat Industri Pengolahan, kelima Pengangkutan dan Komunikasi, keenam pada sektor Pertanian dan diikuti oleh sektor lainnya. Namun demikian, sektor pertanian masih menjadi sektor yang paling tinggi dengan mengandalkan sumber daya alam daripada sektor-sektor yang lainnya. Salah satu upaya Pemerintah Kota Blitar dalam memaksimalkan pendapatan di sektor pertanian dengan mengembangkan Gabungan Kelompok Tani sebagai agen pembangunan sektor pertanian.

Dinas Pertanian memiliki peran yang sangat besar dalam mengembangkan usaha pertanian tanah air untuk meningkatkan kemandirian akan kebutuhan dasar. Peran aktif dari setiap bagian di dalam Dinas Pertanian dapat menjamin pertumbuhan pembangunan nasional. Pertumbuhan nasional yaitu; penyediaan lapangan kerja, pemenuhan kebutuhan konsumsi dalam negeri, bahan baku industri dalam negeri serta optimalisasi pengelolaan sumber daya alam secara berkelanjutan. (www.anneahira.com)

Pemerintah telah membuat berbagai kebijakan dalam usaha pembangunan pertanian antara lain terciptanya Revitalisasi Pertanian, Perikanan, dan Kehutanan (RPPK) 2005-2025 dan telah dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 16 tahun 2006 tentang Sistem Penyuluhan Pertanian, Perikanan dan Kehutanan. Terciptanya Undang-Undang ini dapat pula mempunyai makna sebagai upaya untuk mewujudkan revitalisasi pertanian dalam arti luas, meliputi pertanian,

perikanan dan kehutanan. Salah satu wujud revitalisasi pertanian tersebut adalah membangkitkan kelompok tani dan gabungan kelompok tani (Gapoktan) untuk berperan aktif dalam mengembangkan sektor pertanian.

Peraturan Menteri Pertanian Nomor 82/Permentan/OT.140/8/2013 tentang pedoman pembinaan kelompok tani dan gabungan kelompok tani menjelaskan "Gabungan Kelompok Tani yang selanjutnya disebut gapoktan adalah kumpulan beberapa Kelompok Tani yang bergabung dan bekerjasama untuk meningkatkan skala ekonomi dan efisiensi usaha." Penggabungan kelompok tani menjadi Gapoktan dinilai baik untuk memaksimalkan potensi pertanian karena fungsi Gapoktan lebih komplek dalam menunjang usaha tani anggota. Penggabungan kelompok tani dalam gapoktan diharapkan menjadi suatu kelembagaan yang kuat dan mandiri serta memiliki daya saing. Gapoktan memberikan pelayanan informasi, teknologi dan permodalan kepada anggota kelompoknya serta menjalin kerjasama dengan pihak lain dalam pemasaran serta inovasi hasil pertanian.

Berikut Perkembangan Jumlah Petani yang tergabung di Gapoktan Kota Blitar pada periode 2011-1014 dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Perkembangan Jumlah Petani yang Tergabung di Gapoktan Kota Blitar pada periode 2011-1014

Tahun	2011	2012	2013	2014
Jumlah Petani dalam Gapoktan	2987	3376	3423	3502

Sumber: Dinas Petanian, Perikanan dan Perternakan Kota Blitar (2016)

Dari tabel 2 tersebut dapat diketahui bahwa mulai tahun 2011 sapai 2012 terjadi peningkatan yang signifikan yaitu dari 2987 menjadi 3376. Pada tahun 2012 jumlah petani masih terjadi peningkatan secara terus-menerus hingga tahun

2014. pertumbuhan petani dalam gabungan kelompok tani di Kota Blitar tidak terlepas dari campur tangan Dinas Pertanian, Perikanan dan Peternakan Kota Blitar.

Permasalahan dengan meningkatnya jumlah petani ini terjadi karena kinerja pegawai dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh pegawai Dinas Pertanian, Perikanan dan Peternakan Kota Blitar sudah baik sehingga masyarakat lebih memilih terjun menjadi petani karena pelayanan mengenai sarana dan prasana, pemberdayaan penyuluhan pertanian, peningkatan pemasaran hasil produksi, serta peningkatan produksi pertanian sudah memadahi dan terjamin dari Dinas Pertanian, Perikanan dan Peternakan. Atau karena masyarakat tidak memiliki kemampuan untuk memilih pekerjaan lainnya sehingga mereka tidak memiliki pilihan lain dan akhirnya mereka lebih memilih bekerja sebagai petani.

Peningkatan jumlah petani yang terjadi merupakan sebuah tantangan bagi pegawai Dinas Pertanian Kota Blitar untuk memberikan kinerja dan pelayanan yang lebih berkualitas dalam rangka meningkatkan kepuasan petani. Namun pada kenyataannya, dalam praktek sehari-hari ternyata kinerja pegawai dalam instansi pemerintah masih menjadi sorotan negatif oleh banyak pihak, terutama dalam masyarakat sendiri sebagai penerima pelayanan. Pemandangan yang sering dijumpai oleh masyarakat pada kantor dinas, seperti aparat yang datang terlambat, tidak ada di tempat sewaktu dibutuhkan dengan dalih menghadiri rapat ataupun acara dinas lainnya, serta dana bantuan dari APBN dan APBD apakah sudah diterima oleh pihak yang membutuhkan masih belum jelas. Jika aparatnya ada,

mereka bekerja dan melayani seenaknya bahkan saling melempar pekerjaan kepada aparat lainnya dengan berbagai macam alasan. (www.kompas.co.id)

Selain itu, dalam rangka mewujudkan kepuasan petanipada sektor pertanian tidak terlepas dari berbagai macam masalah yang dihadapi, masalah pertama yang dialami saat ini adalah terbatasnya aspek ketersediaan infrastruktur penunjang pertanian yang juga penting namun minim. Selanjutnya adalah adanya kelemahan dalam sistem alih teknologi. Pertanian modern menekankan pada produktivitas, efisiensi, mutu dan kontinuitas pasokan yang terus menerus harus selalu meningkat dan terpelihara. Produk-produk pertanian baik komoditi tanaman pangan (hortikultura), perikanan, perkebunan dan peternakan harus menghadapi pasar dunia yang telah dikemas dengan kualitas tinggi dan memiliki standar tertentu agar dapat bersaing dengan pasar dunia. (www.pertanian.co.id)

Berdasarkan penjelasan yang sudah diuraikan tersebut, maka peneliti tertarik untuk meneliti bagaimana tingkat kepuasan petani di Dinas Pertanian, Perikanan dan Peternakan Kota Blitar berkenaan dengan faktor kinerja pegawai dan kualitas pelayanan, sehingga peneliti membuat sebuah tulisan dari hasil penelitian dalam bentuk skripsi mengambil judul "Pengaruh Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Petani" (Studi Pada Gabungan Kelompok Tani (GAPOKTAN) di Dinas Pertanian, Perikanan dan Peternakan Kota Blitar).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka permasalahan yang akan dicari jawabannya dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah Kinerja Pegawai (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Petani (Y) ?
2. Apakah Kinerja Pegawai (X_1) berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Petani (Y) ?
3. Apakah Kualitas Pelayanan (X_2) berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Petani (Y) ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh Kinerja Pegawai (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) secara simultan terhadap Kepuasan Petani (Y).
2. Untuk mengetahui pengaruh Kinerja Pegawai (X_1) secara parsial terhadap Kepuasan Petani (Y)
3. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan (X_2) secara parsial terhadap Kepuasan Petani (Y)

D. Kontribusi Penelitian

Dengan adanya penelitian ini, maka hasilnya diharapkan akan membawa manfaat sebagai berikut:

1. Aspek Akademis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan ilmu pengetahuan dan wawasan kepada pembaca, khususnya tentang kinerja pegawai dan kualitas pelayanan dalam pengaruhnya terhadap kepuasan petani di Kantor Dinas Pertanian, Perikanan dan Peternakan Kota Blitar. Diharapkan juga dapat dijadikan bahan referensi bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian dengan topik yang sejenis.

2. Aspek Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan dijadikan bahan evaluasi bagi Kantor Dinas Pertanian, Perikanan dan Peternakan Kota Blitardalam memberikan kontribusi kinerja pegawai dan upaya untuk meningkatkan nilai ekonomi buah durian serta dapat bermanfaat bagi kehidupan masyarakat.

E. Sistematika Pembahasan

Untuk mengetahui secara garis besar dari isi penelitian, dapat dilihat dari sistematika pembahasan yang akan diuraikan materi pokok yang terkandung dalam setiap bab yaitu:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini berisi mengenai latar belakang masalah yang menjelaskan alasan-alasan yang mendukung permasalahan dari penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian serta sistematika penulisan laporan penelitian.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi mengenai landasan teori yang mendasari penelitian yaitu terdiri dari hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang akan dikaji, teori-teori ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan permasalahan yang sedang diteliti, hubungan antar variabel yang akan diteliti serta model konseptual dari hipotesis penelitian.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini berisi mengenai prosedur menjawab permasalahan yang dirumuskan dalam penelitian dengan menggunakan langkah-langkah sistematis. Adapaun prosedur penelitian yang dimaksud terdiri dari jenis penelitian, lokasi penelitian, variabel dan pengukurannya, populasi dan sampel, sumber data, teknik pengumpulan data, serta teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi mengenai hasil penelitian secara deskripsi statistik dari variabel bebas dan variabel terikat dalam penelitian, penjabaran hasil analisis data, pengujian uji asumsi klasik, dan interpretasi hasil penelitian.

BAB V: PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan yang merupakan jawaban dari rumusan masalah. Selain itu, dari hasil penelitian penulis memberikan saran dan masukan terkait permasalahan yang diangkat.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu dapat dijadikan sebagai referensi dalam penelitian ini. Berikut beberapa penjabaran dari penelitian terdahulu:

1. Utomo (2009)

Penelitian yang dilakukan oleh Sudjut Budi Utomo pada tahun 2009 dengan mengambil judul Pengaruh Kualitas Layanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Nasabah BPR Ukabima Grup. Penelitian ini menggunakan Variabel Bebas yaitu Kualitas Layanan (X_1) dan Kinerja Pegawai (X_2), sedangkan untuk Variabel Terikat yaitu Kepuasan Nasabah (Y). Jenis penelitian ini adalah penelitian*ex-post facto* dengan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan teknik analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini terdapat pengaruh yang signifikan baik secara parsial maupun simultan antara Kualitas Layanan (X_1) dan Kinerja Pegawai (X_2), terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

2. Utami (2013)

Penelitian yang dilakukan oleh Santi Budi Utami pada tahun 2013 dengan mengambil judul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada PT. Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta). Penelitian ini menggunakan Variabel Bebasnya yaitu Kualitas Pelayanan (X_1) dan Kinerja Pegawai (X_2), sedangkan untuk Variabel Terikat yaitu Kepuasan Nasabah (Y). Jenis penelitian ini adalah penelitian diskriptif dengan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan teknik analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini

bahwa Kualitas Pelayanan (X_1) dan Kinerja Pegawai (X_2), berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) baik secara parsial maupun simultan.

3. Sihaholo (2014)

Penelitian yang dilakukan oleh Molden Elrado Halomon Sihaloho pada tahun 2014 dengan mengambil judul Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan, Kepercayaan, dan Loyalitas (Survey pada Pelanggan yang menginap di Jambuluwuk Batu Resort, Kota Batu). Penelitian ini menggunakan Variabel Bebas yaitu Kualitas Pelayanan (X), sedangkan untuk Variabel Terikat yaitu Kepuasan (Y_1), Kepercayaan(Y_2) , dan Loyalitas (Y_3). Jenis penelitian ini adalah penelitian diskriptif dengan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan teknik analisis jalur (*path analysis*). Hasil dari penelitian ini mempunyai pengaruh yang signifikan antara variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan (Y_1), Kepercayaan(Y_2), dan Loyalitas (Y_3).

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada variabel terikat yaitu Kepuasan Petani dan lokasi penelitian yaitu Dinas Pertanian, Perikanan, dan Peternakan Kota Blitar. Peneliti menggunakan variabel bebas yaitu Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan karena variabel tersebut merupakan hal yang penting dalam melakukan pelayanan serta dapat menilai apakah kinerja pegawai sudah baik dan maksimal sehingga diharapkan dapat meningkatkan Kepuasan petani. Ringkasan penelitian terdahulu dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3. Ringkasan Penelitian Terdahulu

Nama (Tahun) / Judul penelitian	Variabel Penelitian	Jenis dan Analisis Penelitian	Hasil Penelitian
Utomo (2009) / Pengaruh Kualitas Layanandan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Nasabah BPR Ukabima Grup	X_1= Kualitas Layanan, X_2= Kinerja Pegawai Y= Kepuasan Nasabah	Penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dan Analisis Regresi Linier Berganda	Variabel X_1 dan X_2 yang diteliti secara parsial maupun simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel Y.
Utami (2013) / Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada PT. Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta)	X_1= Kualitas Pelayanan, X_2=Kinerja Pegawai Y= Kepuasan Nasabah	*Eksplanatory research* dengan pendekatan kuantitatif dan Analisis Regresi Linier Berganda	Semua variabel X yang diteliti secara parsial dan simultan berpengaruh signifikan terhadap Y.
Sihaloho (2014) / Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan, Kepercayaan, dan Loyalitas (Studi pada pelanggan yang menginap di Jambuluwuk Batu Resort, Kota Batu)	X= Kualitas Pelayanan Y_1 = Kepuasan Y_2 = Kepercayaan Y_3 = Loyalitas	*Eksplanatory research* dengan pendekatan kuantitatif dan Analisis *Path*	Variabel X yang diteliti secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel Y_1, Y_2, dan Y_3.

Sumber : Kajian Teoritis (2016)

B. Konsep Administrasi Publik

1. Pengertian Administrasi Publik

Administrasi merupakan kata yang berasal dari bahasa Latin yaitu; *Ad* adalah intensif dan *ministrare* adalah melayani, membantu, dan memenuhi. Administrasi merupakan kegiatan atau usaha untuk melayani, membantu,

mengarahkan, atau mengatur semua kegiatan dalam memenuhi kebutuhan sehingga tercapainya suatu tujuan.

Teori dan konsepsi terkait ilmu yang menjadi induk keilmuan yang ditekuni yaitu administrasi publik akan dijelaskan pendapat dari beberapa ahli yang dikutip oleh Syafiie (2006:24-26), antara lain:

a. Menurut Felix A. Nigro dan Lloyd G. Nigro:
    1. (Administrasi Publik) adalah suatu kerja sama kelompok dalam lingkungan pemerintahan.
    2. (Administrasi Publik) meliputi ketiga cabang pemerintahan; eksekutif, legislatif, dan yudikatif serta hubungan diantara mereka
    3. (Administrasi Publik) mempunyai peranan yang penting dalam perumusan kebijakan pemerintah, dan karenanya merupakan sebagian dari proses politik.
    4. (Administrasi Publik) sangat erat berkaitan dengan berbagai macam kelompok swasta dan perorangan dalam menyajikan pelayanan kepada masyarakat,
    5. (Administrasi Publik) dalam beberapa hal berbeda pada penempatan penertian administrasi perseorangan.
b. Menurut Dwight Waldo

    Administrasi Publik adalah manajemen dan organisasi dari manusia-manusia dan peralatannya guna mencapai tujuan pemerintah.
c. Menurut George J. Gordon

    Administrasi Publik dapat dirumuskan sebagai seluruh proses baik yang dilakukan oleh organisasi maupun perseorangan yang berkaitan dengan penerapan atau pelaksanaan hukum dan peraturan yang dikeluarkan oleh badan legislatif, eksekutif serta pengadilan.

Pasolong (2008:8) menyatakan bahwa "administrasi publik sebagai kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan publik secara efisien dan efektif"

Dari penjelasan tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa administrasi publik adalah proses kerjasana seseorang atau sekelompok orang dalam melaksanakan

tugas pemerintahan untuk mencapai tujuan pemerintahan secara efektif dan efisien.

2. Ruang Lingkup Administrasi Publik

Ruang lingkup administrasi publik merupakan topik-topik bahsaan yang dapat dikaji dalam perkembangan ilmu administrasi publik. Nicholas Henry dalam Pasolong (2008:19) mengemukakan mengenai ruang lingkup administrasi publik, sebagai berikut:

a. Organisasi publik, pada prinsipnya berkenaan dengan model-model organisasi dan perilaku birokrasi.
b. Manajemen publik, yaitu berkenaan dengan sistem dan ilmu manajemen, evaluasi program dan produktivitas, anggaran publik dan manajemen sumberdaya manusia.
c. Implementasi yaitu menyangkut pendekatan terhadap kebijakan publik dan implementasinya, privatisasi, administrasi antar pemerintah dan etika birokrasi.

C. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik menurut Qodir (2008) adalah pelayanan yang dilakukan oleh birokrasi atau lembaga lain yang tidak termasuk badan usaha swasta, yang tidak berorientasi pada laba. Jadi pelayanan yang diberikan oleh dunia publik berbeda dengan pelayanan yang diberikan oleh dunia bisnis. Pelayanan publik berorientasi pada kepuasan pengguna jasa sedangkan pelayanan pada dunia bisnis memiliki tujuan untuk mencari keuntungan.

Pendapat lain juga dikemukanan oleh Hardiansyah (2011:15-17), tentang pelayanan publik (*public servise*) yakni;

> Pelayanan publik (*public servise*) oleh birokrasi publik adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik dimaksudkan

> untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan.
> Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintahan kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayanan masyarakat. Karena itu, kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang demikian akan menentukan sajauh mana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Menurut Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 UU No. 25 Tahun 2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian 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. Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standart pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi layanan didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan juga bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standart pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan serta sebagai alat kontrol masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan (Hardiansyah 2011:28).

Berdasarkan pendapat tersebut maka dalam pelayanan publik harus berpedoman pada standar pelayanan yang nantinya akan bermanfaat dalam memberikan jaminan kepada masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang baik, lebih berfokus kepada pelayanan masyarakat. Standar pelayanan dapat menjadi ukuran atau patokan dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

2. Prinsip Umun Pelayanan Publik

Suatu pelayanan publik dapat dikatakan baik apabila dapat menjaga kualitas pelayanannya. Untuk menjaga kualitas tersebut, maka dalam KepMenPan No 63/2003 terdapat prinsip-prinsip pelayanan publik yang mencakup berbagai aspek, antara lain;

a. Kesederhanaan
   Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan.
b. Kejelasan, meliputi:
   1) Persyaratan teknis dan administrasif pelayanan publik.
   2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
   3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
c. Kepastian Waktu
   Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
d. Akurasi
   Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
e. Keamanan
   Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
f. Tanggung Jawab
   Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan dan penyelesaian keluhan persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
g. Kelengkapan Sarana dan Prasarana
   Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan teknologi telekomunikasi dan informatika.
h. Kemudahan Akses.
   Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
i. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan
   Pemberian pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
j. Kenyamanan
   Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah, dan sehat, serta dilengkapi

> dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Dari prinsip-prinsip tersebut diharapkan dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan yang masyarakat inginkan. Oleh karena itu tiap-tiap unit pelayanan harus memiliki standar pelayanan yang dapat mencapai tujuan pelayanan publik. Didalam penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas baik tidak mudah untuk diterapkan, namun pegawai sebagai penyedia pelayanan diharuskan tanggap dalam melaksanakan tugas sesuai dengan prinsip dan prosedur demi terciptanya pelayana publik yang berkualitas.

D. Kinerja

1. Pengertian Kinerja

Wibowo (2011:8) menggemukakan bahwa "Ada 4 unsur-unsur yang terdapat dalam kinerja adalah hasil-hasil fungsi pekerjaan, faktor-faktor yang berpengaruh terhadap prestasi kerja pegawai, pencapaian tujuan organisasi, dan periode waktu." Berdasarkan pendapat Wibowo tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja kantor dinas meneliti hasil-hasil dari pekerjaan itu sendiri. Kinerja dapat di ukur untuk menentukan seberapa baik pegawai. Menurut James Whittaker dalam Sedarmayanti (2007:195), "Kinerja merupakan suatu alat manajemen yang digunakan untuk menilai pencapaian tujuan dan sasaran". Dalam pengukuran kinerja, diperlukan standart pengukuran untuk menjamin tingkat keberhasilan suatu kinerja. Hasil dari pekerjaan pegawai akan menentukan tingkat kinerja pegawai tersebut. Sedarmayanti (2007:260) berpendapat bahwa

> Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau sekelompk orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya mencapai tujuan organisasi

> bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika"

Hal ini sejalan dengan pendapat (Swasto 2011:54) Kinerja pegawai merupakan hasil atau prestasi yang telah dicapai seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan standar dan prosedur kinerja yang telah ditetapkan oleh pemerintah atau perusahaan untuk pekerjaan tersebut. Berdasarkan pendapat dari kedua ahli tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja merupakan hasil dari pekerjaan pegawai, dimana kinerja pegawai yang baik ditandai dengan adanya kesesuaian kinerja pegawai dengan standar dan prosedur kinerja yang telah dirancang oleh pemerintah atau perusahaan tertentu. Rivai (2005:14) mengatakan bahwa:

> Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.

Prawirosentoso yang dikutip Pasolong (2007:176) mengatakan bahwa:

> kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh pegawai atau sekelompok pegawai dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam upaya mencapai tujuan oganisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika.

Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan yang dicapai oleh individu atau kelompok dengan menyelesaikan tugasnya sesuai tanggung jawab dan tidak melanggar hukum demi mencapai tujuan organisasi yang telah disepakati bersama.

2. Pengukuran Kinerja

Pengukuran terhadap kinerja penting dilakukan untuk mengetahui apakah selama pelaksanaan kinerja terjadi hambatan dari rencana yang telah ditetapkan, atau apakah hasil kinerja tercapai sesuai yang diharapkan, atau apakah kinerja dapat dilakukan sesuai jadwal waktu yang telah ditentukan. Untuk menjawab pertanyaan pertanyaan tersebut, maka pengukuran kinerja sangat perlu dilakukan.

Wibowo (2011: 235-237) mengemukakan bahwa "Pada dasarnya terdapat banyak sekali faktor yang dapat dijadikan sebagai ukuran kinerja, namun ukuran kinerja harus relevan, signifikan, dan komprehensif." Sebagaimana pendapat yang dikemukakan oleh Mangkunegara (2009:67) "Kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawab yang diberikan." Oleh karena itu, orang yang melakukan pengukuran kinerja perlu memenuhi berbagai klasifikasi. Berikut ini adalah klasifikasi ukuran kinerja :

a. Produktivitas
   Produktivitas biasanya dinyatakan sebagai hubungan antara input dan output fisik atau proses. Oleh karena itu, produktivitas merupakan hubungan antara jumlah output dibandingkan dengan sumber daya yang konsumsi dalam memproduksi output.
b. Kualitas
   Pada kualitas biasanya termasuk baik ukuran internal seperti susut, jumlah ditolak, dan cacat per unit, maupun ukuran eksternal *rating* seperti kepuasan pelanggan atau penilaian frekuensi pemesanan ulang pelangagn.
c. Ketepatan Waktu
   Ketepatan waktu menyangkut presentasi pengiriman tepat waktu atau presentase pesanan yang dikirim sesuai yang dijanjikan, pada dasarnya, ukuran ketepatan waktu mengukur apakah orang melakukan apa yang dikatakan akan dilakukan.
d. *Cycle time*
   Cycle time menunjukkan jumlah waktu yang diperlukan untuk maju dari satu titik yang lain dalam proses. Pengukuran *cycletime* mengukur berapa lama sesuatu dilakukan.

e. Sumber Daya
   Pemanfaatan sumber daya merupakan pengukuran sumber daya yang dipergunakan. Pemanfaatan sumber daya dapat diterapkan untuk mesin, computer, kendaraan, bahkan orang.
f. Biaya
   Ukuran biaya terutama berguna apabila dilakukan kalkulasi dalam dasar per unit. Namun, banyak perusahaan hanya mempunyai sedikit informasi tentang biaya per unit. Pada umumnya dilakukan kalkulasi biaya secara menyeluruh.

Menurut Dharma (2003: 46) standar kinerja antara lain:

a. Kuantitas Hasil Kerja
   Kuantitas yaitu jumlah yang harus diselesaikan atau dicapai. Pengukuran kuantitatif melibatkan perhitungan keluaran dari proses atau pelaksaan kegiatan. Hal ini berkaitan dengan jumlah keluaran yang dihasilkan.
b. Kualitas Hasil Kerja
   Kualitas yaitu mutu yang harus dihasilkan (baik tidaknya) pengukuran kualitatif keluaran mencerminkan pengukuran "tingkat kepuasan", yaitu seberapa baik penyelesaiannya. Hal ini berkaitan dengan bentuk keluaran.
c. Ketetapan Waktu
   Ketetapan waktu yaitu sesuai tidaknya dengan waktu yang direncanakan. Pengukuran ketetapatan waktu merupakan jenis khusus dari pengukuran kuantitatif yang menentukan ketepatan waktu penyelesaian suatu kegiatan.

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa pengukuran kinerja sangat penting dilakukan oleh instansi. Melalui pengukuran kinerja akan diketahui apakah ada peningkatan serta penurunan dalam kinerja pegawainya. Pengukuran kinerja dilakukan untuk menilai, memonitor tingkat kerja pegawai yang diharapkan dapat memberikan timbal balik bagi perusahaan dalam upaya peningkatan kinerja pegawai.

3. Penilaian Kinerja

Mondy & Noe (2008:394) mengatakan bahwa "Penilaian kinerja merupakan suatu sistem formal yang secara berkala digunakan untuk mengevaluasi kinerja individu dalam menjalankan tugas-tugasnya. Penilaian

kinerja menurut Werther et. al (2006:342) mempunyai beberapa tujuan dan manfaat bagi organisasi dan pegawai yang dinilai, yaitu:

a. *Performance Improvement*. Yaitu memungkinkan pegawai dan manajer untuk mengambil tindakan yang berhubungan dengan peningktan kinerja
b. *Compenstion adjustment*. Membantu para pengambil keputusan menentukan siapa saja yang berhak menerima kenaikan gaji atau sebaliknya.
c. *Placement decision*. Menentukan promosi, transfer, dan demotion.
d. *Training and development needs*. Megevaluasi kebutuhan pelatihan dan pengembangan bagi pegawai agar kinerja mereka lebih optimal.
e. *Carrer planning and development*. Memandu untuk menentukan jenis karir dan potensi karir yang dapat dicapai.
f. *Staffing process deficencies*. Mempengaruhi prosedur perekrutan pegawai.
g. *Informational inaccuracies and job-design errors*. Membantu menjelaskan apa saja kesalahan yang telah terjadi dalam manajemen sumber daya manusia terutama dibidang informasi job analysis, job-design, dan sistem informasi manajemen sumber daya manusia.
h. *Equal employment opportunity*. Menunjukkan bahwa *placement decision* tidak diskriminatif
i. *External challenges*. Kadang-kadang kinerja pegawai dipengaruhi oleh faktor eksternal seperti keluarga, keuangan pribadi, kesehatan, dan lain-lainnya. Biasanya faktor ini tidak terlalu kelihatan, namun dengan melakukan penilaian kinerja, faktor-faktor eksternal ini akan kelihatan sehingga membantu departemen sumber daya manusia untuk memberikan bantuan bagi peningkatan kinerja pegawai.
j. *Feedback*. Memberikan umpan balik bagi urusan kepegawaian maupun bagi pegawai itu sendiri.

Dalam praktiknya, istilah penilaian kerja (*performance appraisal*) dan evaluasi kinerja (*performance evaluatian*) dapat digunakan instansi untuk menilai kinerja pegawainya atau mengevaluasi instansi untuk menilai kinerja pegawainya. Penilaian kinerja yang dilakukan dengan benar akan bermanfaat bagi pegawai, hingga seluruh lapisan yang berada dalam suatu instasi itu sendiri (Rivai dan Sagala, 2009: 549)

Penilaian kinerja membutuhkan standart pengukuran, cara penilaian dan analisa data pengukuran, serta tindak lanjut atas hasil dari pengukuran. Elemen-

elemen utama dalam sistem penilaian kinerja Werther & Davis (2006: 344) adalah:

> Penilaian kinerja sangat membutuhkan standar yang jelas yang dijadikan tolak ukur atau patokan terhadap kinerja yang akan diukur. Standar yang dibuat tentu saja berhubungan dengan jenis pekerjaan yang aja diukur dan hasil yang diharapkan akan terlihat dengan adanya penilaian kinerja ini.
> Ada empat hal yang harus diperhatikan dalam menyusun standar penilaian kinerja yang baik dan benar yaitu *validity*, *agreement*, *realism*, dan *objectivity*.
> a. *Validity* adalah keabsahan standar tersebut sesuai dengan jenis pekerjaan yang dinilai. Keabsahan yang dimaksud di sini adalah standar tersebut memang benar-benar dan sesuai atau relevan dengan jenis pekerjaan yang akan dinilai tersebut.
> b. *Agreement* berarti persetujuan, yaitu standar penilaian tersebut disetujui dan diterima oleh semua pegawai yang akan mendapat penilaian. Ini berkaitan dengan prinsip *validity* tersebut.
> c. *Realism* berarti standar penilaian tersebut bersifat realistis, dapat dicapai oleh para pegawai dan sesuai dengan kemampuan pegawai.
> d. *Objectivity* berarti standart tersebut bersifat obyektif, yaitu adil, mampu mencerminkan keadaan yang sebenarnya tanpa menambah atau mengurangi kenyataan dan sulit untuk dipengaruhi oleh bias-bias penilai.

