

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang Masalah.

Sektor pertanian merupakan sektor yang paling mendasar di setiap kehidupan manusia. Karena di dalamnya terdapat kebutuhan pokok yang harus di penuhi oleh setiap orang. Apabila ada masalah/ kekurangan dengan kebutuhan pokok tersebut maka akan mempengaruhi stabilitas suatu negara. Oleh sebab itu perlu perhatian yang lebih dari pemerintah, agar dapat menjadi negara yang kuat dan bermartabat. Apalagi untuk sektor pertanian yang obyek pembangunannya adalah benda hidup yakni manusia, hewan, tanaman dan lingkungannya (*human activity system*), maka kepedulian terhadap pembangunan sangat diperlukan, agar pembangunan tidak bersifat eksploitatif dan merusak kelestarian dari obyek pembangunan.

Seiring dengan semangat reformasi dan penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) oleh pemerintah yang bersih (*clean government*), maka selayaknya semangat reformasi ini dijadikan sebagai ruh di dalam pembangunan pertanian oleh Kementerian Pertanian. Selain itu, semangat penyelenggaraan pemerintah yang baik oleh suatu pemerintahan yang bersih menjadikan hasil-hasil pembangunan diarahkan untuk sebesar besarnya kepentingan dan kesejahteraan rakyat. Dengan kata lain ruh kepedulian harus menjadi nilai dan orientasi dalam penyelenggaraan pemerintahan yang bersih.

Tidak berlebihan jika Kementerian Pertanian dalam penyelenggaraan pembangunan pertanian Indonesia melandaskan pada nilai dan ruh yang Bersih dan Peduli. Bersih berarti bebas dari KKN (korupsi, kolusi dan nepotisme), amanah, transparan, akuntabel, demokratis dan aspiratif. Peduli berarti memberikan fasilitasi, pelayanan, perlindungan, pembelaan, pemberdayaan, dan keberpihakan terhadap kepentingan umum (masyarakat pertanian) diatas kepentingan pribadi dan golongan. Dalam hal ini terutama dalam bidang pelayanan perizinan.

Dalam rangka pelayanan prima kepada pelaku usaha di sektor pelayanan, Kementerian Pertanian membuat Peraturan Menteri Pertanian Nomor:61/Permentan/OT.140/11/2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Pusat Perlindungan Varietas Tanaman dan Perizinan Pertanian (Pusat PVTTP). Pusat PVTTP merupakan unit organisasi Eselon II di lingkungan Kementerian Pertanian yang bertanggung jawab langsung kepada Menteri Pertanian yang secara administratif dibina oleh Sekretaris Jenderal Kementerian Pertanian .

Fungsi dan peran Pusat Perlindungan Varietas Tanaman dan Perizinan Pertanian adalah sebagai fasilitator dalam kegiatan perizinan dan untuk mendorong tumbuh kembangnya Investasi disektor Pertanian. Selain itu sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik menuju sistem “satu atap” di bidang pertanian serta memberi kemudahan kepada masyarakat dalam pengurusan Perlindungan Varietas Tanaman dan Perizinan Pertanian di bidang pertanian.

Pusat Perlindungan Varietas Tanaman dan Perizinan Pertanian sesuai dengan Rencana dan Program Kerja, menata sistem pelayanan perizinan yang prima kepada pelaku usaha disektor pertanian sehingga dapat memenuhi kepuasan pelaku usaha dalam rangka mewujudkan visi Pusat Perlindungan Varietas Tanaman dan Perizinan Pertanian yaitu menjadi institusi pelayanan perlindungan varietas tanaman dan perizinan pertanian yang berkualitas internasional, cepat, tepat, akurat dan akuntabel guna mendukung terwujudnya pertanian tangguh dan dinamis. Dengan adanya pelayanan perizinan yang mudah, akan dapat meningkatkan pertumbuhan ekonomi khususnya untuk sektor pertanian.

Upaya Pusat Perlindungan Varietas Tanaman dan Perizinan Pertanian untuk mewujudkan visi tersebut terus ditingkatkan terutama terlihat pada pelayanan perizinan. Peningkatan perbaikan pelayanan ini dilakukan dengan berbagai cara seperti dilakukannya koordinasi yang intensif antar instansi yang saling berkaitan dan dilakukannya pergantian tempat pada pegawai yang dinilai kurang dapat memberi pelayanan prima yang dapat menghambat proses perizinan. Untuk itu Pusat Perlindungan Varietas Tanaman dan Perizinan Pertanian berusaha untuk terus berbenah dan memperbaiki kualitas dan kinerja sumber daya manusianya.

