

ANALISIS KEPUASAN PETANI PADI TERHADAP KINERJA PELAYANAN PENYULUH PERTANIAN DI DESA PESEN KECAMATAN KANOR KABUPATEN BOJONEGORO

Zainurrudin¹, Deviana Diah Probowati², Djalal Su'udi³

Progam Studi Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Bojonegoro

Email : zainurrudin18@gmail.com

Abstrack : Agricultural extension is an important role in increasing agricultural production in Indonesia, one of which is helping farmers, especially rice farmers, to analyze the situation they are facing and make predictions or future plans. This study aims to determine the level of satisfaction of rice farmers with the performance of agricultural extension services, in Pesen village, Kanor sub-district, Bojonegoro district, where the research is a qualitative descriptive research, using the Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI) analysis methods. Based on the results of calculations using IPA, it shows that the highest level of conformity is the attribute of tidiness of the appearance of the instructor with a value above 100%, while the attribute with the lowest level of conformity provides market information with a value of 73.50%. The results of the CSI calculation for the performance attributes of agricultural instructors in the village of Pesen are 73.6%, the figure is in the range of 0.66-0.80, generally indicating that the rice farming actors in the village of Pesen are in the satisfied category.

Keyword : CSI, Satisfaction, IPA,

Abstrack : Penyuluhan pertanian merupakan peranan penting dalam peningkatan produksi pertanian di Indonesia salah satunya membantu pelaku usaha tani khususnya petani padi untuk menganalisis situasi yang sedang dihadapi dan melakukan perkiraan atau perencanaan ke depan, Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan petani padi terhadap kinerja pelayanan penyuluh pertanian, di desa pesen kecamatan kanor kabupaten bojonegoro, dimana penelitian merupakan penelitian deskriptif kualitatif, dengan menggunakan metode *analisis Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan IPA menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian paling tinggi yaitu atribut kerapihan penampilan penyuluh dengan nilai di atas 100 %, sedangkan atribut yang tingkat kesuainnya paling rendah memberikan informasi pasar dengan nilai 73,50 %. Hasil perhitungan CSI untuk atribut kinerja penyuluh pertanian di desa pesen adalah sebesar 73,6 %, angka tersebut berada pada selang 0,66-0,80, secara umum menandakan bahwa para pelaku usaha tani padi di wilayah desa pesen berada pada kategori puas.

Kata Kunci : CSI, Kepuasan, IPA, Kinerja

Tanggal diterima :10 juni 2023

Tanggal direvisi :20 juni 2023

Tanggal dipublish:30 juni 2023

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Sektor pertanian merupakan salah satu sektor yang menjadi pusat perhatian dalam pembangunan nasional, khususnya yang berhubungan dengan pengelolaan dan pemanfaatan hasil-hasil strategis terutama yang menyangkut komoditas pangan. Pengelolaan dan pemanfaatan hasil-hasil produk pertanian ini diharapkan dapat dilakukan secara lebih terencana dengan pemanfaatan yang optimum serta dapat dinikmati oleh seluruh penduduk Indonesia (Isbah dan Iyan, 2016). Padi merupakan tanaman pangan yang sangat penting karena sampai saat ini beras masih dipergunakan sebagai makanan pokok bagi sebagian penduduk global terutama Asia. Selain itu, di Indonesia beras masih ditinjau sebagai produk kunci bagi kestabilan perekonomian serta politik (Purnamaningsih, 2016).

Penyuluhan pertanian merupakan peranan penting dalam peningkatan produksi pertanian di Indonesia. Perjalanan pengembangan penyuluhan pertanian sejak dulu mengalami pasang surut dan liku-liku yang dinamik sesuai dengan perkembangan zaman dan berperan penting dalam pembangunan pertanian yang merupakan bagian dari pembangunan nasional serta merupakan proses transformasi dari pertanian tradisional menjadi pertanian tangguh yang mampu memanfaatkan sumber daya secara optimal, mampu melakukan penyesuaian diri dalam pola dan struktur produksinya (Sundari, dkk., 2015).

Kinerja penyuluh pertanian yang baik merupakan dambaan setiap stakeholder pertanian. Keadaan petani ketika ini yang masih banyak terjerat di kemiskinan merupakan karakteristik bahwa penyuluhan pertanian masih perlu untuk terus menaikkan kiprahnya pada rangka membantu petani memecahkan persoalan mereka sendiri terutama pada aspek usahatani mereka secara menyeluruh. Kepuasan merupakan suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan dipenuhi. Menurut Kotler 2009 dalam Yanuar, dkk., (2017). Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Jadi konsumen juga akan merasakan sejauh mana anggapan kinerja produk dapat memenuhi harapan pembeli atau konsumen jika kinerja berada dibawah harapan maka konsumen akan puas, jika kinerja melebihi harapan maka konsumen akan sangat puas.