Penilaian kinerja yang baik adalah yang mampu mengacu pada sistem formal dan struktur yang digunakan untuk mengukur, menilai, dan mempengaruhi sikap serta sifat yang berkaitan dengan pekerjaan, perilaku, dan hasil, termasuk tingkat kehadiran. Penilaian kinerja adalah hasil kerja pegawai dalam lingkup tanggung jawabnya. Penilaian kinerja juga memiliki standar dalam proses penilaiannya. Hal ini terjadi karena penilaian tidak hanya ditujukan untuk menilai dan memperbaiki kinerja yang buruk saja, namun juga untuk mendorong para pegawai untuk bekerja lebih baik lagi.

4. Indikator Kinerja

Dalam melaksanakan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawab pegawai diperlukannya penentuan ukuran kinerja pegawai. Dengan penentuan ukuran

kinerja ini, berdasarkan standar-standar kerja yang ada, nantinya akan dapat diketahui apakah pegawai tersebut telah melaksanakan tugas dengan baik dan benar. Berikut indikator kinerja pegawai menurut Dharma (2003:355) :

a. Kuantitas, yaitu jumlah yang harus diselesaikan. Pengukuran kuantitatif melibatkan perhitungan keluaran dari proses atau pelaksanaan kegiatan.
b. Kualitas, yaitu mutu yang dihasilkan (baik tidaknya). Pengukuran kualitatif keluaran mencerminkan pengukuran "tingkat kepuasan", yaitu seberapa baik penyelesaiannya. Hal ini berkaitan dengan bentuk keluaran.
c. Ketepatan waktu, yaitu sesuai tidaknya dengan waktu yang direncanakan. Pengukuran ketetapan waktu merupakan khusus dari pengukuran kuantitatif,yang menentukan ketetapan waktu penyelesaian suatu kegiatan.

Sedangkan menurut Bangun (2012:233) menjelaskan bahwa terdapat 5 bahasan dalam mengukur kinerja pegawai, yaitu ;

a. Jumlah pekerjaan
   Dimensi ini menunjukkan jumlah pekerjaan yang dihasailkan oleh setiap individu. Setiap pekerjaan memiliki persyaratan yang berbeda sehingga pegawai dituntut untuk bekerja sesuai dengan kemampuan dan keahlian yang dimiliki. Berdasarkan persyaratan tersebut instansi bisa mengetahui jumlah pegawai yang dibutuhkan untuk melakukan tugasnya dan jumlah unit yang bisa diselesaikan.
b. Kualitas pekerjaan
   Setiap pegawai harus memenuhi persyaratan tertentu untuk dapat menghasilkan pekerjaan yang sesuai dengan kualitas yang diharapkan oleh perusahaan/instansi. Setiap pekerjaan mempunyai standar kualitas tertentu yang harus disesuaikan oleh pegawai. Pegawai akan memiliki kinerja yang baik bila dapat mengerjakan pekerjaan sesuai dengan standar kualitas yang ditetapkan.
c. Ketepatan waktu
   Jenis pekerjaan tertentu memiliki batas waktu dalam menyelesaikan pekerjaan. Bila pekerjaan tidak terselesaikan sesuai dengan waktu yang ditentukan maka akan menghambat pekerjaan lainnya. Sehingga bisa mempengaruhi jumlah dan kualitas hasil pekerjaan. Suatu jenis produk tertentu hanya dapat digunakan sampai batas waktu tertentu, ini menuntut agar terselesaikan tepat waktu, karena berpengaruh atas penggunaannya. Pada dimensi ini pegawai dituntut untuk menyelesaikan pekerjaannya tepat waktu.
d. Kehadiran.
   Suatu jenis pekerjaan tertentu menuntut kehadiran pegawai dalam mengerjakannya sesuai dengan waktu yang ditentukan. Ada beberapa pekerjaan yang menuntut kehadiran pegawai selama 8jam perhari dalam 5

hari kerja. Kinerja pegawai ditentukan oleh tingkat kehadiran pegawai dalam mengerjakannya.

e. Kemampuan kerjasama
Tidak semua pekerjaan dapat diselesaikan oleh satu orang saja. Ada pekerjaan yang harus dikerjakan secara berkelompok. Sehingga membutuhkan kerjasama yang baik untuk menyelesaikannya. Kinerja pegawai dapat dinilai dari kemampuannya dalam bekerjasama dengan rekan sekerja lain.

Menurut pendapat dari Dharma tersebut terdapat berbagai macam indikator yang bisa digunakan untuk mengukur kinerja pegawai yang dapat dilihat melalui kualitas, kuantitas, dan ketepatan waktu. Apakah dengan indikator kinerja pegawai ini standar yang telah ditetapkan sudah sesuai dan memenuhi kebutuhan organisasi untuk memiliki kinerja yang tinggi. Namun dalam penelitian ini, peneliti menggunakan indikator yang dijelaskan oleh Bangun untuk mengukur kinerja pegawai yaitu dilihat dari jumlah pekerjaan, kualitas pekerjaan, ketepatan waktu, kehadiran, dan kemampuan kerjasama. Alasan peneliti memilih indikator kinerja dari Bangun adalah karena indikator tersebut lebih beragam, dari keberagaman indikator tersebut maka akan tercipta penilaian yang beragam pula tentang puas atau tidaknya seorang petani.

5. Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Petani

Seperti diketahui bahwa suatu organisasi hidup karena adanya manusia yang menggerakkannya yaitu para pegawainya. Suatu lembaga atau organisasi jasa dalam upaya untuk mencapai tujuan yang ditetapkan, salah satunya yaitu kepuasan pelanggan/nasabahnya harus melalui sarana dalam bentuk organisasi yang digerakkan oleh pegawai yang berperan aktif dalam mencapai tujuan lembaga atau organisasi yang bersangkutan.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Utomo (2009:86) mengemukakan bahwa kinerja pegawai berbanding lurus dengan kepuasan nasabah, yaitu semakin baik kinerja pegawai maka dapat memberikan pengaruh yang positif terhadap kepuasan nasabah, sebaliknya semakin buruk kinerja pegawai maka dapat memberikan pengaruh yang negatif terhadap kepuasan nasabah. Oleh karena itu perusahaan/instansi harus memperhatikan kinerja pegawainya, perusahaan/ instansi yang bergerak di bidang jasa selalu berhubungan dengan pelanggan yang memiliki karakter, perilaku, dan tingkat kepuasan yang berbeda-beda. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Jusni (2008) yakni kinerja pegawai pemasaran mempunyai pengaruh yang bermakna terhadap kepuasan nasabah bank pemerintah dan bank swasta

Berdasarkan penjelasan di tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa kinerja pegawai akan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Semakin profesional kinerja pegawai yang ada dalam sebuah perusahaan atau organisasi jasa maka pelangganakan merasa puas.

E. Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan secara teori dapat diartikan dengan berbagai difinisi, tergantung sudut pandang para ahli, kualitas pelayanan dapat diartikan dari berbagai bidang keilmuan. Menurut Stemvelt yang diterjemahkan oleh Purwoko (2004:210) pengertian Kualitas Pelayanan adalah :

> Suatu persepsi tentang revolusi kualitas secara menyeluruh yang terpikirkan dan menjadi suatu gagasan yang harus dirumuskan (formulasi) agar penerapannya (implementasi) dapat diuji kembali (evaluasi), untuk

menjadi suatu proses yang dinamis, berlangsung terus-menerus dalam memenuhi kepuasan pelanggan.

Pendapat lain dikemukakan oleh Kotler (2005:153) Kualitas pelayanan adalah model yang menggambarkan kondisi pelanggan dalam membentuk harapan akan layanan dari pengalaman masa lalu, promosi dari mulut ke mulut dan iklan dengan membandingkan pelayanan yang mereka harapkan dengan apa yang mereka rasakan.

Kualitas pelayanan yang ditulis Moenir yang dikutip oleh Eddy (2005:22) menggemukakan bahwa kualitas pelayanan yang baik yakni "adanya kemudahan dalam penggurusan kepentingan, mendapatkan pelayanan yang wajar, mendapatkan pelayanan yang sama tanpa pilih kasih, dan mendapatkan pelayanan yang jujur serta terus terang".

Efektivitas pelayanan dapat diukur dengan menggunakan beberapa kriteria menurut Ardananto dalam Qodir (2008:13) yaitu sebagai berikut:

a. Tepat, dalam arti apa yang diberikan atau dilakukan benar-benar sesuai dengan apa yang dibutuhkan.
b. Cepat, dalam arti masyarakat memperoleh apa yang diinginkannya dengan cepat.
c. Murah, dalam arti masyarakat memperoleh apa yang diinginkannya dengan biaya murah.
d. Ramah, dalam arti pelayanan atau hubungan antara petugas dan masyarakat dengan sopan dan berpedoman pada etika profesi.

Dari definisi dari para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu revolusi secara menyeluruh dalam mengubah cara pandang manusia, dengan membandingkan antara pelayanan yang diharapkan dan dirasakan yang berkaitan dengan perkembangan teknologi informasi didalam memenuhi harapan, keinginan dan kebutuhan. Tuntutan yang diinginkan oleh para penerima layanan untuk memperoleh pelayanan yang lebih baik harus disikapi oleh pemberi pelayanan sebagai upaya untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Pelanggan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah petani.

2. Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan perlu diadakan perbaikan dan peningkatan agar menjadi kualitas yang lebih baik, instansi pemerintah harus mampu memenuhi enam prinsip pokok yang bermanfaat dalam pembentukan serta menyempurnakan kualitas pelayanannya yang terarah dan berkesinambungan.Wolkins dalam Tjiptono (2004:73) enam prinsip pokok dalam kualitas pelayanan meliputi:

a. Kepemimpinan
   Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen manajemen untuk meningkatkan kinerja kualitasnya.Tanpa hal tersebut, maka usaha untuk meningkatkan kualitas hanya berdampak kecil terhadap perusahaan.
b. Pendidikan
   Semua personil perusahaan dari manajer sampai pegawai operasional harus memperoleh pendidikan mengenai kualitas.Aspek yang perlu mendapat penekanan dalam pendidikan tersebut meliputi konsep kualitas sebagai strategi bisnis dan alat dan teknik implementasi strategi kualitas.
c. Perencanaan
   Proses perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang dipergunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visinya.
d. *Review*
   Proses *review* merupakan alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasi. Proses ini merupakan suatu mekanisme yang menjamin adanya perhatian yang konstan untuk mencapai tujuan kualitas.
e. Komunikasi
   Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi dalam perusahaan. Komunikasi harus dilakukan dengan pegawai, pelanggan, dan stakeholder perusahaan lainnya, seperti pemasok, pemegang saham, pemerintah, masyarakat umum, dan lain-lain
f. Penghargaan dan Pengakuan
   Penghargaan dan pengakuan merupakan aspek yang penting dalam implementasi strategi kualitas. Setiap pegawai yang berprestasi baik perlu diberi penghargaan dan prestasinya tersebut diakui. Dengan demikian dapat meningkatkan motivasi, moral kerja, rasa bangga, dan rasa kepemilikan setiap orang dalam organisasi, yang pada gilirannya dapat memberikan kontribusi besar bagi perusahaan dan bagi pelanggan yang dilayani.

Berdasarkan teori yang telah dikemukakan tersebut, Dinas Pertanian, Perikanan dan Peternakan Kota Blitar harus memegang prinsip-prinsip dalam

meningkatkan kualitas pelayanan. Dan harus mampu melakukan perbaikan dan pengembangan kualitas pelayanan yang diberikan. Dinas Pertanian, Perikanan dan Peternakan Kota Blitar harus selalu melakukan inovasi-inovasi dalam pemberian pelayanan yang baik kepada Petani. Kualitas pelayanan yang baik tercipta bukanlah hanya berdasarkan dari pihak pegawai, melainkan berdasarkan pada sudut pandang penerima layanan/petani. Persepsi Petani terhadap kualitas pelayanan yang diberikan merupakan penilaian secara menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan.

3. Indikator Kualitas Pelayanan

Pelayanan yang berkualitas dapat tercapai apabila pelayanan tersebut dilaksanakan berdasarkan pedoman pelayanan yang dijadikan sebagai standar indikator kualitas pelayanan yang diberikan pada masyarakat sebagai penerima pelayanan tersebut. Indikator pelayanan merupakan suatu hal digunakan untuk memudahkan pengukuran kualitas pelayanan, sehingga kualitas yang diberikan dapat diketahui dalam rangka memuaskan Petani. Kualitas pelayanan merupakan komponen yang penting dari kepuasan Petani. Mengukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan dapat ditentukan oleh tingkat kepuasan Petani. Kualitas pelayanan yang baik diharapkan dapat mewujudkan kepuasan Petani.

Menurut Parasuraman *et al* dikutip dari Hesti (2013:30-33), untuk mengukur kepuasan atas pelayanan digunakan instrumen *Service Quality (ServsQual)*. Terdapat lima dimensi dalam instrumen *Service Quality (ServsQual)* yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, keyakinan dan empati yang dijelaskan dengan unsur-unsur sebagai berikut :

a. Bukti Fisik (*Tangibles*)
   Bukti fisik berfokus pada barang atau jasa, yang menyangkut penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal dan alat komunikasi. Bukti fisik mempunyai item:
   1) Penampilan peralatan
   2) Penampilan fasilitas fisik
   3) Penampilan pegawai
   4) Penampilan material yang digunakan untuk menginformasikan layanan
b. Keandalan (*Reliability*)
   Keandalan adalah pemenuhan pelayanan segera dan memuaskan. Keandalan mencakup kemampuan untuk memberikan jasa secara akurat sesuai dengan yang dijanjikan. Keandalan mempunyai item:
   1) Kemampuan merealisasikan janji pada waktu yang telah ditetapkan
   2) Keinginan dan ketulusan untuk membantu mengatasi masalah pelanggan
   3) Kemampuan melaksanakan layanan pada kesempatan pertama
   4) Kemampuan melaksanakan layanan pada waktu yang telah dijanjikan
c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
   Kemampuan pegawai untuk membantu konsumen menyediakan jasa dengan cepat sesuai dengan yang diinginkan oleh konsumen. Keaktifan pemberian pelayanan dengan cepat dan tanggap, hal ini merupakan ketulusn dalam menolong dan memberikan pelayanan. Daya tanggap mempunyai item:
   1) Kepastian informasi kapan layanan akan dilaksanakan
   2) Kemampuan memberikan layanan secara seksama
   3) Kesediaan untuk senantiasa membantu pelanggan
   4) Kesiapan untuk merespon setiap permintaan pelanggan
d. Keyakinan (*Assurance*)
   Pengetahuan dan kemampuan pegawai untuk melayani dengan ramah dan sopan. Keyakinan mempunyai item:
   1) Perilaku pegawai dapat dipercaya
   2) Pelanggan terasa aman untuk bertransaksi
   3) Pegawai secara konsisten melayai dengan santun
   4) Pegawai memiliki pengetahuan dalam memberikan jawaban atas pertanyaan pelanggan
e. Empati (*Empathy*)
   Pegawai harus memberikan perhatian secara individual kepada konsumem dan mengerti kebutuhan konsumen. Empati dapat juga berarti keamanan atau perlindungan yaitu adanya kemudahan dalam melakukan komunikasi yang bak dan pemahaman atas kebutuhan pelanggan. Empati mempunyai item:
   1) Perusahaan memberikan perhatian secara individu kepada pelanggan
   2) Perusahaan memiliki jam operasi yang nyaman untuk semua pelanggan
   3) Perusahaan melayani dengan sepenuh hati
   4) Pegawai mampu memahami kebutuhan spesifik pelanggannya.

Kualitas pelayanan publik selain diukur dengan metode *SERVQUAL* juga dapat diukur dari adanya penerapan peraturan mengenai pelayanan publik yaitu Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Berdasarkan peraturan tersebut, penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dilaksanakan sesuai dengan prinsip penyelenggaraan pelayanan yang diberikan pada masyarakat agar pelayanan yang diberikan lebih berkualitas.

4. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Petani

Pelayanan merupakan suatu jenis kegiatan yang dapat diberikan oleh suatu pihak ke pihak lain yang bersifat tidak berwujud *(intangible)* dan baru bisa dirasakan jika penerima jasa/petani telah menerima pelayanan yang diberikan. Indikator pendukungkualitas pelayanan antara lain berupa, *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy* dan *Tangibles*. Kelima indikator tersebut menentukan dalam meningkatkan nilai kualitas pelayanan yang dirasakan oleh Petani.

Definisi Kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2006:259) dapat diartikan sebagai "Upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen". Presepsi petani terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pertanian, Perikanan dan Peternakan akan dinilai baik atau tidaknya tergantung dari tingkat layanan yang diperolehnya sesuai atau melebihi harapannya. Petani akan merasa puas jika harapannya terpenuhi.

Menurut Amin (2005:5) kualitas suatu jasa yang dibeli konsumen berhubungan dengan kepuasan konsumen yang menggunakan barang atau jasa bersangkutan. apabila konsumen puas, berarti kualitasnya baik, tetapi jika tidak puas maka kualitasnya jelek. Oleh karena itu, kualitas pelayanan (jasa) sangat berhubungan erat dengan kepuasan konsumen atau pelanggan, maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan pelanggan.

Suatu pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat memberi kepuasan kepada Petani, yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan Petani atas suatu bentuk pelayanan. Sehingga layanan yang dihasilkan instansi pemerintah harus memenuhi spesifikasi yang telah ditentukan dan dapat dinilai berkualitas, dangan kata lain kualitas harus berfokus pada kepentinggan petani.

Dengan demikian tingkat keberhasilan penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan pegawai Dinas Pertanian, Perikanan dan Peternakan Kota Blitar ditentukan oleh tingkat kepuasan petani.Tingkat kepuasan petani merupakan faktor yang penting dimana tingkat kepuasan petani merupakan ukuran tingkat keberhasilan pelayanan yang telah diberikan pegawai tersebut. Kualitas pelayanan yang baik diharapkan dapat mewujudkan kepuasan petani karena harapan yang diinginkan telah terpenuhi, serta kualitas yang diberikan harus berfokus pada kepentingan petani agar menciptakan kepuasan petani.

F. Kepuasan

1. Pengertian Kepuasan

Kepuasan penerima layanan (Tjiptono, 2008:25) mengemukakan bahwa :

> "dengan memperhatikan kualitas pelayanan kepada konsumen, akan meningkatkan indeks kepuasan kualitas konsumen yang diukur dalam ukuran apapun. Kualitas jasa dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen"
>
> Kualitas pelayanan sangat erat kaitannya dengan kepuasan. Kualitas memiliki dampak langsung terhadap fenomena produk dan kepuasan konsumen atau pelanggan. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya (Kotler, *el al*. 2004:68)

Kepuasan pengguna merupakan respon dan umpan balik yang muncul setelah pengguna melihat dan menggunakan fasilitas yang ada. Menurut Ngatini dalam Winarti (2008:26) mengemukakan bahwa kepuasan pengguna pelayanan terdiri dari berberapa tingkatan yang diantaranya :

a. Kepuasan jasmani, hal ini dapat dilakukan dengan cara memberikan kenyamanan di dalam ruangan. Penataan ruang yang sesuai, kerapian, dan kebersihan ruangan harus memberikan kenyamanan bagi pengguna.
b. Kepuasan pikir, setiap pengguna menginginkan informasi yang jelas baik secara lisan maupun tulisan seorang pegawai harus dapat mengidentifikasikan keperluan pengguna sehingga dia dapat menyediakan berbagai informasi yang dibutuhkan.
c. Kepuasan peranan, kepada seluruh pengguna harus diberikan layanan yang ramah dan dengan suasana persaudaraan. Pegawai sebagai sesorang yang harus berhubungan langsung dengan pengguna, yang dituntut untuk pandai bergaul serta bersifat ramah kepada siapa saja tanpa membedakan pengguna dari segi sosial, status sosial atau jenis kelamin.
d. Kepuasan keinginan, kepuasan ini terwujud ketika keinginan untuk diperlakukan secara adil, jujur, dan disiplin telah dapat dipenuhi oleh pegawai.
e. Kepuasan kejiwaan, pegawai harus mampu menepatkan keamanan dan ketentraman. Keamanan meliputi ketika proses layanan sedang berlangsung sehingga hasil layanan telah dirasakan oleh pengguna.

Dari beberapa pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan penerima pelayanan adalah respon yang diberikan penerima layanan terhadap kesesuaian antara harapan dan kenyataan kinerja suatu produk atau jasa. Jika

suatu produk atau jasa tersebut berfungsi sesuai dengan harapan maka penerima layanan akan puas dan juga sebaliknya, jika suatu produk atau jasa tidak bisa berfungsi sesuai dengan harapan penerima pelayanan, maka penerima layanan akan merasa tidak puas.

2. Ukuran Tingkat Kepuasan

Pasuraman, Berry dan Zeithaml (2005) mengemukakan tingkat kepuasan dapat diukur melalui rumusan kualitas layanan yaitu :

1. Melihat selisih antara keinginan atas harapan publik : Harapan publik didapat dengan berbagai cara, misalnya komunikasinya dari mulut ke mulut, kebutuhan perorangan, pengalaman masa lalu dan bagaimana suatu perusahaan/ instansi berkomunikasi dengan publik
2. Bagaimana publik menerima layanan atau persepsi layanan itu sendiri : Persepsi publik dapat dibentuk oleh pengalaman yang disebut "saat yang tepat" (*moment of truth)*. "Saat yang tepat" ini merupakan landasan dari layanan publik dalam berbagai aspek organisasi perusahaan/intsansi, dalam layanan yang perlu diingat adalah suatu pengalaman negatif publik akan layanan yang diterima dapat menghapuskan persepsi baik yang selama ini dibangun oleh publik.

Produk yang dihasilkan oleh suatu instansi tidaklah terlalu penting bagi publik. Publik hanya lebih melihat tentang pelayanan yang didapatkan, harapan dan keinginan publik harus dipenenuhi. Jika suatu pelayanan cenderung negatif maka akan mempengaruhi citra pelayanan yang baik yang sudah lama dibentuk.

3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan

Dalam mengukur kepuasan, terdapat beberapa faktor yang harus diperhatikan. Lovelock dalam Tjiptono (2008:25-26) bahwa terdapat mengatakan beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan adalah sebagai berikut:

a. Kinerja *(performance),* karakteristik operasi dari pelayanan inti yang telah diterima sangat berpengaruh pada kepuasan yang dirasakan. Wujud dari kinerja adalah kecepatan, kemudahan, dan kenyamanan.

b. Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan *(features)*, merupakan karakteristik sekunder atau karakteristik pelengkap yang dimiliki oleh jasa pelayanan. Misalnya kelengkapan interior dan eksterior seperti televisi, AC, dan sebagainya.
c. Keandalan *(reliability),* sejauh mana kemungkinan kecil akan mengalami ketidakpuasan atau ketidaksesuaian dengan harapan atas pelayanan yang diberikan. Hal ini dipengaruhi oleh kemampuan yang dimiliki oleh pegawai di dalam memberikan jasa pelayanan.
d. Kesesuaian dengan spesifikasi *(conformance to spesification)*, yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standart-standart yang telah ditetapkan sebelumnya
e. Daya tahan *(durability)*, berkaitan dengan beberapa lama produk tersebut digunakan. Dimensi ini mencakup umur teknis maupun umur ekonomis dalam penggunaan peralatan.
f. Kemampuan pelayanan *(service ability)*, meliputi kecepatan, kompetensi, serta penanganan keluhan yang memuaskan.
g. Estetika, merupakan daya tarik produk yang dapat ditangkap oleh panca indera, misalnya keramahan pegawai, peralatan kantor yang lengkap dan modern, desain arsitektur gedung, kenyamanan ruang tunggu, dan sebagainya.
h. Kualitas yang dipersepsikan *(perceived quality*), citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya.

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan petani pada sektor jasa selain yang dijadikan variabel pada penelitian ini adalah kinerja, ciri-ciri atau keistimewaan tambahan, dan estetika serta kemampuan pelayanan. Kepuasan dapat tercipta apabila pegawai telah melakukan upaya semaksimal mungkin dalam memberikan pelayanan kepada petani.

4. Indikator-Indikator yang Membentuk Kepuasan

Hawkins dan Lonner dikutip dalam Tjiptono (2004:101), indikator pembentuk kepuasan terdiri dari:

a. Kesesuaian Harapan
   Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja fiskus yang diharapkan dengan apa yang dirasakan, meliputi:
   1) Produk atau jasa yang diperoleh sesuai atau melebihi harapannya
   2) Keramahan petugas yang diperoleh sesuai atau melebihi harapannya
   3) Fasilitas penunjang yang diperoleh sesuai atau melebihi harapannya

b. Kemudahan dalam Memperoleh Produk atau Jasa
   Merupakan produk atau jasa yang ditawarkan dekat dengan pengguna jasa, meliputi:
   1) Lokasi kantor yang strategis sehingga memudahkan pengguna jasa untuk datang
   2) Tersedia pelayanan yang baik sehingga pengguna jasa mendapatkan hasil sesuai yang dibutuhkan.
c. Kesediaan Merekomendasikan
   Merupakan kesediaan untuk merekomendasikan produk atau jasa yang telah dirasakannya kepada orang lain, meliputi:
   1) Menyarankan orang lain karena pelayanan yang ditawarkan memuaskan.
   2) Menyarankan orang lain karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai
   3) Menyarankan orang lain karena nilai atau manfaat yang didapat setelah mendapatkan produk atau jasa.

Kepuasan menjadi alat pengukuran yang sangat penting bagi setiap perusahaan/ instansi pemerintah. Indikator kepuasan digunakan untuk mengukur sejauh mana tingkat produk (jasa) yang diterima dengan ekpektasinya. Tingkat kepuasan dipengaruhi oleh persepsi petani terhadap kualitas jasa yang diberikan, dan akan mempengaruhi pola perilaku selanjutnya yang akan diambil oleh petani. Kepuasan petani dapat menjadi ukuran penilaian. Apabila petani merasa puas, maka kinerja dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan/instansi pemerintah sudah baik dan petani akan percaya dengan perusahaan/instansi pemerintah tersebut. Apabila petani tidak puas/kecewa, mereka akan melakukan tindakan yang dapat merugikan Kantor Dinas Pertanian, Perikanan dan Peternakan Kota Blitar.

5. Pengaruh Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan secara Bersama-sama terhadap Kepuasan Petani

Kualitas layanan dan kinerja pegawai merupakan dua faktor penting dalam upaya organisasi untuk mencapai kepuasan pelanggan. Tidak semua pelanggan akan puas karena pelayanannya yang diberikan sesuai dengan harapan mereka, tetapi kinerja dari setiap pegawai dalam suatu organisasi juga sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Apabila suatu organisasi jasa telah memberikan layanan yang baik berupa kebijakan dan aturan yang memberikan kenyamanan saat melakukan pelayanan, tetapi tidak didukung dengan kinerja pegawai yang melaksanakannya, maka sulit bagi suatu organisasi bisa memuaskan pelanggan. Kualitas layanan yang didukung oleh kinerja pegawai akan membuat pelanggan merasa puas.

Hasil penelitian yang dilakukan Utomo (2009:83) mengemukakan bahwa:

> "Semakin baik kualitas layanan dan kinerja pegawai secara bersama-sama akan memberikan pengaruh yang positif terhadap kepuasan nasabah, yakni nasabah semakin puas. Sebaliknya semakin buruk kualitas layanan dan kinerja pegawai secara bersama-sama akan memberikan pengaruh yang negatif terhadap kepuasan nasabah, yakni nasabah semakin tidak puas".

Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif antara Kualitas Layanan dan Kinerja Pegawai secara bersama-sama dengan Kepuasan Nasabah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Susanto (2003) yang menyatakan bahwa ada hubungan yang positif dan signifikan antara Kinerja Pegawai Bagian Pemasaran dengan Kepuasan Nasabah serta ada hubungan yang positif dan signifikan antara Kinerja Pegawai Bagian Pemasaran

dan Persepsi Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen secara bersama-sama dengan Kepuasan Nasabah.