Hal ini sejalan dengan upaya mencapai tujuan Pusat Perlindungan Varietas Tanaman dan Perizinan Pertanian, yaitu : meningkatkan kualitas Perencanaan, Pelaporan, Ketatausahaan, Pengelolaan database, Kerja sama dan penyebarluasan informasi, meningkatkan pelayanan perlindungan dan pendaftaran varietas dan SDG tanaman guna mendorong percepatan perakitan dan komersialisasi varietas unggul yang berdaya saing dan mewujudkan kepastian hukum PVTTP .

Tujuan ini dapat diraih dengan memperhatikan tingkat kepuasan yang merupakan ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Oleh karena itu dalam kaitannya dengan tingkat kepuasan masyarakat dalam hal ini para pelaku usaha, harus sesuai Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, mengamanatkan agar setiap penyelenggaraan pelayanan secara berkala melakukan survei kepuasan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan di lingkungan instansinya.

Sejak tahun 2011 Kementerian Pertanian melalui Pusat Perlindungan Varietas Tanaman dan Perizinan Pertanian telah melaksanakan pelayanan perizinan, namun belum pernah melakukan survei kepuasan pelanggan. Oleh karena itu Pusat PVTTP ingin memperbaiki serta meningkatkan mutu pelayanannya. Pusat Perlindungan Varietas Tanaman dan Perizinan Pertanian merupakan instansi baru yang masih belum berbenah sehingga survei kepuasan belum menjadi prioritas untuk dilaksanakan, padahal hasil survei kepuasan ini sangat bermanfaat bagi instansi untuk mengukur kinerjanya dan tentu juga bermanfaat untuk Biro Organisasi dan Kepegawaian Kementerian Pertanian dengan fungsinya melakukan pengawasan terhadap Pusat PVTTP. Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka perlu dilakukan penelitian untuk menganalisis tingkat kepuasan pelaku usaha yang menerima pelayanan perizinan. Analisis tersebut dilakukan dengan cara menggali informasi dari pelaku usaha yang menerima pelayanan. Hasil dari analisis tersebut sangat berguna untuk mengetahui sejauhmana keberhasilan pelaksanaan pelayanan perizinan yang telah dicapai dalam kurun waktu lima tahun ini.

Dari uraian tersebut di atas akan timbul pertanyaan terhadap pelaksanaan pelayanan perizinan di Pusat Perlindungan Varietas Tanaman dan Perizinan

Pertanian yaitu apakah aktivitas operasional mampu memberi pelayanan yang lebih baik dan dapat memenuhi kebutuhan pelaku usaha. Melalui penelitian ini diharapkan akan diperoleh gambaran secara terperinci tentang aktivitas pelaksanaan perizinan dalam meningkatkan pelayanan masyarakat. Dengan pengetahuan tersebut akan diperoleh beberapa petunjuk dalam menyusun kebijaksanaan instansi, sehingga dapat membantu memecahkan persoalan-persoalan yang dihadapi agar terwujud pelayanan prima.

I.2 Pembatasan Masalah

Dunia usaha di Indonesia tidak terlepas dari sistim perizinan untuk mendukung iklim investasi yang sehat. Dari sekian banyak sektor usaha yang ada, usaha di bidang pertanian salah satunya. Sektor ini merupakan yang terbesar dan tersebar keseluruh Indonesia karena semua kalangan punya andil di dalamnya mulai dari perusahaan sampai ke petani kecil. Perizinan yang berhubungan dengan pertanian mulai dari perusahaan pupuk, bibit, benih, pestisida, daging dan alsintan. Dengan adanya perusahaan-perusahaan tersebut akan mampu mendorong perekonomian Indonesia kearah yang lebih baik.