G. Gabungan Kelompok Tani

1. Pengertian Kelompok Tani

Definisi kelompok tani menurut Peraturan Menteri Pertanian Nomor 82/Permentan/OT.140/8/2013 tentang pedoman pembinaan kelompok tani dan gabungan kelompok tani. Kelompok tani yang selanjutnya disebut poktan adalah kelompok petani/peternak/pekebun yang dibentuk berdasarkan kesamaan kepentingan, kondisi lingkungan sosial, ekonomi, dan sumberdaya serta kesamaan komoditas dan keakraban untuk meningkatkan dan mengembangkan usaha anggota serta kesejahteraan anggotanya. Kelompok tani merupakan lembaga yang menyatukan para petani dan dapat dibentuk beberapa unit dalam satu desa. Kelompok tani juga dapat dibentuk berdasarkan komoditas, areal pertanian, dan gender. Gapoktan merupakan perantara petani seperti yang dikemukakan oleh Syahyuti (2007:22) sebagai berikut :

> "Gapoktan menjadi lembaga gerbang (*gateway institution*) yang menjalankan fungsi representatif bagi seluruh petani dan kelembagaan-kelembagaan lain yang levelnya lebih rendah. Ia diharapkan menjadi gerbang tidak hanya untuk kepentingan ekonomi, tetapi juga pemenuhan modal, kebutuhan pasar, dan informasi."

Gapoktan menjalankan fungsi yang menjembatani kelompok-kelompok tani yang merupakan anggota dari Gapoktan. Fungsi Gapoktan tidak hanya untuk motif ekonomi/ memperoleh keuntungan dari usaha yang dimiliki Gapoktan, tetapi Gapoktan juga memberi akses terhadap permodalan, peluang pemasaran, kebutuhan pasar, dan informasi yang dibutuhkan anggota Gapoktan.

2. Karakteristik Kelompok Tani

Dalam Peraturan Menteri Pertanian Nomor 82/Permentan/OT.140/8/2013 tentang pedoman pembinaan kelompok tani dan gabungan kelompok tani, menjabarkan karakteristik dan fungsi kelompok tani sebagai berikut :

a. Ciri Kelompok Tani

1) Saling mengenal, akrab dan saling percaya diantara sesama anggota ;
2) Mempunyai pandangan dan kepentingan serta tujuan yang sama dalam berusaha tani ;
3) Memiliki kesamaan dalam tradisi dan/atau pemukiman, hamparan usaha, jenis usaha, status ekonomi dan sosial, budaya/kultur, adat istiadat, bahasa serta ekologi.

b. Unsur Pengikat Kelompok Tani

1) Adanya kawasan usahatani yang menjadi tanggungjawab bersama diantara para anggotanya ;
2) Adanya kader tani yang berdedikasi tinggi untuk menggerakkan para petani dengan kepemimpinan yang diterima oleh sesama petani lainnya ;
3) Adanya kegiatan yang manfaatnya dapat dirasakan oleh sebagian besar anggotanya ;
4) Adanya dorongan atau motivasi dari tokoh masyarakat setempat untuk menunjang program yang telah ditetapkan ;
5) Adanya pembagian tugas dan tanggungjawab sesama anggota berdasarkan kesepakatan bersama.

c. Fungsi Kelompok Tani

1) Kelas Belajar : Kelompok Tani merupakan wadah belajar mengajar bagi anggota guna meningkatkan pengetahuan, ketrampilan dan sikap agar tumbuh dan berkembang menjadi usahatani yang mandiri sehingga dapat meningkatkan produktifitas, pendapatan serta kehidupan lebih baik.
2) Wahana Kerjasama : Kelompok Tani merupakan tempat untuk memperkuat kerjasama baik diantara sesama petani dalam poktan dan antar poktan maupun dengan pihak lain. Melalui kerjasama ini diharapkan usahatani lebih efisien dan lebih mampu menghadapi ancaman, tantangan, hambatan, gangguan serta lebih menguntungkan ;
3) Unit Produksi : Usaha tani yang dilaksanakan oleh masing-masing anggota poktan secara keseluruhan harus dipandang sebagai satu kesatuan usaha yang dapat dikembangkan untuk mencapai skala ekonomis usaha, dengan menjaga kuantitas, kualitas maupun kontinuitas.

3. Klasifikasi Kelompok Tani

Keberadaan kelompok tani sebagai suatu organisasi diharapkan untuk terus berkembang. Perkembangan kelompok tani akan semakin memperkuat eksistensi kelompok tani di dalam masyarakat. Menurut Hariadi yang dikutip oleh Yuwono *et. al* (2011:393-396) mengemukakan klasifikasi dinamika kelompok tani dalam mencapai tujuan dibagi menjadi beberapa tingkatan yaitu ;

a. Kelompok Tani Pemula

Kelompok ini diartikan dengan adanya kegiatan berupa pertemuan rutin, arisan dan simpan pinjam. Adanya arisan merupakan wujud kearifan lokal yang menjadi perekat antar anggota kelompok untuk selalu berpartisipasi dalam kegiatan kelompok. Dalam tingkatan ini dinamika ini petani masih rendah sehingga belum pasti dapat mencapai tujuan kelompok yaitu peningkatan pendapatan dan produktifitas.

b. Kelompok Tani Lanjut

Pada tingkatan kelompok petani lanjut dicirikan dengan kegiatan berupa pertemuan rutin, arisan, simpan pinjam, pengadaan sarana dan prasarana produksi pertanian, kerja kelompok, persewaan alat non pertanian, pembenihan serta pengendalian hama dan penyakit tanaman.

c. Kelompok Tani Madya

Kelompok petani ini sudah merintis bisnis tidak hanya menyewakan alat non pertanian tetapi juga bisnis terkait pertanian. pada kelompok ini disamping melakukan kegiatan yang terdapat pada kelompok tani pemula dan lanjutjuga

terdapat bsinis warung kelompok atau koperasi serta kegiatan bisnis pertanian misalnya persewaan sprayer dan pompa air diesel.

d. Kelompok Tani Utama

Pada tingkatan ini kegiatan bisnis kelompok lebih beragam lagi, yaitu selain kegiatan yang terdapat pada tingkat kelompok tani pemula, kelompok tani lanjut, dan kelompok tani madya, terdapat kegiatan bisnis lain misalnya usaha perikanan kelompok, peternakan lembu, peternakan burung puyuh atau kemitraan yang terjalin dengan perusahaan.

4. Pengertian Gabungan Kelompok Tani

Pengertian Gapoktan Menurut Peraturan Menteri Pertanian Nomor 82/Permentan/OT.140/8/2013 tentang pedoman pembinaan kelompok tani dan gabungan kelompok tani yaitu "Gabungan Kelompok tani dan gapoktan adalah kumpulan beberapa kelompoktani yang bergabung dan bekerjasama untuk meningkatkan skala ekonomi dan efisiensi usaha. Pendapat lain dikemukakan oleh Syahyuti (2007:22) yang menyatakan bahwa "Gapoktan adalah gabungan dari beberapa kelompok tani yang melakukan usaha agribisnis di atas prinsip kebersamaan dan kemitraan sehingga mencapai peningkatan produksi dan pendapatan usahatani bagi anggotanya dan petani lainnya". Dari kedua pengertian tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa pengertian Gapoktan adalah gabungan kelompok tani yang dibentuk atas dasar persamaan tujuan, yang saling bekerjasama untuk meningkatkan produktivitas serta mengembangkan usaha di bidang agribisnis dengan tujuan meningkatkan pendapatan demi tercapainya kesejahteraan petani.

5. Karakteristik Gabungan Kelompok Tani

Karakteristik Gabungan Kelompok Tani menurut Peraturan Menteri pertanian Nomor 82/Permentan/OT.140/8/2013 tentang pedoman pembinaan kelompok tani dan gabungan kelompok tani yaitu :

a. Ciri Gabungan Kelompok Tani

1) Adanya pertemuan/rapat anggota, rapat pengurus yang diselenggarakan secara berkala dan berkesinambungan ;
2) Disusunnya rencana kerja gapoktan secara bersama dan dilaksanakan oleh para pelaksana sesuai dengan kesepakatan, serta dilakukan evaluasi setiap akhir pelaksanaan secara partisipatif ;
3) Memiliki aturan/ norma tertulis yang disepakati dan ditaati bersama ;
4) Memiliki pencatatan administrasi dan keuangan yang rapih untuk setiap anggota ;
5) Memfasilitasi kegiatan-kegiatan usaha bersama mulai sektor hulu sampai sektor hilir ;
6) Memfasilitasi usahatani secara komersial dan berorientasi agribisnis ;
7) Sebagai sumber pelayanan informasi dan teknologi bagi usahatani anggota kelompoktani yang bergabung dalam gapoktan ;
8) Adanya jalinan kerjasama melalui kemitraan usaha tani gapoktan ;
9) Adanya pemupukan modal usaha baik yang bersumber dari iuran anggota maupun dari penyisihan hasil usaha gapoktan.

b. Unsur pengikat Gabungan Kelompok Tani

1) Adanya tujuan untuk meningkatkan skala ekonomi dan efisiensi usaha tani;
2) Adanya pengurus gapoktan dan pengelola unit-unit usaha agribisnis/jasa gapoktan yang jujur dan berdedikasi tinggi untuk memajukan usahatani gapoktan ;
3) Adanya unit jasa/usahatani yang berkembang sesuai permintaan pasar dan kebutuhan anggota ;
4) Adanya pengembangan komoditas produk nggulan yang merupakan industri pertanian perdesaan ;
5) Adanya kegiatan pengembangan usaha melalui kerjasama kemitraan untuk meningkatkan posisi tawar gapoktan melalui sektor hulu sampai hilir ;
6) Adanya manfaat bagi petani sekitar dengan memberikan kemudahan dalam memperoleh sarana dan prasarana produksi, modal, informasi teknologi, pemasaran dan lain-lain.

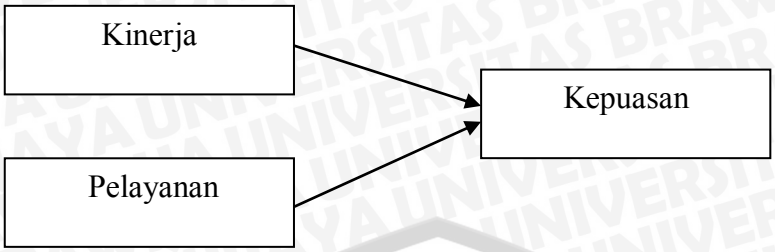
c. Fungsi Gabungan Kelompok Tani

1) Unit Usaha Penyediaan Sarana dan Prasarana Produksi : Gabungan kelompok tani merupakan tempat pemberian layanan kepada seluruh anggota untuk memenuhi kebutuhan sarana produksi (pupuk termasuk pupuk bersubsidi, benih bersertifikat, pestisida, dll) dan alat mesin pertanian, baik yang berdasarkan kredit/permodalan usahatani bagi anggota kelompoktani yang memerlukan aupun dari swadana petani/sisa hasil usaha ;
2) Unit Usaha Tani/Produksi : Gabungan kelompok tani dapat menjadi unit yang memproduksi kmoditas sehingga dapat menjamin kuantitas, kualitas, dan kontinuitas serta stabilitas harga ;
3) Unit Usaha Pengolahan : Gabungan kelompok tani dapat memberikan pelayanan baik berupa penggunaan alat mesin pertanian maupun teknologi dalam pengolahan hasil produksi komoditas yang mencakup proses pengolahan, sortasi/ grading dan pengepakan untuk meningkatkan nilai tambah produk ;
4) Unit Usaha Pemasaran : Gabungan kelompok tani dapat memberikan pelayanan/fasilitas pemasaran hasil pertanian anggotanya baik dalam bentuk pengembangan jejaring dan kemitraan dengan pihak lain maupun pemasaran langsung. Dalam pengembangannya gapoktan tumbuh dan berkembang menjadi usahatani yang mandiri sehingga dapat meningkatkan produktivitas pendapatan serta kehidupan yang lebih baik bagi anggotanya ;
5) Unit Usaha Keuangan Mikro (simpan-pinjam) : Gabungan Kelompok tani dapat memberikan pelayanan permodalan bagi anggota, baik yang berasal dari iuran dan/atau simpan-pinjam anggota serta sisa hasil usaha, maupun dari perolehan kredit melalui perbankan, mitra usaha, atau bantuan pemerintah dan swasta.

H. Model Konsep dan Hipotesis Penelitian

1. Model Konsep

Model konsep merupakan gambaran mengenai penelitian ini. Berdasarkan uraian dari beberapa teori-teori yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat dirumuskan model konsep dengan tujuan dapat mempermudah analisis.Konsep yang digunakan dalam penyusunan penelitian ini adalah konsep kinerja, konsep kualitas pelayanan dan konsep kepuasan. Sehingga model konseptual dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar 1.

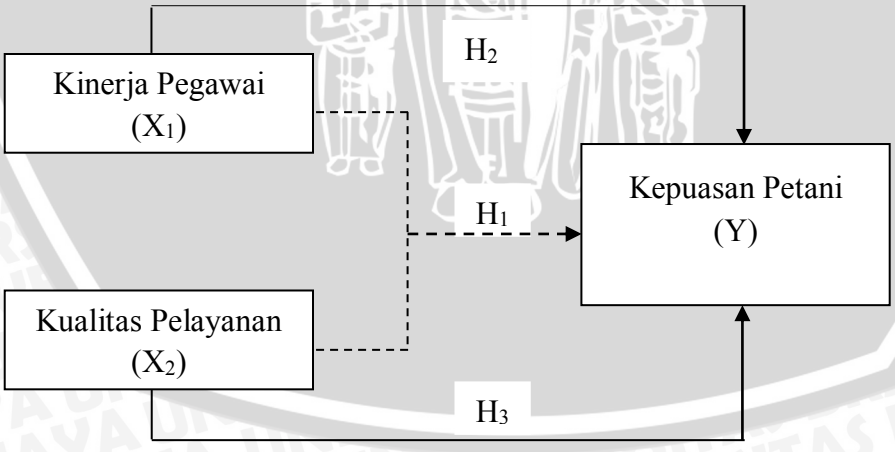


Gambar 1. Model Konseptual

Sumber: Kajian Teoritis (2016)

2. Model Hipotesis

Menurut Arikunto (2013:110) mengatakan bahwa "Hipotesis dapat diartikan sebagai suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul". Jadi dapat disimpulkan bahwa hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap masalah penelitian, yang jawabannya harus diuji. Setelah model konseptual dirumuskan, hipotesis yang ada di dalam penelitian ini dapat dijabarkan supaya masing-masing variabel penelitian dapat diukur dan diamati. Maka Model hipotesis dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar 2.



Gambar 2. Model Hipotesis

Sumber: Kajian Teoritis (2016)

Keterangan:

--------▶ = Pengaruh variabel X_1 dan X_2 secara simultan terhadap variabel Y

——————▶ = Pengaruh variabel X_1 dan X_2 secara parsial terhadap variabel Y

Berdasarkan model hipotesis tersebut, maka terdapat perumusan hipotesis adalah sebagai berikut:

H_1 : Terdapat pengaruh simultan dari Kinerja Pegawai (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) terhadap Kepuasan Petani (Y).

H_2 : Terdapat pengaruh parsial dari Kinerja Pegawai(X_1) terhadap Kepuasan Petani (Y).

H_3 : Terdapat pengaruh parsial Kualitas Pelayanan (X_2) terhadap Kepuasan Petani (Y).

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian penjelasan (*explanatory reseach)*. Jenis penelitian penjelasan digunakan untuk mempermudah meyelesaikan permasalahan dalam penelitian ini. Nurastuti (2007:138) mengemukakan bahwa "Penelitian jenis ini (*explanatory research)* berusaha menguji hipotesis yang menyatakan hubungan sebab akibat antara dua variabel atau lebih". Alasan menggunakan jenis penelitian ini karena terdapat hipotesis yang akan diuji kebenarannya atau untuk mengetahui apakah suatu variabel disebabkan dan dipengaruhi oleh variabel lainnya. Selanjutnya akan dilakukan analisis pengaruh antara variabel-variabel yang telah dirumuskan, yaitu variabel Kinerja Pegawai (X_1), Kualitas Pelayanan (X_2) dan Kepuasan Petani (Y). Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Maka dapat disimpulkan bahwa penelitian ini menggunakan metode *explanatory reseach* dengan pendekatan kuantitaif. Penelitian ini bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan berdasarkan jumlah populasi, sehingga dapat mengetahui bagaimana pengaruh kinerja pegawai dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan petani dengan variabel-variabel yang telah ditentukan.

B. Lokasi penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana penelitian tersebut dilaksanakan agar peneliti bisa memperoleh data dan informasi yang berhubungan dengan permasalahan yang akan diteliti. Lokasi penelitian juga tempat untuk

memperoleh sumber data yang dianggap sebagai suatu populasi sehingga bisa diambil sampelnya sebagai objek yang akan diteliti dan mendapat hasil untuk penelitian. Penelitian ini dilakukan pada Dinas Pertanian, Perikanan, dan Peternakan Kota Blitar yang berlokasi di Jl. Trembesi No 13 Blitar. Alasan peneliti melakukan penelitian dilokasi ini adalah dalam rangka mewujudkan kepuasan petani pada sektor pertanian tidak terlepas dari berbagai macam masalah yang dihadapi, masalah yang dialami saat ini adalah terbatasnya aspek ketersediaan infrastruktur penunjang pertanian yang juga penting namun minim. Dengan adanya masalah tersebut, kinerja pegawai dan kualitas pelayanan di Dinas Pertanian, Perikanan dan Peternakan Kota Blitar dapat dikatakan baik apabila dapat menyediakan sarana dan prasarana penunjang pertanian untuk para petani tersebut.

C. Konsep, Variabel Penelitian, Definisi Operasional dan Skala Penggukuran

1. Konsep

Konsep menurut Sumarni dan Wahyuni (2005:18) adalah abstraksi/generalisasi suatu realita/fenomena yang membutuhkan beberapa kata untuk menjelaskannya agar dapat mengkomunikasikannya. Peranan konsep dalam penelitian sangat besar karena dia adalah yang menghubungkan dua teori dan dunia observasi antara abstrak dan realitas

Penelitian ini terdiri dari tiga konsep yaitu kinerja pegawai, kualitas pelayanan, dan kepuasan dijelaskan sebagai berikut:

a. Konsep Kinerja

Kinerja merupakan hasil kerja seseorang atau sekelompok orang untuk mencapai tujuan dalam suatu organisasi, dalam upaya pencapaian tujuan organisasi harus sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, tidak melanggar hukum, diselenggarakan secara legal, dan sesuai dengan moral maupun etika.

b. Konsep Pelayanan

Suatu kegiatan menolong yang tidak berwujud yang dilakukan oleh satu pihak ke pihak lainnya secara langsung dan bertujuan untuk pemenuhan kebutuhan seseorang.

c. Konsep Kepuasan

Suatu tingkat perasaan senang atau kecewa yang dirasakan oleh seseorang yang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk (jasa) atau pelayanan yang diterima dan yang diharapkan.

2. Variabel Penelitian

Menurut Kerlinger dalam Sumarni dan Wahyuni (2005:21) menyatakan bahwa variabel adalah bentuk konsepsi/sifat yang akan dipelajari. Variabel dapat dikatakan sebagai suatu sifat yang diambil dari suatu nilai yang berbeda sehingga variabel merupakan suatu yang bervariasi. Variabel juga merupakan suatu kualitas dan dari variabel, peneliti dapat menganalisa serta menarik kesimpulan. Arikunto (2010:161) menyatakan bahwa variabel adalah obyek penelitian atau apa yang menjadi titik perhatian suatu peneliti.Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Variabel bebas *(Independent Variable)*

Variabel bebas merupakan variabel yang dapat mempengaruhi variabel lain. Terdapat dua jenis variabel bebas dalam penelitian ini yaitu kinerja pegawai(X_1) dan kualitas pelayanan(X_2).

b. Variabel terikat *(Dependent Variable)*

Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain. Variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepuasan petani(Y).

3. Definisi Operasional Variabel

Definisi Operasional Variabel merupakan difinisi yang diberikan pada suatu variabel yang bertujuan untuk menjelaskan suatu konsep dari variabel penelitian dengan cara menspesifikasikan kegiatan atau memberikan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur variabel tersebut. Oleh karena itu diperlukan variabel yang mendukung konsep serta membatasi secara jelas suatu penelitian. Definisi Operasional Variabel penelitian adalah sebagai berikut

a. Variabel Bebas *(Independent Variable)* yaitu;

1. Kinerja Pegawai (X_1)

Kinerja merupakan hasil kerja seseorang atau sekelompok orang untuk mencapai tujuan dalam suatu organisasi, dalam upaya pencapaian tujuan organisasi harus sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, tidak melanggar hukum, diselenggarakan secara legal, dan sesuai dengan moral maupun etika. Peneliti mengunakan teori Bangun (2012:233), maka indikator penelitian ini adalah :

a) Jumlah pekerjaan.

b) Kualitas pekerjaan.

c) Ketepatan waktu.

d) Kehadiran.

e) Kemampuan.

2. Kualitas Pelayanan (X_2)

Kualitas pelayanan adalah penilaian seseorang yang diberikan berkenaan dengan pemberian suatu jasa atau pelayanan yang mampu menyesuaikan dengan harapan seseorang tersebut. Adapun indikator dari kualitas pelayanan meliputi:

a) Bukti Fisik (*Tangibles*)

b) Keandalan (*Reliability*)

c) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

d) Keyakinan (*Assurance*)

e) Empati (*Emphaty*)

b. Variabel Terikat (*Dependent Variable*) yaitu;

Kepuasan Petani (Y)

Kepuasan petani adalah tingkat perasaan senang atau kecewa seorang petani setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Adapun indikator dari kepuasan petani meliputi:

a) Kesesuaian Harapan

b) Kemudahan Memperoleh Jasa

c) Ketersediaan Merekomendasikan

Tabel 4
Konsep, Variabel, Indikator dan Item Penelitian

Konsep	Variabel Penelitian	Indikator	Item
Kinerja	Kinerja Pegawai (X_1)	Jumlah Pekerjaan	1. Penyelesaian pekerjaan sesuai dengan standar perusahaan/instansi 2. Kuantitas dan kualitas yang terselesaikan.
		Kualitas pekerjaan	1. Mampu bekerja tanpa pengawasan 2. Mampu bekerja sesuai dengan standar mutu instansi
		Ketepatan waktu	1. Tepat waktu dalam memulai pekerjaan 2. Dapat menangani keluhan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan
		Kehadiran	1. Pegawai disiplin dalam bekerja 2. Dapat menghadiri kegiatan penyuluhan
		Kemampuan	1. Mampu bekerjasama dengan pegawai lain 2. Memiliki kepedulian sesama pegawai
Kualitas	Kualitas Pelayanan (X_2)	Bukti Fisik (*Tangibles*)	1. Penampilan peralatan 2. Penampilan pegawai
		Keandalan (*Reliability*)	1. Kemampuan melaksanakan layanan pada waktu yang sama 2. Penyampaian informasi yang baik
		Daya Tanggap (*Responsiveness*)	1. Kesiapan merespon permintaan Petani 2. Penanganan keluhan Petani
		Keyakinan (*Assurance*)	1. Pelayanan yang santun 2. Kemampuan bekerja secara profesional
		Empati (*Emphaty*)	1. Kemampuan memberikan perhatian 2. Memahami kebutuhan Petani

Konsep	Variabel	Indikator	Item
Kepuasan	Kepuasan Petani (Y)	Kesesuaian Harapan	1. Pelayanan yang diperoleh sesuai harapan 2. Keramahan dalam pelayanan
		Kemudahan memperoleh jasa	1. Proses simpan pinjam yang mudah didapatkan 2. Lokasi kantor yang strategis
		Ketersediaan merekomendasikan	1. Berbagi pengalaman tetang pelayanan dengan petani 2. Berbagai ceritanya tentang sarana yang tersedia dengan petani lain

Sumber : Kajian Teoritis (2016)

4. Skala Pengukuran

Sinambela (2014:139) mengemukakan "Skala pengukuran merupakan seperangkat aturan yang diperlukan untuk mengkuantitatifkan data dari pengukuran suatu variabel." Penggukuran yang digunakan adalah skala *Likert*, yaitu dengan memberikan pilihan jawaban untuk rata-rata pernyataan. Menurut Sugiyono (2010:93), menjelaskan bahwa skala *Likert*, digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsis seseorang atau sekelompok orang terhadap fenomena sosial. Variabel yang diukur berdasarkan indikator variabel yang kemudian indikator tersebut dapat dijadikan sebagai titik total dalam menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan, dimana nantinya setiap item akan diberikan bobot dengan menggunakan skala *Likert*.

Responden dalam penelitian ini diminta untuk memberikan tanggapan dengan memilih jawaban dari setiap instrumen dengan menggunakan skala *likert* yang mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, yang dapat berupa kata-kata dan jawaban itu telah disajikan dalam tabel 3:

Tabel 5. Skala *Likert*

No.	Jawaban Responden	Notasi	Skor
1.	Sangat Setuju/selalu/sangat positif	SS	5
2.	Setuju/sering/positif	S	4
3.	Ragu-ragu/kadang-kadang/netral	RR	3
4.	Tidak Setuju/hampir tidak pernah	TS	2
5.	Sangat Tidak Setuju/tidak pernah	STS	1

Sumber: Sugiyono, (2010: 94)

Dari tabel skor skala *Likert*, maka dapat ditentukan besarnya interval kelas dengan rumus:

$$c = \frac{X_n - X_1}{k}$$

Keterangan :

c : perkiraan besarnya *(class width, class size, class length)*
k : banyaknya kelas
X_n : Nilai observasi terbesar
X_1 : Nilai observasi terkecil

Dengan menggunakan tabel skala *likert*, penilaian terhadap jawaban respoden dapat diberikan bobot antara nilai 1 sampai dengan 5. Semua jawaban responden dihitung dengan menggunakan skor, kemudian dilakukan penghitungan kolerasi dan regresi untuk mencari pengaruh dan hubungan antar variabel.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2010: 115) yang dimaksud dengan populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari atas : obyek-obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik yang diterapkan oleh peneliti untuk

dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Jadi, apabila seorang peneliti ingin meneliti semua elemen yang ada di suatu wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi. Dalam penelitian ini yang dimaksud dengan populasi adalah petani yang bergabung dalam Gabungan Kelompok Tani (GAPOKTAN) Dinas Pertanian, Perikanan, dan Peternakan Kota Blitar yang berjumlah 3502 orang. (Sumber: Data Dinas Pertanian, Perikanan dan, Peternakan Kota Blitar)

2. Sampel

Menurut Mardalis (2010: 55) sampel yaitu sebagaian dari seluruh individu yang menjadi obyek penelitian. Tujuan penentuan ialah sampel untuk memperoleh keterangan mengenai obyek penelitian dengan cara mengamati hanya sebagian dari populasi, suatu reduksi terhadap jumlah obyek penelitian tujuan lainnya dari penentuan sampel adalah untuk menggemukakan dengan tepat sifat-sifat umum dari populasi dan untuk menarik generalisasi dari hasil penyelidikan. Selanjutnya penentuan sampel bertujuan untuk mengadakan penaksiran peramalan dan pengujian hipotesa yang telah dirumuskan.

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik *sampling* jenuh atau sesus, yaitu penetapan jumlah sampel dari seluruh anggota populasi. Sekaran (2006:160) menyebutkan bahwa "Ukuran sampel lebih dari 30 dan kurang dari 500 adalah tepat untuk kebanyakan penelitian, dan jika populasi di atas 100 maka penelitian menggunakan sampel sebesar 30% dari populasi"

Pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$= \frac{3502}{1 + 3502(0,1)^2} = \frac{3502}{36,02} = 97,22$$

Keterangan:
n: jumlah sampel
N: jumlah populasi
e: *error* atau tingkat kesalahan yang ditetapkan, namun masih dapat ditolerir (10%)

Berdasarkan rumus Slovin tersebut, jumlah sampel ideal yang dapat digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 97,22, namun peneliti akan membulatkan menjadi 100 anggota Gapoktan dengan tingkat kesalahan sebesar 10%. Pengambilan sampel pada penelitian ini dilakukan dengan metode *Accidental Sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/*accidental* bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. "Sampling aksidental adalah jenis dari *nonprobability sampling"* (Sugiyono, 2013:85).

E. Teknik Penggumpulan Data

Dalam rangka mendapatkan data dan informasi untuk penyusunan penelitian, peneliti menggunakan prosedur pengumpulan data sebagai berikut:

1. Jenis Data

Dalam melakukan suatu penelitian, data adalah komponen yang sangat penting yang digunakan untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Jenis

data yang digunakan dalam penelitian ini dikelompokan menjadi dua macam, yaitu:

a. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan peneliti secara langsung. Data primer didapat dengan cara menyebarkan kuesioner kepada seluruh anggota Gapoktan di Dinas Pertanian, Perikanan, dan Peternakan Kota Blitar sesuai dengan variabel dan indikator serta item yang telah ditetapkan terlebih dahulu yang berkaitan dengan Kinerja Pegawai, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Petani. Pada penelitian ini, data primer diperoleh dari jawaban responden melalui kuesioner.

b. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui pengumpulan berupa bukti, catatan atau atau laporan historis serta dokumen-dokumen yang telah ada pada instansi tempat dilakukannya penelitian. Data sekunder dalam penelitian ini meliputi sejarah umum instansi, visi dan misi, nilai-nilai dan paradigma instansi, struktur organisasi, dan data kepegawaian.

2. Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian, teknik pengumpulan data data merupakan faktor penting demi keberhasilan penelitian. Sebagai upaya memperoleh data-data yang diperlukan, terdapat beberapa cara metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Metode Kuesioner

Metode pengumpulan data melalui kuesioner merupakan alat utama dalam pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan sejumlah pertanyaan atau pernyataan tertulis yang disusun secara terstruktur dan disebarkan secara langsung kepada responden yang akan diteliti. Responden diberikan pilihan alternatif jawaban yang memudahkan untuk menjawab pertanyaan yang diajukan. Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner/daftar pertanyaan. Kuesioner ini dibagikan kepada seluruh anggota Gabungan Kelompok Tani (GAPOKTAN) di Dinas Pertanian, Peternakan, dan Peternakan Kota Blitar.

b. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi dilakukan dengan cara mengadakan pencatatan atau penyalinan terhadap dokumen-dokumen dan data-data lain yang dapat menunjang penelitian yang berupa data mengenai jumlah pegawai, struktur organisasi, dan data pegawai terbaru di Dinas Petanian Kota Blitar.

3. Instrumen Penelitian

Arikunto (2010: 203) menjelaskan bahwa "Instrumen penelitian adalah alat atau fasilitator yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya menjadi mudah dan hasilnya lebih baik, dalam artian lebih cermat, lengkap dan sistematis, sehingga mudah diolah." Penelitian dilakukan pada sampel yang mendekati jumlah populasi, teknik pengumpulan dan analisis data yang digunakan dilakukan dengan cara yang benar agar tujuan yang diharapkan dapat terwujud. Adapun instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

a. Daftar Kuesioner

Daftar kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang telah disusun secara terstruktur dan dibagikan kepada responden, yaitu Gabungan Kelompok Tani (GAPOKTAN) di Dinas Pertanian, Perikanan, dan Peternakan Kota Blitar. Pertanyaan-pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner tersebut cukup terperinci dan lengkap serta menyediakan pilihan jawaban.

b. Alat dokumentasi

Dilakukan dengan cara menggunakan beberapa alat tulis seperti buku, bulpoin dan sebagainya yang berguna dalam melakukan pencatatan data yang diperlukan seperti dokumen unit kerja, visi dan misi, peraturan-peraturan, serta rincian lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini.

F. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Arikunto (2010:211) menjelaskan bahwa "validitas adalah suatu ukuran yang menunjukan tingkat-tingkat ketepatan atau kesahihan suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid atau sahih mempunyai validitas tinggi. Sebaliknya, jika instrumen yang kurang valid memiliki validitas rendah". Jadi uji validitas ini dapat dilakukan dengan menghitung nilai korelasi antara data pada masing-masing pertanyaan dengan skor total.

Untuk menguji kevalidan kuesioner pada penelitian ini, maka peneliti menggunakan rumus korelasi *Product Moment* yang dikemukakan oleh Pearson dalam buku (Arikunto, 2010:213) yaitu sebagai berikut :

$$r = \frac{n\sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{n\sum X^2 - (\sum X)^2}\sqrt{n\sum Y^2 - (\sum Y)^2}}$$

Sumber : Arikunto (2010:213)

Keterangan :
r = Koefisien *Product Moment*
n = Jumlah Responden
x = Skor variabel bebas (X)
y = Skor variabel terikat (Y)

Valid atau tidaknya suatu item instrumen dengan membandingkan nilai r hitung perhitungan dengan nilai r tabel *Product Moment* dengan level signifikansi 5%. Bila probabilitas hasil korelasi kurang dari 0,05 (5%) maka instrumen tersebut dinyatakan valid dan sebaliknya bila probabilitas hasil korelasi lebih dari 0,05 (5%) dinyatakan tidak valid. Pengujian ini dilakukan dengan menghitung korelasi antara skor jawaban instrumen dengan skor total instrumen penguji validitas item menggunakan program *SPSS for windows versi* 21. Uji Validitas pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

2. Uji Reliabilitas

Singarimbun (2006:88) menjelaskan tentang "Reliabilitas adalah tingkat kemantapan suatu alat ukur". Sedangkan menurut Arikunto (2010:154) "Reliabilitas menunjukkan pada pengertian bahwa suatu instrumen dapat dipercaya untuk dapat digunakan sebagai alat pengumpul data, karena instrumen tersebut adalah baik". Uji reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan untuk diuji. Dalam pengujian reliabilitas, maka pada penelitian ini digunakan model konsistensi internal yaitu dengan teknik *Alpha Cronbach* dengan rumus sebagai berikut yang telah dikemukakan Arikunto (2010:239) :

$$r = \left[\frac{k}{k-1}\right]\left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2}\right]$$

Sumber : Arikunto (2010:239)

Keterangan :

r	= Reliabilitas instrumen
k	= Banyak butir pertanyaan atau banyaknya soal
$\sum \sigma_t^2$	= Jumlah varians butir
σ_t^2	= Varians total

Uji reliabilitas instrumen digunakan dengan tujuan untuk mengetahui konsistensi dari instrumen sebagai alat ukur, sehingga suatu pengukuran dapat dipercaya. Suatu instrumen dikatakan reliabel apabila memberikan hasil ukuran yang sama terhadap suatu gejala pada waktu yang berlainan.dengan menggunakan metodr *Alpha Cronbach*, dengan kriteria pengujian apabila koefisien *alpha* lebih besar atau sama dengan 0,6 maka item instrumen dinyatakan reliabel dan sebaliknya. Semakin besar koefisien *alpha* yang dihasilkan maka semakin reliabel item-item dalam kuesioner ini.

3. Hasil Uji Validitas

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa suatu instrumen dapat dikatakan valid apabila koefisien korelasi lebih besar dari nilai *cut off* yaitu sebesar 0,3. Apabila koefisien korelasi lebih kecil dari nilai *cut off* maka instrumen tersebut tidak valid. Berikut adalah hasil uji validitas yang disajikan pada tabel 6.

Berdasarkan tabel 6, hasil uji validitas menunjukkan bahwa semua koefisien korelasi lebih besar dari nilai *cut off* yaitu sebesar 0,3 dan semua butir pernyataan pada tiap-tiap item berada pada tingkat signifikansi 0,05. Hal ini

menunjukkan bahwa semua pernyataan tersebut valid terhadap 100 sampel responden.

Tabel 6. Hasil Uji Validitas

Butir	*Pearson Correlations*	Sig.	*Cut Off*	Keterangan
$X_{1.1}$	0.660	0.000	0.3	Valid
$X_{1.2}$	0.679	0.000	0.3	Valid
$X_{1.3}$	0.668	0.000	0.3	Valid
$X_{1.4}$	0.717	0.000	0.3	Valid
$X_{1.5}$	0.594	0.000	0.3	Valid
$X_{1.6}$	0.624	0.000	0.3	Valid
$X_{1.7}$	0.581	0.000	0.3	Valid
$X_{1.8}$	0.655	0.000	0.3	Valid
$X_{1.9}$	0.569	0.000	0.3	Valid
$X_{1.10}$	0.483	0.000	0.3	Valid
$X_{2.1}$	0.493	0.000	0.3	Valid
$X_{2.2}$	0.504	0.000	0.3	Valid
$X_{2.3}$	0.403	0.000	0.3	Valid
$X_{2.4}$	0.641	0.000	0.3	Valid
$X_{2.5}$	0.572	0.000	0.3	Valid
$X_{2.6}$	0.519	0.000	0.3	Valid
$X_{2.7}$	0.684	0.000	0.3	Valid
$X_{2.8}$	0.729	0.000	0.3	Valid
$X_{2.9}$	0.569	0.000	0.3	Valid
$X_{2.10}$	0.628	0.000	0.3	Valid
$Y_{1.1}$	0.504	0.000	0.3	Valid
$Y_{1.2}$	0.632	0.000	0.3	Valid
$Y_{1.3}$	0.592	0.000	0.3	Valid
$Y_{1.4}$	0.448	0.000	0.3	Valid
$Y_{1.5}$	0.597	0.000	0.3	Valid
$Y_{1.6}$	0.645	0.000	0.3	Valid
$Y_{1.7}$	0.454	0.000	0.3	Valid

Sumber: Lampiran I, data primer diolah (2016)

4. Hasil Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas pada penelitian ini menunjukkan bahwa instrumen dikatakan reliabel apabila koefisien alpha ≥ 0,6. Berikut adalah hasil uji reliabilitas yang disajikan pada tabel 7.

Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	*Cronbach Alpha*	N of Items	Keterangan
Kinerja Pegawai	0.825	10	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0.778	10	Reliabel
Kepuasan Petani	0.623	7	Reliabel

Sumber: Lampiran III, data primer diolah (2015)

Berdasarkan Tabel 7, hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa setiap variabel memiliki nilai *Cronbach Alpha* lebih dari 0,6 yaitu pada variabel kinerja pegawai sebesar 0,825, variabel kualitas pelayanan sebesar 0,778 dan variabel kepuasan petani sebesar 0,623. Hal ini menunjukkan bahwa setiap pernyataan dalam kuisioner ini dinyatakan reliabel sehingga pernyataan yang digunakan akan mampu memperoleh data yang konsisten.

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang mudah dibaca dan diinterprestasikan. Data yang diperoleh dalam penelitian ini selanjutnya akan diolah dan dianalisis dengan pendekatan kuantitatif, yaitu analisis yang memberikan keterangan dalam bentuk angka-angka. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan bantuan *software* komputer berupa *Statistical Package for Sosial Sciences* (SPSS) versi 21. Di dalam penelitian ini terdapat dua metode analisis yang digunakan, yaitu Analisis Statistik Deskriptif dan Analisis Statistik Inferensial.

1. Analisis Statistik Deskriptif

Sugiyono (2010:147) menjelaskan bahwa analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data yang terkumpul, tanpa membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum. Analisis deskriptif berisi distribusi item masing-masing variabel. Data yang telah dikelompokkan selanjutnya ditabulasi ke

dalam tabel, setelah itu dilakukan pembahasan secara deskriptif. Dalam statistik deskriptif, juga dapat dilakukan mencari kuatnya hubungan antara variabel melalui analisis korelasi, melakukan prediksi dengan analisis regresi, dan membuat perbandingan dengan membandingkan rata-rata sampel atau populasi.

2. Analisis Statistik Inferensial

Statistik inferensial adalah teknik analisis yang digunakan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi (Sugiyono, 2010:148). Analisis ini berdasarkan kesimpulan yang diberlakukan untuk populasi dan dilihat dari data sampel yang kebenarannya bersifat (*probabilitas*). Berikut ini adalah teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini:

a. Uji Asumsi Klasik

Model regresi berganda yang digunakan oleh peneliti akan diuji untuk mengetahui apakah model regresi berganda digunakan dapat disebut sebagai model yang tepat dalam penelitian ini. Pada model regresi berganda ini dilakukan pengujian dengan uji normalitas, uji multikolonearitas, dan uji heteroskedastisitas agar persamaan regresi yang terbentuk dapat memenuhi persyaratan.

1) Uji Normalitas

Uji normalitas ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi pada variabel indepent dan variabel dependen terdistribusikan secara normal atau tidak. Ghozali (2009:107) mengemukakan bahwa untuk mendeteksi normalitas data dapat diuji dengan analisis grafik dan uji statistik. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal.

Untuk mengetahui apakah ada deteksi normalitas dapat dilakukan dengan melihat grafik normal probability plot atau juga dengan uji statistik. Pada uji normalitas ini, peneliti lebih memilih untuk menggunakan uji statistik yaitu dengan uji *Kolmogorov-Smirnov Goddness of fit*. Dasar pengambilan keputusan bisa dilakukan berdasarkan probabilitas (*Asymtotic Significance*). Jika probabilitas > 0,05 maka distribusi dari populasi adalah normal. Jika probabilitas < 0,05 maka populasi tidak berdistribusi secara normal.

2) Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali (2009:25) uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi yang tinggi atau sempurna antar variabel bebas (independen). Jika terjadi korelasi, maka dinamakan terdapat problem multikolinearitas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen.

Metode yang digunakan untuk mendeteksi adanya multikolinierlitas dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan *Tolerance and Variance Inflation Factor* (VIF). Untuk mendeteksi adanya multikolinierlitas dapat dilihat dari nilai VIF, bila nilai VIF > 10 dan nilai *tolerance* > 1 maka terjadi multikolinierlitas. Dan persamaan regresi yang baik adalah tidak terjadi multikolinierlitas (non-multikolinierlitas).

3) Uji Heterokesdastisitas

Heterokesdastisitas merupakan gangguan yang muncul pada model regresi klasik, yaitu semua gangguan tadi mempunyai varian yang sama. Menurut Ghozali (2009:35) uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Jika varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas. Jika varians berbeda, maka disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heterokesdastisitas.

Untuk mendeteksi apakah ada atau tidaknya heterokesdastisitas dapat dilakukan dengan cara menggunkan grafik *Scatter Plot*. Dengan metode membuat grafik untuk mengamati titik-titik yang tersebar di antara sumbu X yang biasa disebut *standardized predicted value* (ZPRED) dan sumbu Y yang biasa disebut *studentized residual* (SRESID). Dasar pengambilan keputusan adalah jika terdapat pola seperti titik-titik (point-point) yang membentuk suatu pola yang teratur maka terjadi heterokesdastisitas. Jika titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada data yang digunakan dalam penelitian.

b. Analisis Regresi Linier Berganda

Arikunto (2013:339) megatakan bahwa "Analisis regresi linier berganda adalah analisis tentang hubungan antara satu dependent variable dengan dua atau lebih independent variable". Pada penelitian ini, adanya persamaan regresi

bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas yaitu Kinerja Pegawai (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) terhadap Kepuasan Petani (Y). Rumus matematis dari regresi berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Sumber : Sugiyono (2010:277)

Keterangan:
Y = Kepuasan petani
a = Konstanta
X_1 = Variabel kinerja pegawai
X_2 = Variabel kualitas pelayanan
b_1, b_2 = Koefisien masing-masing variabel
e = Standar *error*/kesalahan

c. Uji Hipotesis

1. Uji F(Uji Simultan)

Uji statistik F ini digunakan untuk mengetahui hubungan yang positif dan signifikan yang secara bersama-sama atau simultan antara dua atau lebih variabel bebas dengan variabel terikat. Sugiyono (2010:255) menyatakan bahwa Uji F ini digunakan untuk menguji secara simultan apakah hubungan antara variabel-variabel kinerja pegawai (X_1), kualitas pelayanan (X_2), dengan kepuasan petani (Y) signifikan atau tidak. Nilai F_{tabel} menggunakan derajat kepercayaan (α) sebesar 5%. Rumus Uji F adalah sebagai berikut:

$$F_h = \frac{R^2/k}{\left(1-R^2\right)/(n-1)}$$

Sumber : Sugiyono (2010:257)

Keterangan:
R^2 = koefisien regresi
n = jumlah sampel
k = jumlah variabel independen
F= F_{hitung} yang selanjutnya dibandingkan dengan F_{tabel}

Berdasarkan rumus tersebut, maka hipotesis dalam penelitian ini dapat diselesaikan, salah hipotesisnya sebagai berikut :

1) H_0 : $b_1=b_2=0$ dapat diartikan bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan secara simultan antara variabel Kinerja Pegawai(X_1) dan Kualitas Pelayanan(X_2) terhadap Kepuasan Petani(Y).
2) H_1 : $b_1\neq b_2\neq 0$ dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara variabel Kinerja Pegawai(X_1) dan Kualitas Pelayanan(X_2) terhadap Kepuasan Petani (Y).

Cara untuk mengetahui apakah hipotesis dapat diterima atau ditolak adalah dengan membandingkan Sig. F dengan α, dengan ketentuan sebagai berikut :

1) Jika Sig.F ≥ α maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, artinya adalah variabel Kinerja Pegawai(X_1) dan variabel Kualitas Pelayanan (X_2) tidak memiliki pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap terhadap Kepuasan Petani (Y)
2) Jika Sig. F ≤ α maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya adalah variabel Kinerja Pegawai(X_1) dan variabel Kualitas Pelayanan (X_2) memiliki pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap terhadap Kepuasan Petani (Y).

2. Uji t (Uji Parsial)

Uji t ini digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh antara tiap variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Analisis ini digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh antara tiap variabel bebas dan variabel terikat, sehingga dapat diketahui variabel bebas mana yang paling berpengaruh diantara

variabel bebas yang ada. Dalam analisis parsial ini digunakan uji t. Menurut Hasan (2006:108) Rumus yang digunakan untuk menghitung uji t adalah:

$$Tt = \frac{b_i}{Sb_i}$$

Keterangan :
βí = Koefisien regresi ke-i
Se = Standar error dari koefision bi

Berdasarkan rumus tersebut, penelitian ini dapat diselesaikan dengan salah satu hipotesis berikut :

1) H_0 = Artinya variabel Kinerja Pegawai (X_1) maupun Kualitas Pelayanan (X_2) tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Petani(Y)

2) H_1 = Artinya variabel Kinerja Pegawai (X_1) maupun Kualitas Pelayanan (X_2) memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Petanui(Y).

Untuk menerima atau menolak hipotesis tersebut maka dilakukan dengan cara membandingkan t hitung dan t tabel. Jika nilai t_{hitung} lebih dari t_{tabel} maka H_0 ditalok, artinya variabel bebas secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel terikat. Jika nilai t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} maka H_0 diterima, artinya variabel bebas secara parsial tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat.

3. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Untuk mengetahui prosentase perubahan variabel terikat yang dipengaruhi oleh variabel bebas digunakanlah Koefisien Determinasi. Nilai koefisien korelasi adalah antara angka 0 (nol) sampai dengan angka 1 (satu). Jika korelasi determinasi menunjukkan angka nol maka variabel bebas tidak berpengaruh atau

tidak mempengaruhi variabel terikat. Jika koefisien determinasinya (R^2) semakin mendekati angka 1 (satu) maka variabel terikatnya semakin berhubungan dengan variabel bebas.

Koefisien determinasi dalam penelitian ini berguna untuk mengukur seberapa besar peran variabel independen mempengaruhi perubahan yang terjadi pada variabel dependen secara simultan. Uji koefisien determinasi dilakukan dengan menggunakan *R Square* yang telah disesuaikan dengan jumlah variabel bebas yang digunakan atau *Adjusted R Square*. Koefisien determinasi dan seluruh rangkaian proses analisis data penelitian tersebut, dapat diketahui dan dihitung dengan melalui program *SPSS for windows* versi 21 yang akan membantu peneliti dalam menyelesaikan formulsi secara sistem yang telah dirumuskan dan dijabarkan sebelumnya.

BAB IV

PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Letak Geografis dan Batas Wilayah

Kota Blitar secara geografis terletak diujung selatan Jawa Timur dengan ketinggian 156m dari permukaan laut, pada koordinat 112°14' - 112°28' Bujur Timur dan 8°2' - 8°8' Lintang Selatan, tepatnya berada di tengah wilayah Kabupaten Blitar. Jarak tempuh dari ibukota Propinsi Jawa Timur ± 160 km ke arah barat daya dan berada di tengah wilayah Kabupaten Blitar. Kota Blitar hanyanberbatas langsung dengan Kabupaten Blitar karena posisinya yang berada di tengah-tengah Kabupaten Blitar. Wilayah Kota Blitar dikelilingi oleh Kabupaten Blitar dengan batas sebelah utara berbatasan dengan Kecamatan Nglegok, sebelah timur berbatasan dengan Kecamatan Garum, sebelah selatan berbatasan dengan Kecamatan Kanigoro, dan sebelah barat berbatasan dengan Kecamatan Sanankulon.

Luas Kota Blitar yang hanya memcapai 32,58km^2. Secara administratif Kota Blitar terbagi kedalam 3 (tiga) kecamatan dan masing-masing kecamatan terbagi kedalam 7 (tujuh) kelurahan. Kecamatan terluas adalah Kecamatan Sananwetan dengan luas 12,15 km^2, kemudian Kecamatan Kepanjenkidul 10,50 km^2 dan Kecamatan Sukorejo 9,92 km^2. Dengan jumlah populasi di Kota Blitar sebesar 145.111 ribu jiwa.

2. Topografi

Dilihat dari topografinya wilayah Kota Blitar masih termasuk dataran rendah. Namun wilayah bagian utara relatif lebih tinggi dibandingkan dengan wilayah bagian selatan. Rata-rata ketinggian Kota Blitar dari permukaan air laut sekitar 156 m. Ketinggian di bagian utara 245m dengan tingkat kemiringan 2° sampai 15°, bagian tengah 175m dan bagian selatan 140m dari permukaan air laut dengan tingkat kemiringan 0° sampai 2°. Dilihat dari topografi wilayah Kota Blitar masih termasuk dataran rendah Sungai Lahar merupakan satu satunya sungai yang mengalir di Kota Blitar. Hulu Sungai Lahar berada di gunung Kelud menuju ke sungai Brantas dengan panjang ± 7,84 km. Jenis tanah Regusol dan Litusol yang ada di Kota Blitar berasal dari gunung Kelud (Vulkan). Jenis tanah tersebut mempunyai konsistensi gembur, korositas tinggi dan tahan terhadap erosi.

Lahan terbangun di Kota Blitar seluas 1.416.834 Ha atau sekitar 47.28% dari keseluruhan wilayah. Proporsi terbesar penggunaan tanahnya adalah lahan permukiman, perumahan, kampung dan lahan persawahan. Sawah irigasi teknis masih cukup dominan keberadaannya. Pertanian di Kota Blitar terdiri dari dua jenis pertanian yaitu Pertanian Tanaman Pangan dan Pertanian Tanaman Perkebunan. Pertanian tanaman pangan di Kota Blitar dibedakan menjadi beberapa jenis yaitu: padi-padian, holtikultura (sayur dan buah), Palawija (tanaman bahan pangan selain padi-padian contohnya ketela, umbi-umbian, kacang hijau dll.) dan Pertanian Tanaman Perkebunan yaitu terdiri dari tanaman perkebunan kopi, karet, aren, tebu, tembakau, kapas, dll.

3. Iklim

Kota Blitar mempunyai tipe iklim agak basah dengan suhu rata-rata 29°C dengan curah hujan rata-rata pertahun sekitar 102 hari dan besarnya curah hujan rata-rata sebesar 122.857 mm/tahun. Seperti umumnya daerah lain di Indonesia, Kota Blitar mengikuti perubahan 2 iklim, musim hujan, dan musim kemarau. Pada tahun 2014 kemarau terjadi lebih lama mulai bulan Juli sampai Oktober. Dari hasil pantauan 5 stasiun pengukur curah hujan yang ada di Kota Blitar, rata-rata hari hujan di tahun 2014 lebih sedikit dibanding tahun 2013. Puncak musim hujan terjadi pada bulan Januari, sama seperti tahun sebelumnya. Rata-rata hari hujan pada bulan tersebut mencapai 24 hari dan curah hujan mencapai 12 mm per hari.

4. Profil Kantor Dinas Pertanian, Perikanan dan Peternakan Kota Blitar

Dinas Pertanian, Perikanan dan Peternakan Kota Blitar yang berada di Jl. Trembesi 13 Blitar dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yaitu Ir. Djatmiko Budi Santosa. Dinas Pertanian, Perikanan dan Peternakan memiliki visi dan misi sebagai berikut :

Visi dan Misi Kantor Dinas Pertanian, Perikanan dan Peternakan Kota Blitar

Visi : mewujudkan Pertanian yang berdaya sing ekonomi dan menunjang ketahanan pangan.

Misi :

a. Meningkatkan produksi dan daya saing produk Pertanian

b. Meningkatkan produksi dan daya saing produk Perikanan

c. Meningkatkan produksi dan daya saing produk Peternakan serta pengamanan Bahan Asal Hewan (BAH)

d. Meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM), kualitas petani, dan aparatur Pertanian

e. Meningkatkan kondisi ketahanan pangan masyarakat.

5. Tugas dan Fungsi Kantor Dinas Dinas Pertanian, Perikanan dan Peternakan Kota Blitar

Sesuai dengan peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 65/Permentan/OT.140/2/2013 tentang Standar Pelayanan Bidang Ketahanan Pangan Provisi dan Kabupaten/Kota. Kantor Dinas Pertanian, Perikanan dan Peternakan Kota sebagai instansi vertikal di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Dinas Pertanian Jawa Timur yang mempunyai tugas untuk memberikan pelayanan dalam bidang Pertanian, Perikanan, dan Peternakan yang ada diadministrasikan di Kota Blitar.

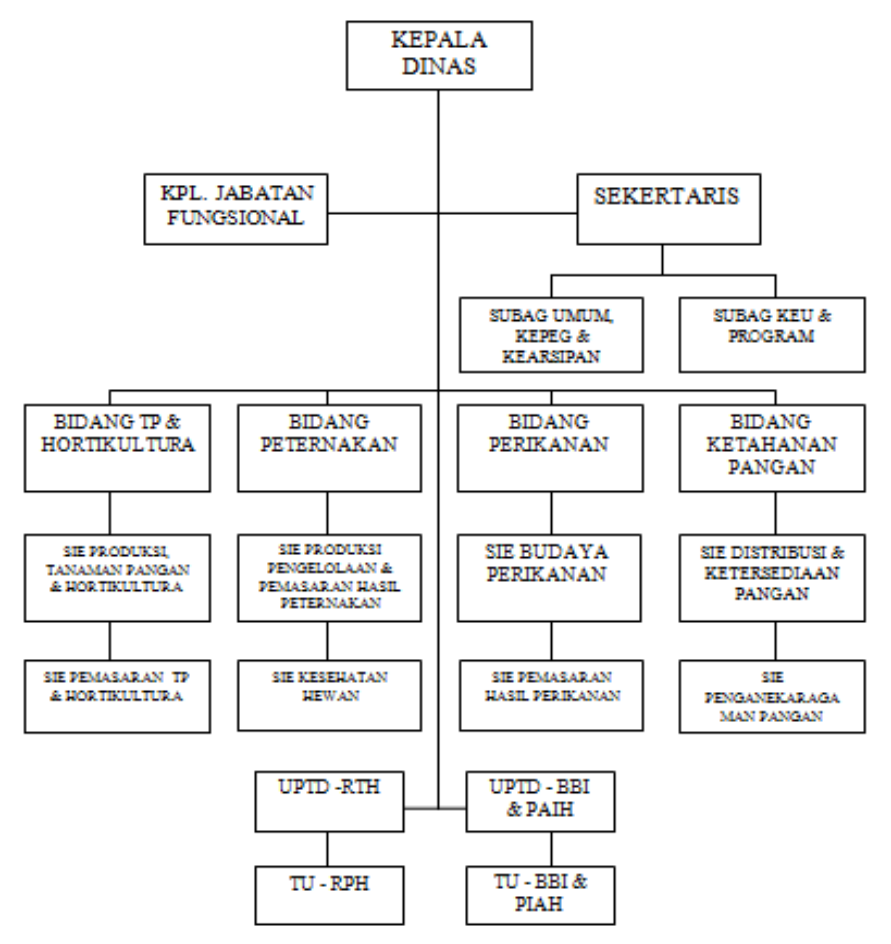
Dinas Pertanian, Perikanan, dan Peternakan mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan pemerintahan daerah di bidang Pertanian, Perikanan, Peternakan dan Ketahanan Pangan berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan.