Dalam mengakomodir kebutuhan perizinan perusahaan, pemerintah pada umumnya dan Kementerian Pertanian pada khususnya harus mempersiapkan instrument-instrumennya sebaik mungkin. Seperti kantor-kantor pengujian atau laboratorium untuk melayani akan kebutuhan perizinan tersebut dan peraturan – peraturan yang di buat pemerintah untuk melindungi perusahaan. Selain berupa kantor dan peraturan / kebijakan tak kalah pentingnya yaitu para aparatur pemerintah yang menjalankannya. Aparat tersebut harus seiring sejalan dengan para pembuat kebijakan agar tujuannya tercapai.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah akan berdampak besar pada kelangsungan hidup perusahaan itu. Biaya tinggi dan berbelit – belit akan menguntungkan oknum-oknum pemerintah dan merugikan perusahaan pada khususnya dan iklim usaha di Indonesia pada umum nya. Investor akan enggan menanamkan modalnya di Indonesia karena masih banyak negara lain yang masih mau “bersahabat” dengannya.

Kemajuan suatu negara di dukung oleh perilaku aparatnya yang menjunjung tinggi nilai moral dan profesionalisme yang dimilikinya. Apabila perilaku-perilaku aparat yang menjadi pelayan tetapi berbalik menjadi dilayani oleh masyarakat, maka ini harus ditertibkan oleh para petinggi atau instansi yang berwenang. Kualitas pelayanan dapat di ukur oleh tingkat kepuasan para pelaku usaha, tanpa mengesampingkan aturan-aturan yang ada. Pelayanan kepada masyarakat di tuntutan untuk bekerja maksimal dan tidak KKN agar iklim investasi di Indonesia dapat berkembang.

I.3 Perumusan Masalah

Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Oleh karena itu setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survei indeks kepuasan masyarakat. Berkaitan dengan hal tersebut maka permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah:

- a. Faktor apa yang paling mempengaruhi kepuasan pelaku usaha terhadap pelayanan perizinan pada Pusat Perlindungan Varietas Tanaman dan Perizinan Pertanian.
- b. Bagaimana tingkat kepuasan pelaku usaha dalam dimensi kualitas layanan yaitu *tangibles* (fisik), *reliability* (kehandalan pelayanan), *responsiveness* (ketanggapan pelayanan), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati) terhadap pelaksanaan pelayanan perizinan pada Pusat Perlindungan Varietas Tanaman dan Perizinan Pertanian.
- c. Bagaimana implikasi manajerial untuk meningkatkan kepuasan pelaku usaha pada pelayanan perizinan Pusat Perlindungan Varietas Tanaman dan Perizinan Pertanian Kementerian Pertanian.

I.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

I.4.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka penelitian ini memiliki beberapa tujuan sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui faktor apa yang paling mempengaruhi kepuasan pelaku usaha terhadap pelayanan perizinan Pusat Perlindungan Varietas Tanaman dan Perizinan Pertanian.
- b. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelaku usaha dalam dimensi kualitas layanan yaitu *tangibles* (fisik), *reliability* (kehandalan pelayanan), *responsiveness* (ketanggapan pelayanan), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati) terhadap pelaksanaan pelayanan perizinan pada Pusat Perlindungan Varietas Tanaman dan Perizinan Pertanian ?
- c. Untuk mengetahui implikasi manajerial apa saja dalam rangka meningkatkan kepuasan pelaku usaha pada pelayanan perizinan Pusat Perlindungan Varietas Tanaman dan Perizinan Pertanian Kementerian Pertanian ?

I.4.2 Manfaat Penelitian

I.4.2.1 Manfaat Teoritis

- a. Diharapkan penelitian ini menjadi proses pengembangan ilmu pengetahuan khususnya Bagi Biro Organisasi dan Kepegawaian Kementerian Pertanian serta Kementerian Pendayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi untuk mengawasi kinerja Pusat Perlindungan Varietas Tanaman dan Perizinan Pertanian agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat.
- b. Dapat digunakan sebagai referensi bagi mahasiswa / peneliti yang ingin mengadakan penelitian lebih jauh mengenai kualitas pelayanan dan sebagai informasi bagi para pembaca.

I.4.2.2 Manfaat Praktis

- a. Dapat dijadikan masukkan kepada Pusat Perlindungan Varietas Tanaman dan Perizinan Pertanian sebagai sumber informasi untuk meningkatkan kepuasan pelaku usaha dalam rangka pelaksanaan program pelayanan perizinan pertanian yang efektif dan efisien.
- b. Diharapkan dapat memberikan sumbangan untuk pemikiran bagi Bidang Pelayanan Varietas Tanaman dan Bidang Pelayanan Perizinan Pertanian untuk meningkatkan kualitas pelayanan.