Berdasarkan Peratuan Walikota Blitar nomor 34 Pasal 4, Dinas Pertanian, Perikanan dan Peternakan Kota Blitar mempunyai fungsi sebagai berikut :

a. Perumusan kebijakan di bidang Pertanian, Perikanan, Peternakan dan Ketahanan Pangan berdasarkan peraturan perundang-undangan ;

b. Pengkoordinasian penyelenggara urusan pemerintahan dan pelayanan umum di bidang Pertanian, Perikanan, Peternakan dan Ketahanan Pangan ;
c. Penyelenggaraan dan pengelolaan administrasi dan urusan rumah tangga Dinas ;
d. Penyelenggaraan urusan pemerintahan bidang Pertanian, Perikanan, Peternakan dan Ketahanan Pangan dan pelayanan umum di bidang Pertanian, Perikanan, Peternakan dan Ketahanan Pangan ;
e. Penyelenggaran Standar Pelayanan Minimal (SPM) bidang Pertanian, Perikanan, Peternakan dan Ketahanan Pangan sesuai dengan kewenangan Daerah ;
f. Penyusunan dan pelaksanaan Standar Pelayanan Publik (SPP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) ;
g. Pelaksanaan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan/atau pelaksanaan pengumpulan pendapatan pelanggan secara periodik yang bertujuan untuk memperbaiki kualitas pelayanan ;
h. Penyampaian data hasil pembangunan dan informasi lainnya erkait layanan publik sevara berkala melalui *website* Pemerintah Daerah ;
i. Pembinaan dan pengendalian pelaksanaan tugas di bidang Pertanian, Perikanan, Peternakan dan Ketahanan Pangan ;
j. Pelaksanaan pengendalian, pengawasan, dan pembinaan di bidang administrasi kepegawaian, kearsipan, pengelolaan anggaran, dan pelaksanaan tugas Dinas ;

6. Struktur Organisasi Kantor Dinas Pertanian, Perikanan, dan Peternakan Kota Blitar



Gambar 3. Struktur Organisasi Dinas Pertanian, Perikanan, dan Peternakan Kota Blitar

Sumber: Sub. Bagian Umum Kepegawaian dan Kearsipan (2016)

Dengan rincian setiap bagian yaitu sebagai berikut:

a. Kepala Dinas

Kepala Dinas mempunyai tugas menyelenggarakan, memimpin, mengkoordinasikan, membina dan mengendalikan penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi Dinas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 dan Pasal 4, berdasarkan peraturan perundang-undangan dan kebijakan Walikota.

b. Sekretaris

1) Sekretariat dipimpin oleh Sekretaris yang dalam melaksanakan tugasnya berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Dinas.

2) Sekretariat mempunyai tugas menyelenggarakan pelayanan administrasi perencanaan, pengkoordinasian program kerja unit kerja, pengelolaan administrasi umum, rumah tangga, administrasi kepegawaian, kearsipan dan administrasi keuangan dilingkungan dinas;

Untuk menjalankan tugas sebagaimana dimaksud, Sekretariat Dinas Pertanian, Perikanan dan Peternakan menjalankan fungsi :

1) Pengkoordinasian perumusan kebijakan teknis berdasarkan peraturan perundang-undangan dan kebijakan Kepala Dinas ;

2) Pengkoordinasian dan penyiapan bahan penyusunan perencanaan dan program kerja masing - masing bidang secara terpadu;

3) Pengkoordinasian dan fasilitasi kelancaran pelaksanaan tugas dan fungsi bidang-bidang di lingkungan Dinas;

4) perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis dan penyusunan program / kegiatan Sekretariat;

c. Sub Bagian Umum, Kepegawaian dan Kearsipan

1) Sub Bagian Umum, Kepegawaian dan Kearsipan dipimpin oleh Kepala Sub Bagian Umum, Kepegawaian dan Kearsipan yang dalam melaksanakan tugasnya berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Sekretaris;

2) Sub Bagian Umum, Kepegawaian dan Kearsipan dalam melaksanakan tugas;

a. menyiapkan dan menganalisa data sebagai bahan perumusan

kebijakan operasional di bidang administrasi umum;

b. mengumpulkan dan menganalisa data sebagai bahan koordinasi dan pembinaan administrasi umum ;

c. menyusun dan melaksanakan rencana program dan / atau kegiatan Sub Bagian Umum, Kepegawaian dan Kearsipan;

d. melaksanakan kegiatan pelayanan administrasi umum ;

e. melaksanakan dan mengelola surat - menyurat dan tata kearsipan;

f. pengelolaan administrasi dinas dan kehumasan;

g. menyusun, mengelola dan memelihara data administrasi kepegawaian.

d. Sub Bagian Keuangan dan Program

1) Sub Bagian Keuangan dan Program dipimpin oleh Kepala Sub Bagian Keuangan dan Program, yang dalam melaksanakan tugasnya berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Sekretaris;

2) Sub Bagian Keuangan dan Program sebagaimana dimaksud melaksanakan tugas:

a. menyiapkan dan menganalisa data sebagai bahan perumusan kebijakan operasional di bidang administrasi keuangan dan program ;

b. mengumpulkan dan menganalisa data sebagai bahan koordinasi dan pembinaan administrasi keuangan dan program ;

c. melaksanakan pengkoordinasian penyusunan rencana program dan rencana anggaran yang mencakup rencana anggaran operasional dan rencana anggaran kegiatan masing-masing unit di lingkungan Dinas;

d. menyusun dan melaksanakan rencana program dan/atau kegiatan administrasi keuangan dan program ;

e. melaksanakan penyusunan Rencana Kerja Anggaran (RKA), Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) dan Dokumen Perubahan Pelaksanaan Anggaran (DPPA);

f. melakukan kegiatan pelayanan administrasi pengelolaan keuangan serta tanggungjawab keuangan;

g. melaksanakan verifikasi Surat Pertanggungjawaban (SPJ);

e. Bidang Tanaman Pangan dan Hortikultura

1) Bidang Tanaman Pangan dan Hortikultura dipimpin oleh seorang Kepala Bidang Tanaman Pangan dan Hortikultura yang dalam melaksanakan tugasnya berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Dinas.

2) Bidang Tanaman Pangan dan Hortikultura sebagaimana dimaksud mempunyai tugas pokok merumuskan kebijakan teknis dan menyelenggarakan program dan/atau kegiatan di Bidang Tanaman Pangan dan Hortikultura.

Untuk menjalankan tugas sebagaimana dimaksud, Bidang Tanaman Pangan dan Hortikultura menjalankan fungsi

a. penyusunan program / kegiatan di bidang Tanaman Pangan dan Hortikultura ;

b. perumusan bahan program dan kebijakan teknis di bidang tanaman pangan, hortikultura, perkebunan dan kehutanan ;

c. penyusunan pedoman teknis dan pelaksanaan bimbingan teknis produksi tanaman pangan, hortikultura, perkebunan dan kehutanan;

d. pemantauan, pengawasan dan evaluasi penyediaan sarana dan prasarana pertanian;

e. pelaksanaan bimbingan teknis pengendalian hama dan penyakit tanaman pangan, hortikultura, perkebunan dan kehutanan;

f. pelaksanaan bimbingan teknis dan pengembangan inovasi penanganan asca panen dan pengolahan hasil produksi tanaman pangan, hortikultura, perkebunan dan kehutanan.

f. Bidang Peternakan

1) Bidang Peternakan dipimpin oleh seorang Kepala Bidang Peternakan yang dalam melaksanakan tugasnya berada di bawah dan tanggungjawab kepada Kepala Dinas.

2) Bidang Peternakan sebagaimana dalam ayat (1) mempunyai tugas pokok merumuskan kebijakan teknis dan menyelenggarakan program dan/ atau kegiatan di Bidang Peternakan.

Untuk menjalankan tugas sebagaimana yang dimaksud, Bidang Peternakan menjalankan fungsi :

a. perumusan kebijakan teknis di bidang Peternakan berdasarkan peraturan perundang-undangan dan kebijakan Kepala Dinas;

b. penyusunan program / kegiatan di Bidang Peternakan;

c. perencanaan operasional progran Peternakan sesuai dengan perencanaan strategis tingkat kota, provinsi dan nasional;

d. pengelolaan dan perumusan bahan, pelaksanaan bimbingan teknis produksi dan pengelolaan, pemasaran hasil peternakan;

e. pelaksanaan bimbingan teknis dan pengawasan kegiatan pencegahan, perlindungan, pemberantasan, dan pengendalian penyakit ternak dan hewan;

g. Bidang Perikanan

1).Bidang Perikanan dipimpin oleh Kepala Bidang Perikanan yang dalam melaksanakan tugasnya berada di bawah dan tanggungjawab kepada Kepala Dinas;

2).Bidang Perikanan sebagaimana dimaksud mempunyai tugas pokok merumuskan kebijakan teknis dan menyelenggarakan program dan/ atau kegiatan di bidang Perikanan;

Untuk menjalankan tugas sebagaimana yang dimaksud, Bidang Perikanan menjalankan fungsi :

a. penyusunan program / kegiatan di bidang Perikanan;

b. perencanaan operasional program bidang Perikanan sesuai dengan perencanaan strategis tingkat kota, provinsi dan nasional;

c. pengelolaan dan penyelenggaraan bidang Perikanan;

d. peremajaan data dalam sistem informasi bidang Perikanan untuk tingkat kota;

e. penyiapan bahan perumusan dan penyusunan kebijakan teknis operasional di bidang Perikanan;

h. Bidang Ketahanan Pangan

1). Bidang Ketahanan Pangan dipimpin oleh Kepala Bidang Krtahanan Pangan yang dalam melaksanakan tugasnya berada di bawag dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas;

2). Bidang Ketahanan Pangan sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas pokok merumuskan kebijakan teknis dan menyelenggarakan program dan/ atau kegiatan di bidang Ketahan Pangan.

i. Unit pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Rumah Potong Hewan

UPTD rumah potong hewan mempunyai tugas :

a. menyiapkan bahan penyusunan perencanaan dan program kerja UPTD;

b. menyiapkan bahan koordinasi penyusunan program dan pelaksanaan tugas UPTD Rumah Potong Hewan secara terpadu sesuai dengan kewenangannya;

c. melakukan kegiatan pelayanan teknis dan administrasi UPTD;

d. melaksanakan sebagian tugas di bidang Dinas Pertanian, Perikanan dan Ketahanan Pangan khususnya pelayanan penyediaan daging yang aman, sehat, utuh dan halal (ASUH);

e. melaksanakan pengelolaan administrasi kepegawaian dan ketatausahaan;

j. UPTD Balai Benih Ikan (BBI) dan Pusat Infomasi Agribisnis Ikan Hias (PIAIH)

UPTD Balai Benih Ikan (BBI) dan Pusat Infomasi Agribisnis Ikan Hias (PIAIH) mempunyai tugas :

a. menyiapkan bahan koordinasi penyusunan program kerja UPTD;

b. menyiapkan bahan koordinasi penyusunan program dan pelaksanaan tugas UPTD Balai Benih Ikan (BBI) dan Pusat Infomasi Agribisnis Ikan Hias (PIAIH) secara terpadu sesuai dengan kewenangannya;

B. Gambaran Umum Responden

Gambaran umum responden dapat dikatakan sebagai identitas responden. di dalam angket/ kuisioner penelitian ini mengenai pengaruh kinerja pegawai dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan petani ini terdapat 4 buah item pertanyaan yang mejadi data pelengkap dari jawaban responden. Karakteristik responden dibedakan berdasarkan jenis kelamin, usia, lama menjadi petani, dan jenis tanaman pertanian.

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan, data karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat diliat pada tabel 8.

Tabel 8. Distribusi Frekuensi Responden Jenis Kelamin

No.	Usia (Tahun)	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Pria	80	80%
2	Wanita	20	20%
Total		**100**	

Sumber : Data Primer diolah (2016)

Berdasarkan pada tabel 8, diketahui jumlah responden yaitu 100 orang dari hasil pembulatan dari 97,22 orang yang menjadi sampel dalam penelitian. Jumlah responden yang berjenis kelamin Pria sebanyak 80 orang dengan presentase sebesar 80%, sedangkan jumlah responden yang berjenis kelamin wanita sebanyak 20 orang dengan presentase sebesar 20%. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas petani adalah kaum pria.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan, usia responden berkisar antara 20 tahun sampai 63 tahun. Untuk menentukan kelas interval, maka dapat dihitung menggunakan rumus *Sturges* sebagai berikut:

Rumus *Sturges*:

$$K = 1 + 3{,}3 \log_n$$

Keterangan :
K = Jumlah kelas interval
N = Jumlah sampel/data observasi
Log = Logaritma

$K = 1 + 3{,}3 \log 100$

$= 1 + 6{,}6$

$= 1 + 7{,}6$

$= 8{,}6$

= dibulatkan menjadi 9

Menentukan panjang interval:

$$P = \frac{\text{rentang kelas}}{\text{banyak kelas}}$$

$$P = \frac{63 - 20}{9}$$

$P = 4{,}778$

P = dibulatkan menjadi 5

Gambaran mengenai usia responden dapat dilihat pada tabel 9.

Tabel 9. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia (Tahun)	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	20-24	6	6
2	25-29	6	6
3	30-34	10	10
4	35-39	14	14
5	40-44	15	15
6	45-49	18	18
7	50-54	13	13
8	55-59	8	8
9	60-64	10	10
Jumlah		**100**	**100**

Sumber: Data Primer diolah (2016)

Berdasarkan dari tabel 9 dapat diketahui bahwa dari 100 orang pada kategori usia responden yang paling banyak adalah responden yang berusia antara 45-49 tahun sebesar 18 orang atau 18%. Responden dengan usia 40-44 tahun sebesar 15 orang atau 15%. Responden dengan usia 35-39 tahun sebesar 14 orang atau 14%. Pada rentangan tiga golongan usia yang paling tinggi, usia dapat mengarah pada pengalaman dan kemampuan petani dalam mengelola sawahnya serta tingkat produktifitas yang lebih tinggi dibandingkan dengan rentangan golongan usia lainnya. Responden dengan usia 50-54 tahun sebesar 13 orang atau 13%. Responden dengan usia 30-34 tahun sebesar 10 orang atau 10%. Responden dengan usia 60-64 tahun sebesar 10 orang atau 10%. Responden dengan usia 30-34 tahun sebesar 10 orang atau 10%. Responden dengan usia 20-24 tahun sebesar 6 orang atau 6%. Responden dengan usia 25-29 tahun sebesar 6 orang atau 6%. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden dari 100 orang responden yang dijadikan sampel, yang paling produktif dalam mengelola sawahnya dari umur 45 sampai sampai 49 tahun yaitu sebanyak 18 orang atau 18%.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Petani

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan, data karakteristik responden berdasarkan Lama Menjadi Petani (Thn) dapat diliat pada tabel 10

Tabel 10. Distribusi Frekuensi Responden Lama Menjadi Petani

No.	Lama Menjadi Petani (Thn)	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1	<1 Tahun	0	0%
2	1-5 Tahun	6	25%
3	5-10 Tahun	29	29%
4	>10 Tahun	46	46%
Total		**100**	**100%**

Sumber: Data Primer diolah (2016)

Berdasarkan dari tabel 10 dapat diketahui bahwa dari 100 orang yang menjadi responden sebagian besar responden telah menjadi petani selama >10 tahun sebesar 46 orang atau 46%. Responden yang telah menjadi petani selama 5-10 tahun sebesar 29 orang atau 29%. Responden yang telah menjadi petani selama 1-5 tahun sebesar 25 orang atau 25%. Tidak ada responden yang menjadi petani selama < 1 tahun yaitu sebesar 0%. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden dari 100 orang responden yang dijadikan sampel, telah menjadi petani aktif selama lebih dari atau sama dengan 10 tahun, dengan lama waktu tersebut responden telah dapat memberikan penilaian terhadap kinerja dan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pertanian, Perikanan, dan Peternakan. Banyaknya responden yang telah diberikan pelayanan oleh Dinas Pertanian, Perikanan dan Peternakan selama lebih dari atau sama dengan 10 tahun, maka petani menilai pelayanan yang diberikan Dinas Pertanian, Perikanan dan Peternakan memuaskan.

4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Tanaman Pertanian

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan, data karakteristik responden berdasarkan jenis tanaman pertanian dapat diliat pada tabel 11.

Tabel 11. Distribusi Frekuensi Responden Jenis Tanaman Pertanian

No.	Jenis Tanaman Pertanian	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1	Padi-Padian	63	63%
2	Palawija	21	21%
3	Hortikultura	16	16%
4	Dan lain-lain (kopi,tebu,tembakau,dll)	0	0%
Total		**100**	**100%**

Sumber: Data Primer (2016)

Berdasarkan pada tabel 11, dapat diketahui bahwa dari 100 orang responden yang memiliki jenis tanaman pertanian padi-padian sebanyak 63 orang

atau 63%, sisanya petani yang menanam jenis tanaman pertanian Palawija sebanyak 21 orang atau 21%, dan petani yang menanam jenis tanaman pertanian Hortikultura sebanyak 16 orang atau 16%. Tidak ada responden yang menanam jenis tanaman pertanian dan lain-lain (kopi,tebu,tembakau,dll) atau 0%. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas petani dari jumlah sampel 97,22 yang telah dibulatkan menjadi dari 100 orang responden yang dijadikan sampel, jenis tanamam yang ditanam oleh petani tersebut adalah jenis tanaman pertanian padi-padian yaitu sebanyak 63 orang atau 63%.

C. Analisis Data Hasil Penelitian

1. Analisis Statistik Deskriptif

Analisis deskriptif dalam penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan karakteristik responden yang diteliti serta masing-masing variabel penelitian ke dalam bentuk tabel frekuensi dan angka persentase dari hasil penyebaran kuesioner pada 100 orang responden. Berdasarkan hasil kuesioner tersebut, penentuan interval jawaban responden dapat dilihat pada tabel 12.

Tabel 12. Interpretasi Rata-Rata Jawaban Responden

Interval Rata-rata	Pernyataan
1 - 1,8	Sangat Tidak Baik
>1,8 - 2,6	Tidak Baik
>2,6 - 3,4	Kurang Baik
>3,4 - 4,2	Baik
>4,2 – 5	Sangat Baik

Sumber: Kajian Teoritis 2016

a. Variabel Kinerja Pegawai (X_1)

Terdapat 10 item dalam pernyataan pada variabel kinerja pegawai yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada tabel 13.

Tabel 13. Distribusi Frekuensi Variabel Kinerja Pegawai (X_1)

Item	Jawaban Responden										*Mean*
	SS		S		N		TS		STS		
	F	%	F	%	F	%	f	%	f	%	
$X_{1.1}$	52	52	40	40	7	7	1	1	0	0	4,43
$X_{1.2}$	57	57	40	40	3	3	0	0	0	0	4,54
$X_{1.3}$	43	43	49	49	8	8	0	0	0	0	4,35
$X_{1.4}$	33	33	54	54	10	10	3	3	0	0	4,17
$X_{1.5}$	35	35	56	56	7	7	2	2	0	0	4,24
$X_{1.6}$	34	34	51	51	14	14	1	1	0	0	4,18
$X^{1.7}$	43	43	52	52	3	3	2	2	0	0	4,36
$X_{1.8}$	44	44	52	52	2	2	2	2	0	0	4,38
$X_{1.9}$	36	36	56	56	7	7	1	1	0	0	4,27
$X_{1.10}$	26	26	73	73	1	1	0	0	0	0	4,25
Grand Mean Variabel Kinerja Pegawai											4,31

Sumber : Lampiran IV , data primer yang diolah, 2016

Keterangan:

$X_{1.1}$ = Pegawai menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target yang telah ditetapkan
$X_{1.2}$ = Pegawai dapat menyelesaikan banyak pekerjaan dengan baik
$X_{1.3}$ = Pegawai dapat bekerja tanpa pengawasan terus-menerus
$X_{1.4}$ = Pegawai mampu bekerja dengan Standar Operasional Prosedur
$X_{1.5}$ = Pegawai memulai pekerjaan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan
$X_{1.6}$ = Pegawai dapat menangani keluhan tepat waktu
$X_{1.7}$ = Pegawai disiplin dalam bekerja
$X_{1.8}$ = Pegawai dapat menghadiri dalam kegiatan penyuluhan
$X_{1.9}$ = Pegawai mampu bekerja sama dengan pegawai lain dalam menyelesaikan pekerjaan
$X_{1.10}$ = Pegawai memiliki kepedulian yang tinggi dengan sesama pegawai

Berdasarkan tabel 13 dapat diketahui bahwa jawaban responden pada item $X_{1.1}$ yaitu Pegawai menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target yang telah ditetapkan terdapat sebanyak 52 responden atau 52% yang menjawab sangat setuju, adapun responden yang berpendapat setuju yaitu sebesar 40 responden

atau 40% , responden yang menjawab netral sebanyak 7 responden atau 7%, dari total keseluruhan responden, hanya ada 1 responden atau 1% menyatakan tidak tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden sangat setuju dengan item $X_{1.1}$ yaitu Pegawai menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target yang telah ditetapkan memenuhi kepuasan petani. Item $X_{1.1}$ memiliki nilai *mean* sebesar 4,43 yang menunjukkan bahwa item Pegawai menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target yang telah ditetapkan dalam kriteria sangat baik.

Pada item $X_{1.2}$ yaitu Pegawai dapat menyelesaikan banyak pekerjaan dengan baik, sebagian besar responden menjawab sangat setuju, hal ini ditunjukkan dari jawaban responden yaitu sebanyak sebanyak 57 responden atau 57% menjawab sangat setuju, selanjutnya 40 responden atau 40% yang berpendapat setuju, sebanyak 3 responden atau 3% menjawab netral, sisanya masing-masing tidak ada responden atau 0% yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Hal ni menunjukkan bahwa sebagian responden sangat setuju pada item $X_{1.2}$ yaitu Pegawai dapat menyelesaikan banyak pekerjaan dengan baik memenuhi keinginan petani. Item $X_{1.2}$ memiliki nilai *mean* sebesar 4,54 yang menunjukkan bahwa item Pegawai dapat menyelesaikan banyak pekerjaan dengan baik dalam kriteria sangat baik.

Pada item $X_{1.3}$ yaitu Pegawai dapat bekerja tanpa pengawasan terus-menerus, responden menjawab setuju sebanyak 49 responden atau 49 %, sebanyak 43 responden atau 43% menjawab sangat setuju, sebanyak 8 responden atau 8% menjawab netral. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menjawab setuju pada item $X_{1.3}$ yaitu Pegawai dapat bekerja tanpa pengawasan

terus-menerus. Item X_1 memiliki nilai *mean* sebesar 4,35 yang menunjukkan bahwa item Pegawai dapat bekerja tanpa pengawasan terus-menerus dalam kriteria sangat baik.

Pada item $X_{1.4}$ yaitu Pegawai mampu bekerja dengan Standar Operasional Prosedur, sebagian besar responden menjawab setuju. Hal ini dibuktikan dengan sebanyak 54 responden atau 54% menjawab setuju, sebesar 33 responden atau 33% menjawab sangat setuju, responden yang menjawab netral sebanyak10 responden atau 10%, sisanya sebanyak 3 responden (3%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian responden menjawab setuju pada item $X_{1.4}$ Pegawai mampu bekerja dengan Standar Operasional Prosedur sesuai harapan petani. Item $X_{1.4}$ memiliki nilai *mean* sebesar 4,17 yang menunjukkan bahwa item Pegawai mampu bekerja dengan Standar Operasional Prosedur dalam kriteria baik.

Pada item $X_{1.5}$ yaitu Pegawai memulai pekerjaan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, terdapat 56 responden atau 56% yang menjawab setuju, responden yang berpendapat sangat setuju sebanyak 35 responden atau 35%, sebanyak 7 responden (7%) menjawab netral, dan hanya 2 responden atau 2% yang menjawab tidak setuju. Kesimpulan secara keseluruhan menunjukkan bahwa sebagian besar responden berpendapat setuju pada item $X_{1.5}$ yaitu Pegawai memulai pekerjaan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Item $X_{1.5}$ memiliki nilai *mean* sebesar 4,24 yang menunjukkan bahwa item Pegawai memulai pekerjaan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan dalam kriteria sangat baik.

Pada item $X_{1.6}$ yaitu Pegawai dapat menangani keluhan tepat waktu, sebagian responden menjawab setuju, hal ini dapat dibuktikan dengan jawaban responden sebanyak 50 responden atau 50% , sebanyak 34 orang (34%) menjawab sangat setuju, responden yang menjawb netral sebanyak 14 responden atau 14%, hanya ada 1 responden (1%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menjawab setuju pada item $X_{1.6}$ yaitu Pegawai dapat menangani keluhan tepat waktu seperti yang diingkan petani. Item $X_{1.6}$ miliki nilai *mean* sebesar 4,18 yang menunjukkan bahwa item Pegawai dapat menangani keluhan tepat waktu dalam kriteria baik.

Pada item $X_{1.7}$ yaitu Pegawai disiplin dalam bekerja, dapat diketahui sebagian besar responden menyatakan setuju, hal ini dapat didukung oleh sebanyak 52 responden (52%), responden yag menjawab sangat setuju sebanyak 43 responden (43%), sebanyak 3 responden (3%) menjawab netral, sebanyak 2 responden (2%) menjawab tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menjawab setuju pada item $X_{1.7}$ yaitu Pegawai disiplin dalam bekerja. Item $X_{1.7}$ memiliki nilai *mean* sebesar 4,36 yang menunjukkan bahwa item Pegawai disiplin dalam bekerja dalam kriteria sangat baik.

Pada item $X_{1.8}$ yaitu Pegawai dapat menghadiri dalam kegiatan penyuluhan, sebagian besar respoden menyetujuinya, hal ini dapat diketahui apabila sebanyak 52 responden atau 52% memberikan jawaban setuju, sebanyak 44 responden (44%) menjawab sangat setuju, sebanyak 2 responden (2%) masing-masing menjawab netral dan tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menjawab setuju pada item $X_{1.8}$ yaitu Pegawai dapat menghadiri

dalam kegiatan penyuluhan yang dapat menambah pengetahuan petani dalam mengelola sawahnya. Item $X_{1.8}$ memiliki nilai *mean* sebesar 4,38 yang menunjukkan bahwa item Pegawai dapat menghadiri dalam kegiatan penyuluhan dalam kriteria sangat baik.

Pada item $X_{1.9}$ yaitu Pegawai mampu bekerja sama dengan pegawai lain dalam menyelesaikan pekerjaan, sebagian responden menjawab setuju yaitu sebanyak 56 responden atau 56%, sebanyak 36 responden (36%) menjawab sangat setuju, sebanyak 7 responden (7%) menjawab netral, hanya 1 responden atau 1% menjawab tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menjawab setuju pada item $X_{1.9}$ yaitu Pegawai mampu bekerja sama dengan pegawai lain dalam menyelesaikan pekerjaan. Item $X_{1.9}$ miliki nilai *mean* sebesar 4,27 yang menunjukkan bahwa item Pegawai mampu bekerja sama dengan pegawai lain dalam menyelesaikan pekerjaan dalam kriteria sangat baik.

Pada item $X_{1.10}$ yaitu Pegawai memiliki kepedulian yang tinggi dengan sesama pegawai, dapat diketahui apabila jawaban responden mayoritas menyatakan setuju. Hal ini dapat diketahui dari sebanyak 73 responden (73%) yang menjawab setuju, sebanyak 26 responden (26%) menjawab sangat setuju, dan hanya 1 responden (1%) menjawab netral. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menjawab setuju pada item $X_{1.10}$ Pegawai memiliki kepedulian yang tinggi dengan sesama pegawai untuk memaksimalkan kinerja Instansi. Item $X_{1.10}$ memiliki nilai *mean* sebesar 4,25 yang menunjukkan bahwa item Pegawai memiliki kepedulian yang tinggi dengan sesama pegawai dalam kriteria sangat baik.

Dilihat dari tabel 13 tersebut, *grand mean* dari item-item variabel kinerja pegawai adalah sebesar 4,31, sehingga dapat disimpulkan bahwa jawaban responden terhadap kinerja pegawai adalah dalam kriteria sangat baik yang artinya kinerja pegawai di Dinas Pertanian Kota Blitar adalah sangat baik.

b. Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)

Terdapat 10 item dalam pernyataan pada variabel kualitas pelayaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada tabel 14.

Tabel 14. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)

Item	Jawaban Responden										*Mean*
	SS		S		N		TS		STS		
	F	%	F	%	F	%	F	%	f	%	
$X_{2.1}$	53	53	44	44	3	3	0	0	0	0	4,50
$X_{2.2}$	30	30	65	65	3	3	2	2	0	0	4,23
$X_{2.3}$	37	37	57	57	5	5	1	1	0	0	4,30
$X_{2.4}$	33	33	60	60	4	4	3	3	0	0	4,23
$X_{2.5}$	56	56	40	40	4	4	0	0	0	0	4,52
$X_{2.6}$	26	26	60	60	14	14	0	0	0	0	4,12
$X_{2.7}$	37	37	52	52	10	10	1	1	0	0	4,25
$X_{2.8}$	33	33	53	53	12	12	2	2	0	0	4,17
$X_{2.9}$	40	40	56	56	4	4	0	0	0	0	4,36
$X_{2.10}$	29	29	61	61	9	9	1	1	0	0	4,18
Grand Mean Variabel Kualitas Pelayanan											4,28

Sumber: Lampiran IV , data primer diolah 2016

Keterangan:

$X_{2.1}$ = Pegawai berpenampilan rapi
$X_{2.2}$ = Sarana yang ada di Dinas Pertanian Kota Blitar cukup memadai
$X_{2.3}$ = Gedung Dinas Pertanian Kota Blitar nyaman
$X_{2.4}$ = Pegawai tepat waktu dalam memberikan pelayanan
$X_{2.5}$ = Pegawaimampu menyampaikan informasi yang dibutuhkan petani dengan jelas
$X_{2.6}$ = Kesesuaian pelayanan yang dilakukan dengan Standar Operasional Prosedur
$X_{2.7}$ = Pegawai dapat merespon dengan baik permintaan petani
$X_{2.8}$ = Pegawai cepat dalam menangani keluhan petani
$X_{2.9}$ = Pegawai memberikan pelayanan dengan santun
$X_{2.10}$ = Pegawai memberikan perhatian kepada petani

Berdasarkan tabel 14 dapat diketahui bahwa jawaban responden atas item $X_{2.1}$ Pegawai berpenampilan rapi terdapat sebanyak 53 responden atau 53% yang menjawab sangat setuju dari total keseluruhan responden, responden yang berpendapat setuju sebanyak 44 responden (44%), sebanyak 3 responden (3%) menjawab netral. Kesimpulan secara keseluruhan menunjukkan bahwa sebagian besar responden berpendapat sangat setuju pada item $X_{2.1}$ Pegawai berpenampilan rapi dan bersih. Item $X_{2.1}$ memiliki nilai *mean* sebesar 4,50 yang menunjukkan bahwa item Pegawai berpenampilan rapi dalam kriteria sangat baik.

Pada item $X_{2.2}$ yaitu Sarana yang ada di Dinas Pertanian Kota Blitar cukup memadai, mayoritas responden menjawab setuju. Hal ini dibuktikan dengan sebanyak 65 responden atau 65% menjawab setuju, sebesar 30 responden atau 30% menjawab sangat setuju, responden yang menjawab netral sebanyak 3 responden (3%), sebanyak 2 responden (2%) yang menjawab tidak setuju dan tidak ada responden (0%) menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menjawab setuju pada item $X_{2.2}$ yaitu Sarana yang ada di Dinas Pertanian Kota Blitar cukup memadai. Item $X_{2.2}$ memiliki nilai *mean* sebesar 4,23 yang menunjukkan bahwa item Sarana yang ada di Dinas Pertanian Kota Blitar cukup memadai dalam kriteria sangat baik.

Pada item $X_{2.3}$ yaitu Gedung Dinas Pertanian Kota Blitar nyaman, sebagian responden menjawab setuju. Hal ini ditunjukkan dari jawaban responden yaitu sebanyak adalah sebanyak 57 responden (57%) menjawab setuju, selanjutnya 37 responden (37%) yang menjawab sangat setuju, sebanyak 5 responden (5%) dari total responden menjawab netral, 1 responden (1%)

menjawab tidak setuju dan tidak ada responden (0%) menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden setuju pada item $X_{2.3}$ Gedung Dinas Pertanian Kota Blitar nyaman. Item $X_{2.3}$ memiliki nilai *mean* sebesar 4,30 yang menunjukkan bahwa item Gedung Dinas Pertanian Kota Blitar nyaman dalam kriteria sangat baik.

Pada item $X_{2.4}$ yaitu Pegawai tepat waktu dalam memberikan pelayanan, rata-rata jawaban responden adalah setuju. Hal ini dapat diketahui apabila sebanyak 60 responden atau 60% menjawab setuju, sebanyak 33 responden (33%) menyatakan sangat setuju terhadap item tersebut, sebanyak 4 responden (4%) menjawab netral, 3 responden (3%) menjawab tidak setuju dan tidak ada responden (0%) menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menjawab setuju pada item $X_{2.4}$ yaitu Pegawai tepat waktu dalam memberikan pelayanan. Item $X_{2.4}$ memiliki nilai *mean* sebesar 4,23 yang menunjukkan bahwa item Pegawai tepat waktu dalam memberikan pelayanan dalam kriteria baik.

Pada item $X_{2.5}$ yaitu Pegawai mampu menyampaikan informasi yang dibutuhkan petani dengan jelas, sebagian besar responden memberikan jawaban sangat setuju. Hal ini dapat diketahui dari banyaknya responden yang rata-rata menjawab sangat setuju terhadap item tersebut, hal ini dibuktikan dari jawaban reponden yaitu sebanyak 56 responden (56%), sebanyak 40 responden (40%) menjawab setuju akan item tersebut, sebanyak 4 responden (4%) menjawab netral,. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menjawab sangat setuju pada item $X_{2.5}$ yaitu Pegawai mampu menyampaikan informasi yang

dibutuhkan petani dengan jelas. Item $X_{2.5}$ memiliki nilai *mean* sebesar 4,52 yang menunjukkan bahwa item Pegawai mampu menyampaikan informasi yang dibutuhkan petani dengan jelas dalam kriteria sangat baik.

Pada item $X_{2.6}$ yaitu Kesesuaian pelayanan yang dilakukan dengan Standar Operasional Prosedur, rata-rata jawaban responden adalah setuju, hal tersebut dapat diketahui dari jawaban responden sebanyak 60 responden atau 60%, sebanyak 26 responden (26%) menjawab sangat setuju dari total jumlah responden, sebanyak 14 responden (14%) menjawab netral. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menjwab setuju pada item $X_{2.6}$ yaitu Kesesuaian pelayanan yang dilakukan dengan Standar Operasional Prosedur. Item $X_{2.6}$ memiliki nilai *mean* sebesar 4,12 yang menunjukkan bahwa item Kesesuaian pelayanan dilakukan dengan Standar Operasional Prosedur dalam kriteria baik.

Pada item $X_{2.7}$ yaitu Pegawai dapat merespon dengan baik permintaan petani, sebagian besar responden memberikan jawaban setuju. Hal ini dapat diketahui dari banyaknya responden yang rata-rata menjawab setuju sebanyak 52 responden atau 52%, sebanyak 37 responden (37%) menjawab sangat setuju, sebanyak 10 responden (10%) menjawab netral, 1 responden (1%) menjawab tidak setuju dan tidak ada responden (0%) menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menjawab setuju pada item $X_{1.7}$ yaitu Pegawai dapat merespon dengan baik permintaan petani. Item $X_{1.7}$ memiliki nilai *mean* sebesar 4,25 yang menunjukkan bahwa item Pegawai dapat merespon dengan baik permintaan petani dalam kriteria sangat baik.

Pada item $X_{2.8}$ yaitu Pegawai cepat dalam menangani keluhan petani, sebagian besar responden menjawab setuju yakni sebanyak 53 responden atau 53%, diikuti responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 33 responden (33%), kemudian responden yang menjawab netral sebanyak 12 responden (12%), dan hanya 2 responden (0%) menjawab tidak setuju serta tidak ada responden (0%) menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menjawab setuju pada item $X_{2.8}$ yaitu Pegawai cepat dalam menangani keluhan petani. Item $X_{2.8}$ memiliki nilai *mean* sebesar 4,17 yang menunjukkan bahwa item Pegawai cepat dalam menangani keluhan petani dalam kriteria baik.

Pada item $X_{2.9}$ yaitu Pegawai memberikan pelayanan dengan santun, sebagian besar responden menyetujuinya, hal ini dapat diketahui apabila sebanyak 56 responden (56%) memberikan jawaban setuju, sebanyak 40 responden (40%) menjawab sangat setuju, sebanyak 4 responden (4%) menjawab netral. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menjawab setuju pada item $X_{2.9}$ yaitu Pegawai memberikan pelayanan dengan santun. Item $X_{2.9}$ miliki nilai *mean* sebesar 4,36 yang menunjukkan bahwa item Pegawai memberikan pelayanan dengan santun dalam menyelesaikan pekerjaan dalam kriteria sangat baik.

Pada item $X_{2.10}$ yaitu Pegawai memberikan perhatian kepada petani, responden menjawab setuju sebanyak 61 responden (61%), sebanyak 29 responden (29%) menjawab sangat setuju , responden yang menjawab 9 netral sebanyak responden (9%), dan hanya 1 responden (0%) menjawab tidak setuju serta tidak ada responden (0%) menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menjawab setuju pada item $X_{1.10}$

yaitu Pegawai memberikan perhatian kepada petani. Item $X_{1.10}$ memiliki nilai *mean* sebesar 4,18 yang menunjukkan bahwa item Pegawai memberikan perhatian kepada petani dalam kriteria baik.

Dilihat dari tabel 14 tersebut, *grand mean* dari item-item variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 4,28, sehingga dapat disimpulkan bahwa jawaban responden terhadap kualitas pelayanan adalah dalam kriteria sangat baik yang artinya kualitas pelayanan di Dinas Pertanian Kota Blitar adalah sangat baik.

c. Variabel Kepuasan Petani (Y)

Terdapat 7 item dalam pernyataan pada variabel kepuasan petani yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada tabel 15.

Tabel 15. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Petani (Y)

Item	Jawaban Responden										*Mean*
	SS		S		N		TS		STS		
	F	%	F	%	f	%	F	%	f	%	
$Y_{1.1}$	43	43	41	41	14	14	2	2	0	0	4,25
$Y_{1.2}$	42	42	48	48	8	8	2	2	0	0	4,30
$Y_{1.3}$	41	41	42	42	12	12	5	5	0	0	4,19
$Y_{1.4}$	43	43	42	42	10	10	5	5	0	0	4,23
$Y_{1.5}$	33	33	46	46	12	12	9	9	0	0	4,03
$Y_{1.6}$	41	41	44	44	14	14	1	1	0	0	4,25
$Y_{1.7}$	30	30	59	59	10	10	1	1	0	0	4,18
Grand Mean Variabel Kepuasan Petani											4,20

Sumber : Lampiran IV , Data Primer diolah 2016

Keterangan:
$Y_{1.1}$ = Pelayanan yang diperoleh sesuai harapan
$Y_{1.2}$ = Pegawai ramah dalam memberikan pelayanan
$Y_{1.3}$ = Sarana pendukung pertanian yang diperoleh sesuai harapan
$Y_{1.4}$ = Proses simpan pinjam yang mudah didapatkan
$Y_{1.5}$ = Lokasi Dinas Pertanian, Perikanan, dan Peternakan Kota Blitar yang strategis
$Y_{1.6}$ = Berbagi pengalaman tentang pelayanan dengan sesama petani
$Y_{1.7}$ = Saling membicarakan sarana yang ada di Dinas Pertanian, Perikanan, dan Peternakan Kota Blitar

Berdasarkan tabel 15 dapat diketahui bahwa yang menjawab item $Y_{1.1}$ Pelayanan yang diperoleh sesuai harapan, sebagian besar responden menjawab sangat setuju, hal ini dapat dibuktikan dengan jawaban responden yaitu sebanyak 43 responden atau 43%, sebanyak 41 responden atau 41%, responden yang menjawab netrak sebanyak 14 responden (14%), sisanya 2 responden (2%) menjawab tidak setuju, dan tidak ada responden (0%) yang menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menjawab sangat setuju pada item $Y_{1.1}$ yaitu Pelayanan yang diperoleh sesuai harapan. Item $Y_{1.1}$ memiliki nilai *mean* sebesar 4,25 yang menunjukkan bahwa item pelayanan yang diperoleh sesuai harapan dalam kriteria sangat baik.

Pada item $Y_{1.2}$ yaitu Pegawai ramah dalam memberikan pelayanan, rata-rata jawaban responden adalah setuju. Hal ini dapat diketahui sebanyak 48 responden atau 48% responden menjawab setuju, sebanyak 42 responden (42%) menyatakan sangat setuju, sebanyak 8 responden (8%) menjawab netral terhadap item tersebut, sisanya sebanyak 2 responden (2%) yang menjawab tidak setuju dan tidak ada responden (0%) menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menjawab setuju pada item $Y_{1.2}$ yaitu Pegawai ramah dalam memberikan pelayanan. Item $Y_{1.2}$ miliki nilai *mean* sebesar 4,30 yang menunjukkan bahwa item Pegawai ramah dalam memberikan pelayanan dalam kriteria sangat baik.

Pada item $Y_{1.3}$ yaitu Sarana pendukung pertanian yang diperoleh sesuai harapan, sebagian responden yang menjawab setuju sebanyak 42 responden atau 42%, responden yang berpendapat sangat setuju sebanyak 41 responden (41%),

adapun responden yang menyatakan netral sebanyak 12 responden atau 12%, sebanyak 5 responden (5%) menjawab tidak setuju dan tidak ada responden (0%) yang menjawab sangat tidak setuju dengan item tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menjawab setuju pada item $Y_{1.3}$ yaitu Proses simpan pinjam yang mudah didapatkan. Item $Y_{1.3}$ memiliki nilai *mean* sebesar 4,19 yang menunjukkan bahwa item Sarana pendukung pertanian yang diperoleh sesuai harapan dalam kriteria baik.

Pada item $Y_{1.4}$ yaitu Proses simpan pinjam yang mudah didapatkan, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 43 responden atau 43%, adapun responden yang menjawab setuju sebanyak 42 responden (42%), sebanyak 10 responden (10%) menjawab netral, dan sebanyak 5 responden (5%) menjawab tidak setuju serta tidak ada responden (0%) menjawab sangat tidak setuju pada item tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden sangat setuju pada item $Y_{1.4}$ yaitu Proses simpan pinjam yang mudah didapatkan. Item $Y_{1.4}$ memiliki nilai *mean* sebesar 4,23 yang menunjukkan bahwa item Proses simpan pinjam yang mudah didapatkan dalam kriteria sangat baik.

Pada item $Y_{1.5}$ yaitu Lokasi Dinas Pertanian, Perikanan, dan Peternakan Kota Blitar yang strategis, responden yang menjawab setuju sebanyak 46 responden (46%) hal ini ditunjukkan dari mayoritas jawaban responden, sebanyak 33 responden (33%) menjawab sangat setuju, responden yang menjawab netral netral sebanyak 12 responden (12%), dan sebanyak 9 responden atau 9% menjawab tidak setuju serta tidak ada responden (0%) menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menjawab setuju

pada item $Y_{1.5}$ yaitu Lokasi Dinas Pertanian, Perikanan, dan Peternakan Kota Blitar yang strategis. Item $Y_{1.5}$ miliki nilai *mean* sebesar 4,03 yang menunjukkan bahwa item Lokasi Dinas Pertanian Kota Blitar yang strategis dalam kriteria baik.

Pada item $Y_{1.6}$ yaitu Berbagi pengalaman tentang pelayanan dengan sesama petani, sebagian besar responden memberikan jawaban setuju. Hal ini dapat diketahui dari banyaknya responden yang rata-rata menjawab setuju, hal ini dibuktikan dari jawaban responden yaitu sebanyak 44 responden (44%), sebanyak 41 responden (41%) yang berpendapat sangat setuju, sebanyak 14 responden (14%) menjawab netral, dan hanya 1 responden (1%) menjawab tidak setuju serta tidak ada responden (0%) menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden setuju dengan item $Y_{1.6}$ yaitu Berbagi pengalaman tentang pelayanan dengan sesama petani. Item $Y_{1.6}$ memiliki nilai *mean* sebesar 4,25 yang menunjukkan bahwa item Berbagi pengalaman tentang pelayanan dengan sesama petani dalam kriteria sangat baik.

Pada item $Y_{1.7}$ yaitu Saling membicarakan sarana yang ada di Dinas Pertanian, Perikanan, dan Peternakan Kota Blitar, banyaknya responden yang menjawab setuju adalah sebanyak 59 responden atau 59%, sebanyak 30 responden (30%) menjawab sangat setuju, sebanyak 10 responden (10%) menjawab netral, sisanya sebanyak 1 responden (1%) menjawab tidak setuju dan tidak ada responden (0%) menjawab sangat tidak setuju dengan item tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden setuju dengan item $Y_{1.7}$ yaitu Saling membicarakan sarana yang ada di Dinas Pertanian, Perikanan, dan Peternakan Kota Blitar. Item $Y_{1.7}$ memiliki nilai *mean* sebesar 4,18 yang menunjukkan bahwa

item Saling membicarakan sarana yang ada di Dinas Pertanian, Perikanan, dan Peternakan Kota Blitar dalam kriteria baik.

Dilihat dari tabel 15 tersebut, grand mean dari item-item variabel kepuasan petai adalah sebesar 4,20, sehingga dapat disimpulkan bahwa jawaban responden terhadap kepuasan petani adalah dalam kriteria baik yang artinya kepuasan petani di Dinas Pertanian, Perikanan dan Peternakan Kota Blitar adalah puas.

Sesuai dengan hasil analisis data dalam penelitian ini, dikatakan bahwa hasil analisis terhadap masing-masing variabel independen menunjukkan bahwa variabel yang dapat mempengaruhi kepuasan petani, adalah kinerja pegawai dan kualitas pelayanan. Mayoritas petani menjawab sangat setuju dan setuju pada pernyataan yang diajukan pada petani atau responden. Akan tetapi penelitian ini memeiliki beberapa kelemahan yang dapat memperluas hasil penelitian.

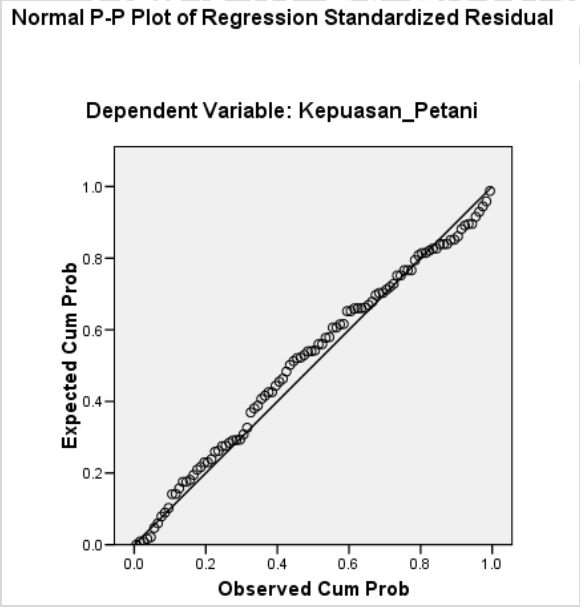
Penelitian hanya dilakukan 1 bulan, penelitian in terjadi pada saat musim penghujan. Peneliti menemukan bias yang terjadi dilapangan, seperti pengaruh umur responden yang cenderung memilih jawaban sangat setuju dan setuju dalam menjawab pernyataan kinerja pegawai sesuai SOP. Jarak antara rumah responden, kantor dinas dan sawah yang berdekatan, sarana dan prasarana misalnya saluran irigasi yang tidak merata antara 1 sawah dengan sawah lainnya, serta iklim yang menjadi faktor penentu hasil pertanian. Untuk penelitian selanjutnya dapat diarahkan untuk mengkaji lebih dalam dengan limitasi penelitian yang lebih lama dibandingkan dengan penelitian ini, terutama dalam menilai kinerja dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan.

2. Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dalam penelitian ini meliputi uji normalitas, uji heterokedastisitas, dan uji multikolinieritas.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas ini dilakukan untuk mengetahui nilai residual tersebar normal atau tidak. Prosedur uji dilakukan dengan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov*. Untuk mengetahui apakah terdapat residual tersebut, dalam pengujian ini dapat dilihat melalui uji *normal plot of regression standart* dengan bantuan *software* SPSS versi 21.0 . Hasil dari uji normalitas pada penelitian ini dapat dilihat pada gambar 4.



Gambar 4. Hasil Uji Normalitas

Sumber : Lampiran V

Berdasarkan gambar 4 tersebut, didapat hasil pengujian normalitas menunjukkan bahwa pada grafik normal plot terlihat titik-titik menyebar disekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti arah garis diagonal, maka dapat

disimpulkan bahwa semua data terdistribusi secara normal atau asumsi normalitas terpenuhi.

b. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinieritas ini dilakukan untuk mengetahui bahwa tidak terjadi hubugan yang sangat kuat atau tidak terjadi hubungan linear yang sempurna atau dapat pula dikatakan bahwa hubungan antar variabel bebas tidak saling berkaitan. Cara pengujiannya adalah dengan membandingkan nilai *tolerance* yang didapat dari perhitungan regresi berganda, apabila nilai *tolerance* > 0,1 atau VIF (*Varience Inflation Factor*) dari masing- masing variabel <10. Hasil dari uji multikolinieritas pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 16.

Tabel 16. Hasil Uji Multikolinieritas

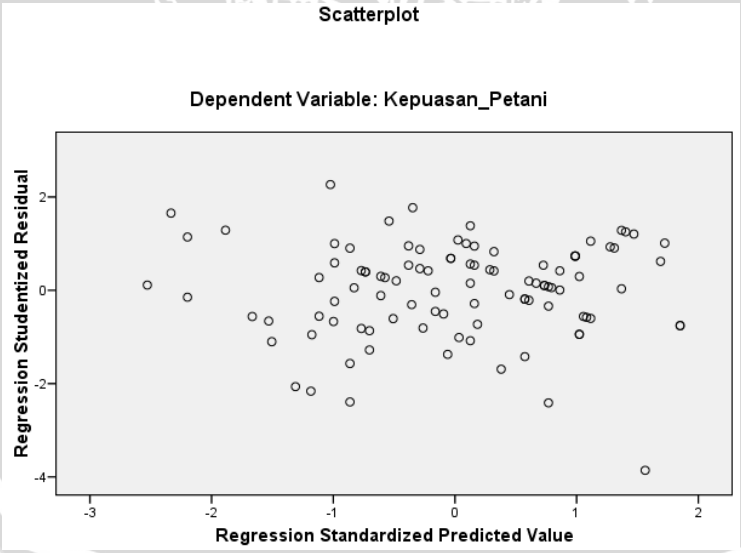
Variabel	Collinearity statistics	
	Tolerance	VIF
Kinerja Pegawai (X_1)	0,500	2,002
Kualitas Pelayanan (X_2)	0,500	2,002

Sumber: Lampiran VI

Berdasarkan tabel 16, dapat diketahui nilai *Tolerance* dari variabel kinerja pegawai (X_1) berada diatas 0,1 yaitu sebesar 0,500 dengan nilai *Variance Inflaction Factor* (VIF) sebesar 2,002 Nilai *Tolerance* dari variabel kualitas pelayanan (X_2) berada diatas 0,1 yaitu sebesar 0,500 dengan nilai *Variance Inflaction Factor* (VIF) sebesar 2,002. Hasil tersebut menunjukkan bahwa dalam penelitian ini tidak terjadi multikoliniearitas antara variabel bebas.

c. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas digunakan untuk menguji asumsi tentang sama atau tidaknya suatu varian dari residual observasi yang satu ke observasi yang lainnya. Uji heterokesdastisitas dalam penelitian ini dilakukan dengan cara uji *Scatter Plot* dengan menggunakan metode membuat grafik untuk mengamati titik-titik yang tersebar di antara sumbu X yang biasa disebut *standardized predicted value* (ZPRED) dan sumbu Y yang biasa disebut *studentized residual* (SRESID). Jika terdapat pola seperti titik-titik yang membentuk suatu pola yang teratur maka terjadi heterokesdastisitas. Jika titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas. Hasil uji heterokedastisitas dapat dilihat pada gambar 5.



Gambar 5. Hasil Uji Heterokedastisitas

Sumber: Lampiran VII

Berdasarkan gambar 5 tersebut, hasil uji heterokedastisitas menunjukkan bahwa titik-titik menyebar secara acak. Titik-titik tersebut menyebar secara acak baik di bagian atas angka nol pada sumbu Y maupun di bawah angka nol pada

sumbu yang sama. Berdasarkan hal tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas.

3. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi ini digunakan untuk menghitung besarnya pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

a. Persamaan Regresi

Persamaan regresi digunakan untuk mengetahui bentuk hubungan antara variabel bebas dengan variabe terikat. Dengan menggunakan *Software* SPSS versi 21.0 dapat dilihat model regresi seperti pada tabel 17.

Tabel 17. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t hit.	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.615	3.060		2.162	.033
	Kinerja Pegawai	.234	.088	.304	2.662	.009
	Kualitas Pelayanan	.279	.097	.351	3.067	.003
	Kontanta			6.615		
	Adjusted R Square			0,353		
	F Hitung			28,063		
	Siginifikansi			0,000		
	N			100		

Sumber: Lampiran VIII

Berdasarkan data pada tabel 17, maka didapatkan persamaan regresi linier berganda yaitu:

$Y = 6{,}615 + 0{,}234\ X_1 + 0{,}279\ X_2 + e$

Keterangan:

Y = kepuasan petani
X_1 = kinerja pegawai
X_2 = kualitas pelayanan

Persamaan regresi linier berganda tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1) Nilai konstanta sebesar 6,615 yang berarti jika kinerja pegawai (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) bernilai 0, maka kepuasan petani (Y) bernilai positif adalah sebesar 6,615.
2) Nilai koefisien regresi variabel kinerja pegawai (X_1) adalah sebesar 0,234 . Hal ini berarti apabila terjadi peningkatan sebesar 1% pada kinerja pegawai (X_1), maka kepuasan petani (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,234 dengan asumsi bahwa variabel bebas lainnya dianggap konstan atau tetap.
3) Nilai koefisien variabel kualitas pelayanan (X_2) adalah sebesar 0,279. Hal ini berarti apabila terjadi peningkatan sebesar 1% pada kualitas pelayanan (X_2), maka kepuasan petani (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,279 dengan asumsi bahwa variabel bebas lainnya dianggap konstan atau tetap.

Berdasarkan interprestasi tersebut, dapat diketahui bahwa kinerja pegawai dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan petani. Dengan kata lain, bahwa kinerja pegawai dan kualitas pelayanan meningkat maka akan diikuti dengan adanya peningkatan kepuasan petani.

4. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis merupakan bagian penting dalam penelitian, setelah data terkumpul dan diolah. kegunanaan utamanya adalah untuk menjawab hipotesis yang dibuat oleh peneliti.

a. Uji F (Uji Simultan)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas (X_1 , X_2) secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel terikat (Y), atau untuk mengetahui apakah model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel dependen atau tidak. keputusan dapat diambil dngan membandingkan nilai signifikansi dengan derajat kepercayaan (α) yaitu 0,05, Apabila nilai sig < 0,05 maka H_0 ditolak, dan sebaliknya apabila nilai > 0,05 maka H_0 diterima. Hipotesis yang digunakan adalah sebagai berikut :

H_0 = Tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel bebas (X_1 , X_2) terhadap variabel terikat (Y)

H_1 ≠ Ada pengaruh yang signifikan antara variabel bebas (X_1 , X_2) terhadap variabel terikat (Y)

Selain menggunakan cara tersebut pengujian simultan juga bisa dilakukan dengan cara membandingkan besarnya nilai F_{hitung} dan F_{tabel}. Apabila diperoleh $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Dan sebaliknya apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hasil pengujian hipotesis Uji F dapat dilihat pada tabel 18.

Tabel 18. Hasil Uji Simultan

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	336.4831	2	168.241	28.063	.000[a]
	Residual	581.519	97	5. 996		
	Total	918.000	99			

a. Predictors: (Constant), Kinerja Pegawai, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Petani

Sumber: Lampiran IX

Berdasarkan tabel 18 diketahui bahwa nilai F_{hitung} sebesar 28.063 dan F_{tabel} , (α = 0,05 ; df regresi = 2 ; df residual = 97) adalah sebesar 3,09. Karena $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu sebesar 28,063 > 3,09 dan diperoleh nilai signifikansi < derajat keperyaan yaitu sebesar 0,000 < 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa H_1 diterima yang menyatakan bahwa kinerja pegawai dan kualitas pelayanan berpengaruh simultan dan signifikan terhadap kepuasan petani.

b. Uji t (Uji Parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel independen (X_1 , X_2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y) . Cara mengetahui variabel tersebut mempunyai pengaruh parsial atau tidak dapat diketahui dengan cara membandingkan nilai signifikansi dengan derajat kepercayaan (α) sebesar 5%. Apabila nilai signifikansi lebih kecil dari derajat kepercayaan (sig. < 0,05) maka H_0 ditolak dan H_2 diterima. Namun apabila nilai signifikansi lebih. Hipotesis yang digunakan sebagai berikut :

H_0 = secara parsial tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel bebas (X_1 , X_2) terhadap variabel terikat (Y) .

H_2 ≠ secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas (X_1) terhadap variabel terikat (Y) .

Keputusan dapat diambil dngan membandingkan nilai signifikansi dengan derajat kepercayaan (α) yaitu 0,05, Apabila nilai sig < 0,05 maka H_0 ditolak, dan sebaliknya apabila nilai > 0,05 maka H_0 diterima. Selain menggunakan cara tersebut pengujian simultan juga bisa dilakukan dengan cara membandingkan besarnya nilai t_{hitung} dan t_{tabel} . Apabila diperoleh $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima, dan sebaliknya apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak.

Nilai t_{tabel} dengan taraf signifikansi 0,05 dan df = 97 adalah sebesar 1,984. Nilai df diperoleh dari n-k-1 = 100-2-1 = 97, dimana n merupakan banyaknya observasi, k merupakan jumlah variabel bebas.

Tabel 19. Hasil Uji t

Variabel Bebas	T	Sig
(Constant)	2.162	0.033
Kinerja Pegawai	2.662	0.009
Kualitas Pelayanan	3.067	0.003
Variabel terikat: Kepuasan Petani		

Sumber: Lampiran X

Penjelasan pada tabel 19 adalah sebagai berikut :

a) Variabel Kinerja Pegawai (X_1)

Besaranya t_{hitung} variabel X_1 terhadap Y adalah sebesar 2,662 . Hal tersebut berarti bahawa $t_{hitung} > t_{tabel}$ (2,662 > 1,984). Nilai signifikasinya 0,009 < 0,05. Berdasarkan perhitungan tersebut maka H_0 ditolak dan H_2 diterima . Dapat disimpukan bahwa variabel X_1 yaitu variabel Kinerja Pegawai berpengaruh

secara parsial terhadap kepuasan petani (Y) dengan nilai signifiksai < 0,05 yang berarti berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Y.

b) Variabel Kualias Pelayanan (X_2)

Besaranya t_{hitung} variabel X_2 terhadap Y adalah sebesar 3,067 . Hal tersebut berarti bahawa $t_{hitung} > t_{tabel}$ (3,067 > 1,984). Nilai signifikasinya 0,003 < 0,05. Berdasarkan perhitungan tersebut maka H_0 ditolak dan H_3 diterima. Dapat disimpukan bahwa variabel X_2 yaitu variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan petani (Y) dengan nilai signifiksai < 0,05 yang berarti berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Y.

c. Koefisien Determinan (R^2)

Koefisien determinan (R^2) digunakan untuk mengetahui prosentase perubahan variabel terikat yang dipengaruhi oleh variabel bebas. Nilai koefisien korelasi ditunjukkan pada angka 0 (nol) sampai dengan angka 1 (satu). Jika korelasi determinasi menunjukkan angka nol maka variabel bebas (Kinerja Pegawai, Kualitas Pelayanan) tidak berpengaruh atau tidak mempengarhi variabel terikat (Kepuasan Petani). Dan sebaliknya apabila koefisien determinasi (R^2) semakin mendekati angka satu maka variabel bebas semakin berhubungan atau mempengaruhi variabel terikat. Hasil analisis untuk mengetahui hasil uji koefisien determinasi (R^2) dapat dilihat dalam tabel 20.

Tabel 20. Hasil Pengujian Koefisien Determinasi

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.650[a]	.367	.353	2.44848

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kinerja pegawai

b. Dependent Variable: Kepuasan Petani

Sumber : Lampiran XI

Berdasarkan pada tabel 20 tersebut maka dapat diketahui besarnya pengaruh variabel X_1 dan X_2 terdapat terhadap variabel Y sebesar 35,3% . Kelemahan mendasar dari penggunaan koefisien determinasi (R^2) adalah bias terhadap jumlah variabel bebas yang dimaksudkan ke dalam model. Setiap tambahan satu variabel bebas maka nilai R^2 akan meningkat tidak peduli apakah variabel tersebut berpengaruh signifikan atau tidak. Banyaknya penelitian yang menganjurkan menggunakan *adjusted* R^2.

Nilai *adjusted* R^2 square yang merupakan R yang telah disesuaikan sebesar 35,3 %. Angka 35,3% memiliki arti bahwa variabel Kinerja Pegawai, dan Kualitas Pelayanan mempengaruhi Kepuasan Petani sebesar 35,3%. Sedangkan sisanya sebesar 64,7% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model regresi dalam penelitian ini seperti ciri-ciri atau keistimewaan tambahan, estetika dan lain sebagainya.

D. Pembahasan Hasil Penelitian

Penelitian ini menggunakan satu variabel terikat (Y) yaitu kepuasan petani dan menggunakan 2 variabel bebas (X) yakni kinerja pegawai (X_1) , dan kualitas pelayanan (X_2). Penelitin ini dilkukan untuk menjawab hipotesis yang telah

ditetapkan dengan bantuan *software* SPSS 21.0. Adapun hasil penelitian ini sebagai berikut :

1. Pengaruh Kinerja Pegawai (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) Secara Simultan Terhadap Kepuasan Petani (Y).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, untuk mengetahui secara simultan variabel Kinerja Pegawai (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) terhadap kepuasan petani (Y) dapat ditunjukkan dengan melihat uji F yaitu nilai signifikasi yaitu sebesar 0,000 sedangkan α (*alpha*) sebesar 0,05 sehingga 0,000 < 0,05. diketahui bahwa F_{hitung} sebesar 28,063 dan F_{tabel} 3,09. Karena nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu sebesar (28,063 > 3,09). Nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Hal ini berarti bahwa variabel bebas (X_1 , X_2) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (Y) , sehingga hipotesis pertama yang diajukan diterima. Dari uji F tersebut terbukti bahwa hipotesis pertama yang menggungkapkan bahwa variabel kinerja pegawai (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan petani (Y) dapat diterima.

Besarnya kontribusi kedua variabel tersebut dalam mempengaruhi kepuasan petani adalah sebesar 35,3%. Pengaruh kedua variabel bebas pada penelitian ini dirasa cukup berpengaruh terhadap kepuasan petani yang ada di Dinas Pertanian, Perikanan dan Peternakan Kota Blitar. Berdasarkan hasil penelitian variabel kinerja pegawai, indikator jumlah pekerjaan mempunyai skor tertinggi, hal ini menunjukkan bahwa petani telah menganggap bahwa pegawai dapat menyelesaikan tugas/pekerjaan dengan baik yang dapat meningkatkan kepuasan petani.

Variabel kualitas pelayanan dengan indikator bukti fisik *(tangibles)* mempunyai skor tertinggi, hal ini dibuktikan dengan mean yang diperoleh dari item bukti fisik yang memiliki hasil tertinggi dibandingkan dengan item yang lainnya. Petani merasa penampilan fisik dari pegawai maupun sarana yang disediakan, dan Kantor Dinas Pertanian, Perikanan dan Peternakan Kota Blitar yang bersih, nyaman dan rapi yang merupakan salah satu faktor yang menunjukkan kualitas pelayanan.

Disisi lain, Dinas Pertanian, Perikanan dan Peternakan Kota Blitar harus melakukan berbagai upaya perbaikan diantaranya dengan melakukan pelayanan yang berkualitas terhadap petani, dengan beberapa upaya dan inovasi yang terus dilakukan diharapkan kepuasan petani yang tergabung dalam gabungan kelompok tani yang terdaftar di Kantor Dinas Pertanian, Perikanan dan Peternakan Kota Blitar dapat tercapai, semakin tinggi pencapaian kepuasan petani maka loyalitas terhadap instansi pemerintah akan semakin meningkat sehingga tujuan dari Dinas Pertanian, Perikanan dan Peternakan Kota Blitar akan tercapai.

Hal ini berarti semakin baik kinerja pegawai dan kualitas pelayanan yang bersama-sama dalam memberikan pengaruh yang positif terhadap kepuasan petani yaitu petani akan merasa puas. Dan begitu juga sebaliknya, apabila semakin buruk kinerja pegawai dan kualitas pelayanan secara bersama-sama akan memberikan pengaruh negatif terhadap kepuasan petani, maka petani akan merasa tidak puas dengan kinerja pegawai dan kualitas pelayanan yang diberikan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Utomo (2009) yang menyatakan bahwa ada hubungan yang positif dan signifikan antara

Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan secara bersama-sama dengan Kepuasan Pelanggan.

2. Pengaruh Kinerja Pegawai (X_1) Secara Parsial Terhadap Kepuasan Petani (Y).

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa besarnya t_{hitung} variabel X_1 terhadap Y adalah 2,662 sedangkan t_{tabel} adalah sebesar 1,984. Dengan kata lain, karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu 2,662 > 1,984 dan nilai sig t (0,009) < α = 0,05, maka pengaruh kinerja pegawai (X_1) terhadap kepuasan petani adalah signifikan. Hal ini berarti H_0 ditolak dan H_2 diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin tingginya tingkat kinerja pegawai, maka kepuasan petani juga akan meningkat.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Utomo (2009) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang positif antara kinerja karyawan berbanding lurus dengan kepuasan pelanggan, yaitu semakin baik kinerja karyawan maka dapat memberikan pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan.

Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika. Dalam praktiknya, istilah penilaian kerja (*performance appraisal*) dan evaluasi kinerja (*performance evaluatian*) dapat digunakan instansi untuk menilai kinerja pegawainya atau mengevaluasi instansi untuk menilai kinerja pegawainya.

Penilaian kinerja yang dilakukan dengan benar akan bermanfaat bagi pegawai, hingga seluruh lapisan yang berada dalam suatu instasi itu sendiri.

Kinerja pegawai harus berbanding lurus dengan kepuasan petani, yaitu semakin baik kinerja pegawai maka kepuasan petani juga akan meningkat. Begitu juga sebaliknya, semakin buruk kinerja pegawai maka kepuasan petani akan menurun. Oleh karena itu, Dinas Pertanian Kota Blitar harus memperhatikan kinerja pegawainya, terlebih lagi Dinas Pertanian adalah instansi pemerintah dibidang pertanian selalu berhubungan dengan petani yang memiliki karakter, perilaku, dan tingkat kepuasan yang berbeda-beda.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_2) Secara Parsial Terhadap Kepuasan Petani (Y)

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa besarnya t_{hitung} variabel X_2 terhadap Y adalah 3.067. Sedangkan t_{tabel} adalah sebesar 1.984. Dengan kata lain, karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu 3.067 > 1.984 dan nilai sig t (0,003) < α = 0,05, maka pengaruh kualitas pelayanan (X_2) terhadap kepuasan petani (Y) adalah signifikan. Hal ini berarti H_0 ditolak dan H_3 diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin tingginya tingkat kualitas pelayanan, maka kepuasan petani juga akan meningkat.

Kualitas pelayanan telah menjadi salah satu isu penting dalam penyediaan kualitas pelayanan publik. Kualitas pelayanan merupakan suatu tingkat keunggulan yang telah dirasakan oleh seseorang terhadap suatu jasa/pekerjaan dengan membandingkan dengan kinerja yang dirasakan oleh seseorang setelah menerima jasa/pekerjaan tersebut. Kualitas pelayanan yang maksimal akan

memunculkan persepsi yang positif dan akan meningkatkan kepuasan seseorang. persepso terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian seseorang atas keunggulan dari suatu jasa. Untuk itu dituntut adanya kualitas pelayanan yang prima dalam pencapaiannya.

Menurut Amin (2005:5) kualitas suatu jasa yang dibeli konsumen berhubungan dengan kepuasan konsumen yang menggunakan barang atau jasa bersangkutan. Apabila konsumen puas, berarti kualitasnya baik, tetapi jika tidak puas maka kualitasnya jelek. Oleh karena itu, kualitas pelayanan (jasa) sangat berhubungan erat dengan kepuasan konsumen atau pelanggan, maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan pelanggan. Hasil penelitian ini mendukung pembahasan dari penelitian yang dilakukan oleh Silalaho (2014) , Putra (2015) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pengolahan data dan hasil analisis data dalam penelitian ini, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari hasil analisis regresi linier berganda diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 28,063, sedangkan F_{tabel} pada taraf signifikasi 0,05 menunjukkan hasil sebesar 3,09. Hal tersebut berarti F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang berarti variabel bebas mempunyai pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap variabel terikat. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengujian terhadap hipotesis yang menyatakan bahwa adanya pengaruh secara simultan (bersama-sama) variabel bebas terhadap variabel terikat dapat diterima.
2. Berdasarkan pada hasil uji didapatkan bahwa kinerja pegawai (X_1) mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan petani (Y), hal tersebut diketahui karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau 2,662 > 1,984 atau nilai signifikansi sebesar 0,009 < 0,05 maka pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan petani adalah signifikan.
3. Dan berdasarkan pada hasil uji didapatkan bahwa kualitas pelayanan (X_2) mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan petani (Y), hal tersebut diketahui karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau 3,067 > 1,984 atau nilai signifikansi

sebesar 0,003 < 0,05 maka pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan petani adalah signifikan.

B. Saran

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, maka saran yang dapat diberikan kepada instansi maupun pihak-pihak yang terkait antara lain sebagai berikut :

1. Kinerja Pegawai merupakan variabel yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan petani yang menjadi anggota Gabungan kelompok tani di Dinas Pertanian, Perikanan dan Peternakan Kota Blitar. Mengenai hal tersebut, Pegawai Dinas Pertanian, Perikanan dan Peternakan Kota Blitar lebih meningkatkan kembali kualitas pelayanan tersebut, kualitas pelayanan yang dimaksud yaitu terdiri dari beberapa item seperti bukti fisik, keandalan, daya tanggap, keyakinan, dan empati. Jika dilakukan perbaikan dan peningkatan terhadap kualitas pelayanan, maka kepuasan petani akan mengalami peningkatan.

2. Mengingat variabel bebas dalam penelitian ini merupakan hal yang sangat penting dalam mempengaruhi kepuasan petani, dan limitasi penelitian ini hanya 1 bulan maka diharapkan hasil penelitian ini dapat dipakai sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya, dengan menambahkan waktu penelitian yang akan berguna untuk mengembangkan penelitian ini. serta mempertimbangkan variabel-variabel lain yang merupakan variabel lain diluar variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini seperti ciri-ciri atau keistimewaan tambahan, estetika dan lain sebagainya.

DAFTAR PUSTAKA

Ahira, Anne.2015. "Dinas Pertanian". Diakses pada tanggal 12 november 2015 jam 18.55, http://www.anneahira.com/

Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

----------. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Cetakan Kelimabelas. Jakarta: Rineka Cipta

Bangun, Wilson. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Erlangga.

Daniel, IR Moehar, MS. 2005. *Metode Penelitian Sosial Ekonomi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Dharma, Agus.2003. *Manajemen Supervisi*: Petunjuk Praktisbagi Para Supervisor. Edisi Ke-5. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.

Elsa, Mutiara. 2015. *Pembangunan Pertanian*. Diakses pada tanggal 15 november 2015 jam 12.10 http://www.pertanian.go.id.

Ghozali, Imam. 2009. *Ekonometrika: Teori, Konsep, dan Aplikas dengan SPSS 17.* Universitas Diponegoro, Semarang.

Gunawan. 2010. *Upaya Peningkatan Pelayanan Pada Bp2t*. Diakses pada tanggal 12 november 2015 jam 15.36, http://kompas.co.id

Hardiansyah, Dr. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik ; Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media.

Hesti, Chandra. 2013. *Pengaruh Kepuasan atas Pelayanan Pajak Terhadap Wajib Pajak UMKM*. Skripsi. Malang: Universitas Brawijaya

Iqbal, Hasan. 2006. *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*. Jakarta : PT Bumi Aksara

Kotler, Philip dan A.B Susanto 2005. *Manaejemen Pemasaran* (Alih Bahasa : Benyamin Molan). Jilid 1. Cetakan Kesebelas. Jakarta : PT. Indeks.

Mangkunegara, A.A Anwar Prabu. 2005. *Perilaku dan Budaya Organisasi*. Bandung : PT. Refika Aditama

Mangkunegara, Anwar A. A. 2009. *Manajemen Sumber Daya Perusahaan*. Jakarta: Remaja Rosakarya.

Mardalis. 2010. *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: PT.Bumi Aksara.

Mathis, Robert L dan Jackson, Hohn H. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Salemba Empat.

Mondy, R. Wayne. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Jilid 2. Edisi 10. Jakarta: Erlangga.

Nababan, Christofel D, 2009. *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pendapatan Petani Di Kecamatan Tiga Binanga Kabupaten Karo*. Skripsi Fakultas Ekonomi. Program Studi Ekonomi Pembangunan. Universitas Sumatra Utara.

Nurastuti, Wiji. 2007. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Ardana Media.

Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

----------. 2008. *Penerapan The New Public Servise (NPS) dan New Public Management (NPM)*. Makasar.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Pertanian Nomor 82/Permentan/OT.140/8/2013 tentang Pedoman Pembinaan Kelompok Tani dan Gabungan Kelompok Tani

Putra, Dhion Gama. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar)*. Skripsi Fakultas Ilmu Administrasi. Program Studi Administrasi Publik. Malang : Universitas Brawijaya.

Qodir, Subki Abdul. 2008. *"Pengaruh Kualitas Pelayanan Aparatur Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak dalam Memenuhi Kewajiban Mengisi dan Menyampaikan SPT PPh 21 Orang Pribadi. (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bekasi Utara)"*. Skripsi. Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.

Rivai, Veitzal dan Basri. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik*. Jakarta: PT. Raja Graffindo Persada.

Rivai, Veithzal dan Sagala, Ella Jauvani, 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.

Sedarmayanti. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Pertama. Bandung: PT. Rafika Aditama.

Sinambela, Lijan Poltak. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 2006. *Metode Penelitian Survey*. Edisi Revisi Cetakan Kedepanbelas. Jakarta: LP3ES.

Silalaho, Molden Elrado Halomoan. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan dan Loyalitas (Survei pada Pelanggan Jambuwuluk Batu Resort, Kota Batu)*. Skripsi Fakultas Ilmu Administrasi. Program Studi Manajemen Pemasaran. Malang: Universitas Brawijaya.

Stemvelt, Robert C., 2004. (Diterjemahkan oleh Purwoko). *Perception of Service Quality*. Allyn and Bacon. Massachusetts.

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis.* Bandung: Alfabeta

_____. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Swasto, Bambang. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Malang: UB Press

Syafiie. 2006. Ilmu Administrasi Publik. Bandung: Rineka Cipta.

Syahfitri, Noviyanti Harumi. 2014. *Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik di PDAM Tirtanadi Cabang Sei Agul Kota Medan*. Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Departemen Ilmu Administrasi Negara. Universitas Sumatra Utara.

Tjiptono, Fandy. 2004. *Marketing Scales*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Undang-undang no 32 tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah

Utami, Santi Budi. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Taspen (PERSERO) Cabang Yogyakarta.* Skripsi Fakultas Ekonomi, Program Studi Akuntansi. Universitas NegeriYogyakarta.

Utomo, Sudjut Budi. 2009. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah Bpr Ukabima Grup*. Tesis Program Pascasarjana, Program Studi Magister Manajemen. Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Yogyakarta.

Wether, B Wiliam & Davis, Keith. 2006. *Human Resourses And Personnel Management.* Singapore: McGraw-Hill Education. A devision of the McGraw-Hill Companies.

Wibowo. 2011. *Manajemen Kinerja* . ed.4. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Winarti. 2008. *Pengaruh peran bahan perepustakaan terhadap keuapasn pemakai : di badan perpustakaan daerah provinsi daerah istimewa yogyakarta*. Yogyakarta: Fakultas Adab dan Ilmu Budaya, UIN Sunan Kalijaga.

Zahriyah, Umi Wita. 2015. *Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Malang)*. Skripsi Fakultas Ilmu Administrasi, Program Studi Administrasi Bisnis. Universitas Brawijaya Malang.

Lampiran I

KUESIONER PENELITIAN

Kepada responden yang terhormat,

Sebelumnya, saya mengucapkan terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu mengisi lembar kuesioner ini.

Bersama ini saya sampaikan bahwa kuesioner ini dibuat oleh:

Nama	: Mohammad Faizal R K
NIM	: 125030107111081
Fakultas/Program Studi	: Ilmu Administrasi/ Administrasi Publik
Universitas	: Brawijaya Malang

Kuesioner ini merupakan bagian dari proses pengumpulan data untuk penelitian saya yang berjudul "Pengaruh Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Petani (Studi pada Gabungan Kelompok Tani (GAPOKTAN) di Dinas Pertanian, Perikanan, dan Perternakan Kota Blitar)". Maka dengan ini saya mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi lembar kuesioner ini. Data yang diperoleh akan dirahasiakan dan tidak akan disebarluaskan.

Atas bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner ini, saya sampaikan terima kasih

Peneliti,

Mohammad Faizal R K

I. Petunjuk Pengisian Kuesioner

1. Mohon diisi terlebih dahulu data responden
2. Mohon untuk dibaca dan dipahami dengan seksama setiap pernyataan yang tersedia. Lalu menjawab pernyataan yang ada dengan jujur dan sebenarnya
3. Berilah tanda silang (X) pada kolom yang tersedia yang menjadi jawaban yang Bapak/Ibu pilih.
4. Keterangan:

   SS = Sangat Setuju (5)

   S = Setuju (4)

   RR = Ragu-ragu (3)

   TS = Tidak Setuju (2)

   STS = Sangat Tidak Setuju (1)
5. Tidak ada jawaban yang benar maupun yang salah atas penelitian yang Bapak/Ibu berikan. Oleh karena itu, usahakan agar tidak ada jawaban yang dikosongkan.

II. Data Responden

1. Usia Responden.....Tahun
2. Jenis Kelamin :
   a. Pria
   b. Wanita
3. Lama Menjadi Petani (tahun):
   a. <1 c. 5-10
   b. 1-5 d. >10
4. Jenis Tanaman Pertanian
   a. Padi-padian c. Hortikultura
   b. Palawija d. Dan lain-lain

III. Pernyataan Mengenai Kinerja Pegawai, Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Petanipada Gabungan Kelompok Tani di Dinas Pertanian, Perikanan, dan Peternakan Kota Blitar.

A. Pernyataan Kinerja Pegawai (X_1)

No.	Penyataan	SS	S	RR	TS	STS
1.	Pegawai menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target yang telah ditetapkan					
2.	Pegawai dapat menyelesaikan banyak pekerjaan dengan baik					
3.	Pegawai dapat bekerja tanpa pengawasan terus-menerus					
4.	Pegawai mampu bekerja dengan Standar Operasional Prosedur					
5.	Pegawai memulai pekerjaan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan					
6.	Pegawai dapat menangani keluhan tepat waktu					
7.	Pegawai disiplin dalam bekerja					
8.	Pegawai dapat menghadiri dalam kegiatan penyuluhan					
9.	Pegawai mampu bekerja sama dengan pegawai lain dalam menyelesaikan pekerjaan					
10.	Pegawai memiliki kepedulian yang tinggi dengan sesama pegawai					

B. Pernyataan Kualitas Pelayanan (X_2)

No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
1.	Pegawai berpenampilan rapi					
2.	Sarana yang ada di Dinas Pertanian Kota Blitar cukup memadai					
3.	Gedung Dinas Pertanian Kota Blitar nyaman					
4.	Pegawai tepat waktu dalam memberikan pelayanan					

5.	Pegawai menyampaikan informasi yang dibutuhkan Petani dengan jelas					
6.	Kesesuaian Standart Operasional Prosedur dengan pelayanan					
7.	Pegawai dapat merespon dengan baik permintaan Petani					
8.	Pegawai cepat dalam menangani keluhan Petani					
9.	Pegawai memberikan pelayanan dengan santun					
10.	Pegawai memberikan perhatian kepada Petani					

C. Pernyataan Kepuasan Petani (Y)

No.	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
1.	Pelayanan yang diperoleh sesuai harapan					
2.	Pegawai ramah dalam memberikan pelayanan					
3.	Sarana pendukung pertanian yang diperoleh sesuai dengankeinginan Petani					
4.	Proses simpan pinjam yang mudah didapatkan					
5.	Lokasi Dinas Pertanian Kota Blitar yang strategis berada di pusat kota Blitar					
6.	Berbagi pengalaman tentang pelayanan dengan sesama Petani					
7.	Berbagi cerita dengan sesama Petanitentang manfaat yang diperoleh setelah mendapatkan pelayanan					

Terima Kasih Atas Partisipasi Anda

Lampiran II

Uji Validitas Kinerja Pegawai (X_1)

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.7	X1.6	X1.8	X1.9	X1.10	X1.total
X1.1	Pearson Correlation	1	.507**	.408**	.554**	.241*	.457**	.306**	.254*	.152	.173	.660**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.016	.000	.002	.011	.131	.086	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.507**	1	.437**	.370**	.353**	.213*	.368**	.500**	.326**	.217*	.679**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.034	.000	.000	.001	.030	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.408**	.437**	1	.446**	.208*	.361**	.338**	.375**	.345**	.256*	.668**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.038	.000	.001	.000	.000	.010	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	.554**	.370**	.446**	1	.373**	.495**	.237*	.298**	.383**	.205*	.717**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.018	.003	.000	.040	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	.241*	.353**	.208*	.373**	1	.243*	.467**	.332**	.251*	.165	.594**
	Sig. (2-tailed)	.016	.000	.038	.000		.015	.000	.001	.012	.101	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.7	Pearson Correlation	.457**	.213*	.361**	.495**	.243*	1	.302**	.206*	.131	.137	.581**
	Sig. (2-tailed)	.000	.034	.000	.000	.015		.002	.039	.195	.174	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.6	Pearson Correlation	.306**	.368**	.338**	.237*	.467**	.302**	1	.322**	.230*	.267**	.624**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.001	.018	.000	.002		.001	.021	.007	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.8	Pearson Correlation	.254*	.500**	.375**	.298**	.332**	.206*	.322**	1	.422**	.471**	.655**
	Sig. (2-tailed)	.011	.000	.000	.003	.001	.039	.001		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.9	Pearson Correlation	.152	.326**	.345**	.383**	.251*	.131	.230*	.422**	1	.357**	.569**
	Sig. (2-tailed)	.131	.001	.000	.000	.012	.195	.021	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.10	Pearson Correlation	.173	.217*	.256*	.205*	.165	.137	.267**	.471**	.357**	1	.483**
	Sig. (2-tailed)	.086	.030	.010	.040	.101	.174	.007	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.total	Pearson Correlation	.660**	.679**	.668**	.717**	.594**	.581**	.624**	.655**	.569**	.483**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X_2)

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.7	X1.6	X1.8	X1.9	X1.10	X1.total
X1.1	Pearson Correlation	1	.507**	.408**	.554**	.241*	.457**	.306**	.254*	.152	.173	.660**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.016	.000	.002	.011	.131	.086	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.507**	1	.437**	.370**	.353**	.213*	.368**	.500**	.326**	.217*	.679**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.034	.000	.000	.001	.030	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.408**	.437**	1	.446**	.208*	.361**	.338**	.375**	.345**	.256*	.668**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.038	.000	.001	.000	.000	.010	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	.554**	.370**	.446**	1	.373**	.495**	.237*	.298**	.383**	.205*	.717**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.018	.003	.000	.040	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	.241*	.353**	.208*	.373**	1	.243*	.467**	.332**	.251*	.165	.594**
	Sig. (2-tailed)	.016	.000	.038	.000		.015	.000	.001	.012	.101	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.7	Pearson Correlation	.457**	.213*	.361**	.495**	.243*	1	.302**	.206*	.131	.137	.581**
	Sig. (2-tailed)	.000	.034	.000	.000	.015		.002	.039	.195	.174	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.6	Pearson Correlation	.306**	.368**	.338**	.237*	.467**	.302**	1	.322**	.230*	.267**	.624**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.001	.018	.000	.002		.001	.021	.007	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.8	Pearson Correlation	.254*	.500**	.375**	.298**	.332**	.206*	.322**	1	.422**	.471**	.655**
	Sig. (2-tailed)	.011	.000	.000	.003	.001	.039	.001		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.9	Pearson Correlation	.152	.326**	.345**	.383**	.251*	.131	.230*	.422**	1	.357**	.569**
	Sig. (2-tailed)	.131	.001	.000	.000	.012	.195	.021	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.10	Pearson Correlation	.173	.217*	.256*	.205*	.165	.137	.267**	.471**	.357**	1	.483**
	Sig. (2-tailed)	.086	.030	.010	.040	.101	.174	.007	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.total	Pearson Correlation	.660**	.679**	.668**	.717**	.594**	.581**	.624**	.655**	.569**	.483**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Uji Validitas Kepuasan Petani (Y)

Correlations

		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Y1.7	Y.total
Y1.1	Pearson Correlation	1	.196	.270**	.099	.149	.193	.051	.504**
	Sig. (2-tailed)		.051	.007	.327	.140	.054	.614	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y1.2	Pearson Correlation	.196	1	.348**	.158	.256*	.384**	.192	.632**
	Sig. (2-tailed)	.051		.000	.116	.010	.000	.055	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y1.3	Pearson Correlation	.270**	.348**	1	.009	.166	.186	.274**	.592**
	Sig. (2-tailed)	.007	.000		.928	.099	.064	.006	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y1.4	Pearson Correlation	.099	.158	.009	1	.166	.255*	.054	.448**
	Sig. (2-tailed)	.327	.116	.928		.098	.010	.591	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y1.5	Pearson Correlation	.149	.256*	.166	.166	1	.341**	.095	.597**
	Sig. (2-tailed)	.140	.010	.099	.098		.001	.347	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y1.6	Pearson Correlation	.193	.384**	.186	.255*	.341**	1	.270**	.645**
	Sig. (2-tailed)	.054	.000	.064	.010	.001		.007	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y1.7	Pearson Correlation	.051	.192	.274**	.054	.095	.270**	1	.454**
	Sig. (2-tailed)	.614	.055	.006	.591	.347	.007		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.total	Pearson Correlation	.504**	.632**	.592**	.448**	.597**	.645**	.454**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran III

Hasil Uji Reliabilitas

1. Kinerja Pegawai (X_1)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded(a)	0	.0
	Total	100	100.0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.825	10

2. Kualitas Pelayanan (X_2)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded(a)	0	.0
	Total	100	100.0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.776	10

3. Kepuasan Petani (Y)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded(a)	0	.0
	Total	100	100.0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.623	7

Lampiran IV

Tabel Distribusi Frekuensi

1. Variabel Kinerja Pegawai (X_1)

X1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.0	1.0	1.0
	3	7	7.0	7.0	8.0
	4	40	40.0	40.0	48.0
	5	52	52.0	52.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	3	3.0	3.0	3.0
	4	40	40.0	40.0	43.0
	5	57	57.0	57.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	8	8.0	8.0	8.0
	4	49	49.0	49.0	57.0
	5	43	43.0	43.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	3.0	3.0	3.0
	3	10	10.0	10.0	13.0
	4	54	54.0	54.0	67.0
	5	33	33.0	33.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X1.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.0	2.0	2.0
	3	7	7.0	7.0	9.0
	4.	56	56.0	56.0	65.0
	5	35	35.0	35.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X1.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.0	1.0	1.0
	3	14	14.0	14.0	15.0
	4	51	51.0	51.0	66.0
	5	34	34.0	34.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X1.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.0	2.0	2.0
	3	3	3.0	3.0	5.0
	4	52	52.0	52.0	57.0
	5	43	43.0	43.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X1.8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.0	2.0	2.0
	3	2	2.0	2.0	4.0
	4	52	52.0	52.0	56.0
	5	44	44.0	44.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X1.9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.0	1.0	1.0
	3	7	7.0	7.0	8.0
	4	56	56.0	56.0	64.0
	5	36	36.0	36.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X1.10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	1	1.0	1.0	1.0
	4	73	73.0	73.0	74.0
	5	26	26.0	26.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

2. Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)

X2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	3	3.0	3.0	3.0
	4	44	44.0	44.0	47.0
	5	53	53.0	53.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.0	2.0	2.0
	3	3	3.0	3.0	5.0
	4	65	65.0	65.0	70.0
	5	30	30.0	30.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.0	1.0	1.0
	3	5	5.0	5.0	6.0
	4	57	57.0	57.0	63.0
	5	37	37.0	37.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	3.0	3.0	3.0
	3	4	4.0	4.0	7.0
	4	60	60.0	60.0	67.0
	5	33	33.0	33.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	4	4.0	4.0	4.0
	4	40	40.0	40.0	44.0
	5	56	56.0	56.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	14	14.0	14.0	14.0
	4	61	61.0	61.0	75.0
	5	25	25.0	25.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.0	1.0	1.0
	3	10	10.0	10.0	11.0
	4	52	52.0	52.0	63.0
	5	37	37.0	37.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2.8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.0	2.0	2.0
	3	12	12.0	12.0	14.0
	4	53	53.0	53.0	67.0
	5	33	33.0	33.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2.9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	4	4.0	4.0	4.0
	4	56	56.0	56.0	60.0
	5	40	40.0	40.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2.10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.0	1.0	1.0
	3	9	9.0	9.0	10.0
	4	61	61.0	61.0	71.0
	5	29	29.0	29.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

3. Variabel Kepuasan Petani (Y)

Y1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.0	2.0	2.0
	3	14	14.0	14.0	16.0
	4	41	41.0	41.0	57.0
	5	43	43.0	43.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.0	2.0	2.0
	3	8	8.0	8.0	10.0
	4	48	48.0	48.0	58.0
	5	42	42.0	42.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	5	5.0	5.0	5.0
	3	12	12.0	12.0	17.0
	4	42	42.0	42.0	59.0
	5	41	41.0	41.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	5	5.0	5.0	5.0
	3	10	10.0	10.0	15.0
	4	42	42.0	42.0	57.0
	5	43	43.0	43.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y1.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	9	9.0	9.0	9.0
	3	12	12.0	12.0	21.0
	4	46	46.0	46.0	67.0
	5	33	33.0	33.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y1.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.0	1.0	1.0
	3	14	14.0	14.0	15.0
	4	44	44.0	44.0	59.0
	5	41	41.0	41.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

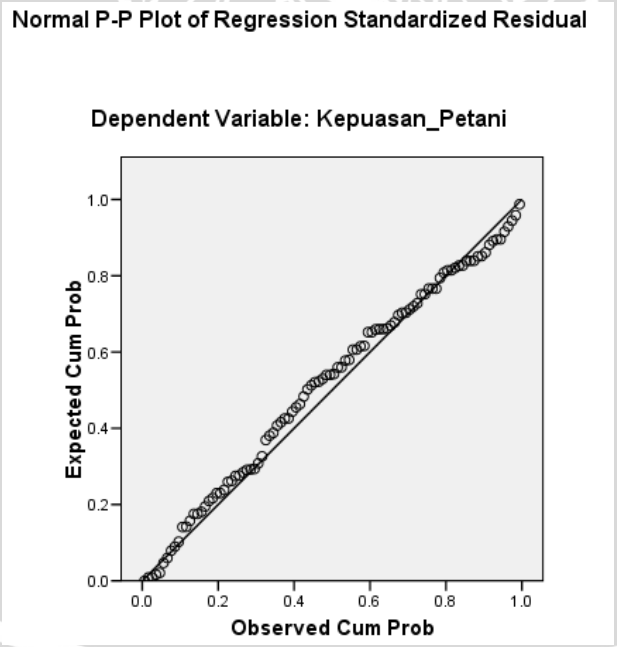
Y1.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.0	1.0	1.0
	3	10	10.0	10.0	11.0
	4	59	59.0	59.0	70.0
	5	30	30.0	30.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

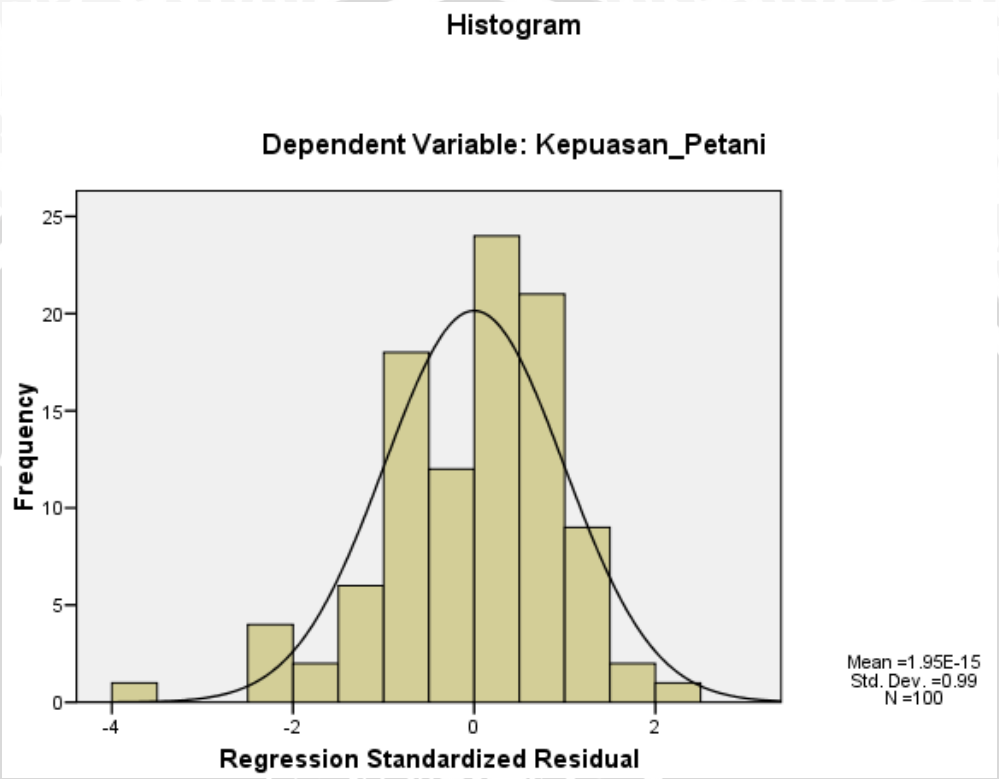
Lampiran V

Hasil Normalitas

1. **Uji Normal Plot**



2. Histogram


Histogram
Dependent Variable: Kepuasan_Petani
Frequency
25
20
15
10
5
0
-4
-2
0
2
Regression Standardized Residual
Mean =1.95E-15
Std. Dev. =0.99
N =100

3. Uji Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters[a]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.28430595
Most Extreme Differences	Absolute	.093
	Positive	.093
	Negative	-.032
Kolmogorov-Smirnov Z		.928
Asymp. Sig. (2-tailed)		.365

a. Test distribution is Normal.

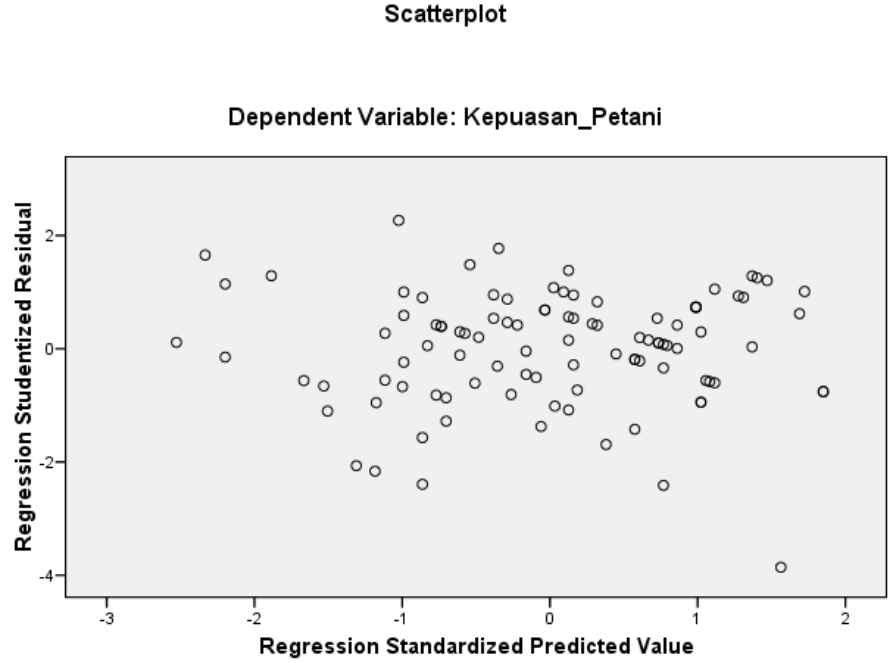
Lampiran VI

Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	Collinearity statistics	
	Tolerance	VIF
Kinerja Pegawai (X_1)	0500	2,002
Kualitas Pelayanan (X_2)	0,500	2,002

Lampiran VII

Hasil Uji Heteroskesdastisitas



Lampiran VIII

Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t hit.	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.615	3.060		2.162	.033
	Kinerja Pegawai	.234	.088	.304	2.662	.009
	Kualitas Pelayanan	.279	.097	.351	3.067	.003
	Kontanta			6.615		
	Adjusted R Square			0,353		
	F Hitung			28.063		
	Siginifikansi			0,000		
	N			100		

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	6.615	3.060		2.162	.033		
	Kinerja Pegawai	.234	.088	.304	2.662	.009	.500	2.002
	Kualitas Pelayanan	.296	.097	.351	3.067	.003	.500	2.002

a. Dependent Variable: Kepuasan Petani

Lampiran IX

Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	336.4831	2	168.241	28.063	.000[a]
	Residual	581.519	97	5. 996		
	Total	918.000	99			

a. Predictors: (Constant), Kinerja Pegawai, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Petani

Lampiran X

Hasil Uji Parsial (Uji t)

Tabel 14. Hasil Uji t

Variabel Bebas	T	Sig
(Constant)	2.162	0.033
Kinerja Pegawai	2.662	0.009
Kualitas Pelayanan	3.067	0.003
Variabel terikat: Kepuasan Petani		

Lampiran XI

Hasil Koefisien Determinasi (R^2)

Hasil Pengujian Koefisien Determinasi

Model Summaryb

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.650[a]	.367	.353	2.44848

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kinerja pegawai

b. Dependent Variable: Kepuasan Petani

Lampiran XII
Tabulasi Jawaban Responden

NO	Kinerja Pegawai (X1)											Kualitas Pelayanan (X2)											Kepuasan Petani (Y)							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	total	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	total	1	2	3	4	5	6	7	total
1	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	**41**	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	**41**	4	4	4	5	4	4	4	**29**
2	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	**43**	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	**42**	3	5	4	5	4	4	4	**29**
3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	**43**	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	**40**	4	4	5	3	5	4	4	**29**
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	**49**	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	**49**	5	5	5	5	5	5	5	**35**
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	**50**	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	**49**	4	4	5	4	4	5	5	**31**
6	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	**47**	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	**49**	5	5	5	5	5	5	5	**35**
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**40**	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	**43**	4	5	4	4	4	5	4	**30**
8	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	**44**	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	**43**	5	4	5	4	4	4	5	**31**
9	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	**47**	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	**46**	4	5	5	4	5	5	5	**33**
10	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	**44**	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	**45**	5	4	4	5	4	4	4	**30**

11	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	**46**	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	**47**	4	4	5	4	4	4	4	**29**
12	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	**46**	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	**47**	5	5	5	5	3	4	5	**32**
13	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	**48**	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	**46**	5	5	5	5	4	5	5	**34**
14	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	**48**	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	**46**	4	4	5	5	3	5	4	**30**
15	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	**47**	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	**46**	5	5	4	5	4	5	5	**33**
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	**50**	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	**49**	5	3	5	4	5	4	5	**31**
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	**50**	5	4	5	5	5	5	5	3	5	4	**46**	4	5	5	5	4	5	4	**32**
18	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	**45**	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	**46**	5	5	5	4	4	4	4	**31**
19	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	**47**	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	**48**	4	5	5	5	5	5	5	**34**
20	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	**42**	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	**39**	3	4	3	5	4	3	4	**26**
21	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	**44**	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	**36**	4	4	3	4	4	3	4	**26**
22	5	4	5	3	4	3	5	4	3	4	**40**	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	**45**	5	4	4	4	2	4	3	**26**
23	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	**48**	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	**44**	4	5	4	5	4	4	5	**31**
24	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	**46**	5	5	4	5	5	5	5	5	3	4	**46**	4	4	5	5	5	3	5	**31**
25	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**41**	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**40**	4	4	4	4	4	5	4	**29**

26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**40**	5	4	4	4	4	4	4	4	4	**41**	3	5	5	2	3	4	4	**26**
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**40**	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**40**	4	4	4	5	4	5	4	**30**
28	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	**42**	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**40**	5	4	4	3	4	4	4	**28**
29	4	5	3	3	5	5	5	5	5	4	**44**	5	5	5	3	5	5	4	4	5	**46**	4	5	3	3	5	5	5	**30**
30	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	**44**	5	4	4	5	5	5	5	4	5	**47**	4	4	5	4	2	2	4	**25**
31	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	**48**	5	4	4	5	5	5	4	5	5	**47**	5	5	5	5	5	5	4	**34**
32	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	**43**	5	4	5	4	5	5	4	4	5	**45**	5	5	4	5	5	4	4	**32**
33	3	3	4	2	2	4	3	3	4	4	**32**	5	3	4	3	3	5	3	3	5	**38**	3	4	2	4	4	4	4	**25**
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	**49**	5	5	4	4	5	5	5	5	4	**47**	5	5	5	5	5	5	5	**35**
35	5	5	4	3	4	4	4	4	3	4	**40**	4	4	3	4	3	4	3	3	3	**35**	5	3	2	4	5	3	3	**25**
36	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	**47**	5	5	5	4	4	5	4	5	5	**46**	5	5	4	5	4	5	5	**33**
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**40**	5	4	4	5	5	3	4	4	4	**42**	5	5	5	4	5	4	4	**32**
38	5	4	4	4	4	3	5	4	5	4	**42**	5	3	5	4	4	4	4	3	3	4	**39**	3	4	4	5	4	5	4	**29**
39	4	5	3	3	5	5	3	4	4	4	**40**	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	**44**	5	4	5	4	5	3	4	**30**
40	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	**39**	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	**41**	3	4	4	4	4	5	4	**28**

41	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	**42**	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**40**	5	5	5	3	3	4	4	**29**
42	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	**43**	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	**45**	4	4	4	5	5	5	4	**31**
43	4	5	5	4	3	4	4	5	4	4	**42**	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	**44**	4	3	4	4	3	5	4	**27**
44	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	**44**	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	**46**	5	4	4	5	5	4	4	**31**
45	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	**47**	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	**44**	4	5	3	5	4	5	5	**31**
46	4	5	5	4	4	5	5	4	3	4	**43**	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	**44**	5	4	5	5	4	3	3	**29**
47	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	**45**	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	**46**	4	5	4	4	5	4	5	**31**
48	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	**45**	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	**42**	5	5	5	5	4	4	4	**32**
49	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	**49**	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	**48**	2	3	2	4	3	4	5	**23**
50	5	5	5	5	3	5	5	4	4	4	**45**	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	**45**	4	4	4	4	5	5	4	**30**
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	**50**	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	**48**	5	4	5	5	5	5	5	**34**
52	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**41**	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	**44**	5	4	4	4	4	3	4	**28**
53	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	**44**	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	**43**	4	5	5	3	5	4	4	**30**
54	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	**38**	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**40**	4	4	4	4	4	4	4	**28**
55	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	**42**	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	**42**	4	5	5	5	4	4	4	**31**

56	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	**44**	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	**43**	5	5	5	4	5	5	4	**33**
57	4	4	4	2	3	4	4	3	4	4	**36**	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	**39**	2	4	3	5	4	3	4	**25**
58	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	**40**	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	**38**	3	4	4	2	3	3	3	**22**
59	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	**45**	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	**45**	4	5	5	4	4	4	4	**30**
60	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	**44**	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**40**	4	4	4	4	4	4	4	**28**
61	5	4	4	4	5	5	5	2	2	3	**39**	5	2	3	2	3	5	5	5	5	5	**40**	5	5	2	5	5	5	2	**29**
62	2	5	5	2	5	5	2	5	5	4	**40**	5	2	3	5	5	5	5	2	5	2	**39**	3	5	5	5	5	5	5	**33**
63	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	**43**	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	**42**	4	4	4	4	4	4	4	**28**
64	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	**46**	5	5	5	5	5	3	4	4	4	3	**43**	4	4	3	5	2	4	4	**26**
65	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	**46**	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	**39**	3	4	5	5	2	4	4	**27**
66	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	**47**	5	5	4	4	5	3	4	4	4	3	**41**	4	4	4	5	4	4	3	**28**
67	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	**46**	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	**46**	5	5	5	4	4	5	4	**32**
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	**49**	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	**45**	5	5	4	4	2	5	5	**30**
69	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	**44**	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	**44**	4	5	5	3	5	4	5	**31**
70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	**50**	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	**42**	5	5	4	5	3	5	5	**32**

71	3	4	3	4	4	2	4	4	4	4	**36**	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	**34**	4	4	5	4	4	4	4	**29**
72	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	**47**	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**40**	5	4	4	5	4	5	5	**32**
73	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	**44**	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	**42**	5	4	4	4	5	5	4	**31**
74	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	**45**	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	**48**	5	5	4	4	4	4	4	**30**
75	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	**41**	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**40**	4	4	3	5	4	4	5	**29**
76	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	**44**	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	**43**	5	4	5	2	2	4	5	**27**
77	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	**44**	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	**47**	4	5	4	4	5	5	4	**31**
78	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	**44**	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	**47**	3	5	4	4	5	5	4	**30**
79	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	**43**	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	**44**	5	5	5	4	5	5	3	**32**
80	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	**39**	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	**40**	5	4	3	5	4	5	4	**30**
81	3	4	4	3	4	4	4	5	3	5	**39**	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	**40**	4	4	4	4	4	4	3	**27**
82	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	**50**	5	5	5	5	3	5	4	5	4	5	**46**	5	5	5	5	5	5	5	**35**
83	3	4	4	3	4	4	4	5	4	5	**40**	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	**40**	3	4	3	2	3	3	4	**22**
84	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	**46**	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	**47**	4	3	4	4	5	5	4	**29**
85	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	**43**	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	**44**	5	5	4	4	4	5	4	**31**

86	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	**42**	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	**42**	4	5	5	3	4	5	4	**30**
87	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	**39**	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	**38**	3	3	2	4	4	3	3	**22**
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**40**	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	**40**	3	4	4	4	2	3	4	**24**
89	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	**38**	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	**40**	5	4	3	3	3	4	4	**26**
90	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	**44**	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	**42**	5	5	4	4	5	4	4	**31**
91	4	5	5	4	2	3	4	4	5	4	**40**	4	4	2	2	5	3	4	3	5	4	**36**	4	3	4	3	2	3	5	**24**
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**40**	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	**43**	5	4	5	5	4	4	4	**31**
93	4	5	3	3	5	3	2	4	4	4	**37**	4	4	4	2	4	3	2	2	4	3	**32**	4	4	3	5	3	5	4	**25**
94	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	**45**	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	**45**	4	2	4	4	4	4	5	**27**
95	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	**37**	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	**36**	3	4	5	5	4	4	4	**29**
96	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	**39**	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	**43**	4	3	4	3	5	4	4	**27**
97	3	3	3	3	3	3	3	2	5	4	**32**	4	4	5	4	4	3	4	3	4	3	**38**	5	4	4	2	4	4	5	**28**
98	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	**39**	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	**44**	4	5	5	5	5	5	4	**33**
99	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	**35**	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	**42**	5	4	3	5	2	3	3	**25**
100	4	5	4	4	4	3	5	4	3	4	**40**	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	**41**	5	2	4	4	3	4	3	**25**

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

Lampiran XIII

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGG
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMUADMINISTRASI
Jl. MT. Haryono 163, Malang 65145, Indonesia
Telp. : +62-341-553737, 568914, 558226 Fax : +62-341-558227
http://fia.ub.ac.id E-mail: fia@ub.ac.id

Nomor : 3919 /UN.10.3/PP /2016
Lampiran : -
Perihal : Riset
Kepada : Yth. Kepala Badan Kesatuan Bangsa Politik dan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Blitar
Jalan Kalimantan No 93
Kota Blitar

Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya mohon dengan hormat bantuan Bapak/Ibu/Saudara untuk memberikan kesempatan untuk melakukan Studi Riset untuk Matakuliah Skripsi bagi mahasiswa:

Nama	:	Mohammad Faizal R K
Alamat	:	Jl. Randu Agung No.9 RT03/RW01 Kelurahan Karangsari Kecamatan Sukorejo Kota Blitar
NIM	:	125030107111081
Program Studi	:	Administrasi Publik
Konsentrasi/Minat	:	-
Tema	:	Pengaruh Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Petani (Studi Pada Gabungan Kelompok Tani (GAPOKTAN) di Dinas Pertanian, Perikanan dan Peternakan Kota Blitar)
Lokasi	:	Dinas Pertanian, Perikanan dan Peternakan Kota Blitar Jl. Trembesi 13 Kota Blitar
Lamanya	:	1 (Satu) Bulan (15 Maret s/d 15 April 2016)
Peserta	:	1 (Satu) Orang

Demikian atas bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara, kami sampaikan terima kasih.

Malang, 7 Maret 2016
a.n. Dekan
Ketua Program Studi Administrasi Publik

Dr. Lely Indah Mindarti, M. Si
NIP. 19690524 200212 2 002

repository.ub.ac.id

PEMERINTAH KOTA BLITAR
BADAN KESATUAN BANGSA, POLITIK DAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KOTA BLITAR
Jalan Kalimantan No. 93 Blitar Telp./Fax (0342) 804063
email : bakesbangpol-pb@blitarkota.go.id

SURAT REKOMENDASI PENELITIAN
Nomor : 070 / 83 / 410.204 / 2016

UNTUK MELAKUKAN PENELITIAN / SURVEY / RESEARCH

Memperhatikan	:	Surat dari Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang Tanggal 07 Maret 2016 Nomor : 3919 /UN.10.3PG/2016 Perihal Permohonan Rekomendasi Penelitian/Survey/Reasearch/Survey/PKL. Dengan ini menyatakan tidak keberatan Penelitian / Survey / Research dilakukan oleh :
Nama	:	MOHAMMAD FAIZAL R.K
NIM	:	12503010711081
Prodi/Fakultas	:	S-1 Administrasi Publik
Alamat	:	Jl. Randu Agung No 07 RT 003/001 Karangsari Sukorejo Kota Blitar.
Tempat Pelaksanaan	:	Dinas Pertanian, Perikanan dan Peternakan Kota Blitar
JUDUL	:	" Pengaruh Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Petani (Studi pada Gabungan Kelompok Tani (Gapoktani) di Dinas Pertanian , Perikanan dan Peternakan Kota Blitar "
Waktu Pelaksanaan	:	15 Maret 2016 s/d 15 April 2016

Dengan ketentuan-ketentuan sebagai berikut :

1. Mentaati segala ketentuan yang berlaku ditempat Penelitian / Survey / Research.
2. Dalam setiap melakukan kegiatan selalu menggunakan identitas yang berlaku.
3. Tidak diperkenankan menjalankan kegiatan-kegiatan diluar ketentuan yang telah ditetapkan sebagaimana tersebut diatas.
4. Setelah selesai melakukan kegiatan dimaksud, diwajibkan terlebih dahulu melaporkan kepada Pejabat Pemerintah (Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Blitar) mengenai hasil pelaksanaan kegiatan dimaksud.
5. Surat Keterangan ini akan dicabut dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata pemegang surat keterangan ini tidak memenuhi ketentuan-ketentuan sebagaimana tersebut diatas.

Blitar , 11 Maret 2016

An. KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA,
POLITIK DAN PENANGGULANGAN BENCANA
DAERAH KOTA BLITAR
Sekretaris,

Drs. TRIPUDJO DUMADI
Pembina Tingkat I
NIP. 19590124 198608 1 001

Tembusan disampaikan kepada Yth:

1. Dinas Pertanian, Perikanan Kota Blitar
2. Kajur. Ilmu Administrasi UNBRA Malang.
3. Yang Bersangkuta

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

Lampiran XV

KOTA BLITAR

PEMERINTAH KOTA BLITAR
DINAS PERTANIAN, PERIKANAN DAN PETERNAKAN
JL. Trembesi No. 13 Telp (0342) 800104
BLITAR

Blitar, 18 Maret 2016

Nomor : 800/ 511 /410.101/2016
Sifat : Penting
Lampiran : --
Perihal : Pemberian Ijin Studi Riset
An. MOHAMMAD FAIZAL R.K.

Kepada :
Yth. Sdr. Ketua Program Studi Administrasi Publik Universitas Brawijaya Malang
di
MALANG

Menindaklanjuti surat Saudara Nomor : 3919 /.UN.10.3 / P5 / 2016 tanggal 7 Maret 2016 perihal Riset, bahwa Dinas Pertanian, Perikanan dan Peternakan Kota Blitar dengan ini menyatakan ***Tidak Keberatan*** untuk Studi Riset yang dilakukan :

Nama	:	MOHAMMAD FAIZAL R.K
Alamat	:	Jl. Randu Agung No.9 RT.03 / RW.01 Kelurahan Karangsari Kecamatan Sukorejo Kota Blitar
NIM	:	12503107111081
Program Studi	:	Administrasi Publik

Demikian untuk menjadikan periksa dan atas kerjasamanya disampaikan terima kasih.

An. KEPALA DINAS PERTANIAN, PERIKANAN DAN PETERNAKAN
KOTA BLITAR
Sekretaris

PEMERINTAH KOTA BLITAR
DINAS PERTANIAN, PERIKANAN dan PETERNAKAN

Ir. M. RUSIONO
Pembina Tk.I
NIP. 19580730 198203 1 005

Lampiran XVI

CURICULUM VITAE

Nama	: Mohammad Faizal Respati Kurniawan
NIM	: 125030107111081
Tempat, Tanggal Lahir	: Kediri, 22 Desember 1993
Jenis Kelamin	: Laki-laki
Agama	: Islam
Alamat	: Jl. Randu Agung No. 9 RT/RW : 03/01 Karangsari Sukorejo - Kota Blitar 66125
No HP	: 08819021028
Alamat e-mail	: faizalrespati@yahoo.com

PENDIDIKAN

1.	SDN Karangsari 2 Kota Blitar	2000-2006
2.	SMP Negeri 2 Kota Blitar	2006-2009
3.	SMA Negeri 3 Kota Blitar	2009-2012
4.	Universitas Brawijaya	2012-2016

PENGALAMAN ORGANISASI DAN KEPANITIAAN

1.	Anggota UKM Baseball-Softball UB	2012
2.	Staff Divisi Pendamping PK2MU UB	2014