Desa pesen merupakan salah satu bagaian wilayah selatan Kecamatan Kanor Kabupaten Bojonegoro yang memiliki luas $\pm 127,62$ Ha dan memiliki luas sawah $\pm 80,411$ Ha dengan mayoritas penduduknya bermata pencarian sebagai petani. Desa Pesen mempunyai daerah persawahan dalam melakukan tanam padi dua kali dalam satu tahun karena potensi lahan yang terdapat di desa pesen sangat memungkinkan untuk dua kali panen, dimana kondisi sarana air serta peralatan yang telah dibantu oleh pemerintah kabupaten kepada petani sangat memungkinkan para petani buat melaksanakan itu. Pada saat ini Bupati Kabupaten Bojonegoro juga sangat memprioritaskan sektor pertanian, hal itu di tandai dengan bibit dan pupuk buat para petani telah di distribusikan. Pihak Dinas Pertanian setiap tahun menyampaikan sosialisasi kepada masyarakat khususnya kepada petani untuk mampu melaksanakan penyuluhan, desa pesen mempunyai tujuan untuk menaikkan pemberdayaan kelembagaan pada petani. Salah satu faktor perkembangan produksi padi merupakan terlaksananya kiprah penyuluh pertanian dengan baik.

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis menguraikan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kepuasan petani padi terhadap kualitas pelayanan penyuluh pertanian di Desa Pesen Kecamatan Kanor ?
2. Bagaimana kepentingan terhadap kinerja pelayanan penyuluh pertanian di Desa Pesen Kecamatan Kanor ?

Tanggal diterima :10 juni 2023

Tanggal direvisi :20 juni 2023

Tanggal dipublish:30 juni 2023

Tujuan Penelitian

1. Mengetahui kepuasan petani padi terhadap kualitas pelayanan penyuluh pertanian di Desa Pesen Kecamatan Kanor.
2. Mengetahui kepentingan terhadap kinerja pelayanan penyuluh pertanian di Desa Pesen Kecamatan Kanor

Manfaat Penelitian

1. Bagi peneliti, penelitian ini dapat memberikan wawasan dan pengetahuan baru sehingga peneliti dapat membandingkan antara teori dan realita yang ada di lapangan.
2. Bagi penyuluh pertanian, penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kinerja pelayanan penyuluh pertanian
3. Bagi petani, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi terhadap kegiatan penyuluhan yang ada selama ini.

KERANGKA BERFIKIR

Penyuluhan pertanian bertujuan untuk mengembangkan kemampuan petani padi dan kelompok tani, untuk mengubah perilakunya dalam usaha taninya dalam meningkatkan produktivitas untuk hidupnya menuju masyarakat adil makmur. Penelitian ini menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu : Berwujud (Tangible), Keandalan (Reliability), Kesigapan (Responsiveness), Kepastian (Assurance), Empati (Emphaty), didalam lima dimensi kualitas pelayanan tersebut ada 21 atribut-atribut yang dijadikan pengukuran kepuasan petani padi kualitas pelayanan. Kepuasan petani padi terhadap kualitas pelayanan penyuluhan pertanian diukur menggunakan Customer Satisfaction Index (CSI), sedangkan kepentingan terhadap kinerja pelayanan penyuluhan pertanian diukur Importance Performance Analysis (IPA).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan selama 2 bulan yakni sejak bulan April sampai dengan bulan Mei 2022. Lokasi penelitian dilakukan di Desa Pesen Kecamatan Kanor Kabupaten Bojonegoro. Pemilihan Desa Pesen sebagai lokasi penelitian dilakukan secara sengaja atau purposive sampling dengan pertimbangan bahwa lokasi tersebut masyarakatnya mayoritas sebagai petani padi, sehingga hal tersebut akan memudahkan peneliti dalam melakukan pengumpulan informasi ataupun data responden.

Metode Pengambilan Sampel

Sugiyono (2018) dalam Handayani dan Subakti, (2020) sampel merupakan bagian dari jumlah serta karakteristik yang dimiliki oleh suatu populasi. Adapun jumlah populasi dalam penelitian ini adalah seluruh petani padi yang ada di Desa Pesen berjumlah 233 orang. Sedangkan untuk penentuan sampel dalam penelitian ini, peneliti menggunakan rumus Slovin Sugiyono (2017) dalam Burhannudin, dkk., (2019:196). Jumlah sampel yang dapat diambil sebanyak 70 sampel terhadap responden.

Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi
Dalam observasi ini dilakukan berbagai hal yang menyangkut pengamatan dari kondisi fisik serta berbagai aktivitas yang ada pada lokasi penelitian tersebut.
2. Wawancara
Wawancara dilakukan untuk mendapatkan informasi yang terkait dengan data yang akan dijadikan sebagai penunjang dalam suatu penelitian. Yang mana penelitian ini diperoleh dengan cara wawancara terhadap responden petani padi yang ada pada lokasi penelitian.
3. Kuesioner

Tanggal diterima :10 juni 2023

Tanggal direvisi :20 juni 2023

Tanggal dipublish:30 juni 2023

Kuesioner tersebut berisi tentang pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan variabel suatu penelitian. Dalam penelitian ini jenis kuesioner yang akan digunakan adalah kuesioner tertutup yang mana responden diminta untuk menjawab seluruh pertanyaan dengan cara memilih jawaban yang telah disediakan oleh peneliti

4. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan suatu metode pengumpulan data secara kualitatif yang akan dilakukan dengan cara melihat ataupun menganalisis dokumen-dokumen yang telah dibuat oleh seorang peneliti.

Metode Analisis Data

Metode analisis data data yang digunakan pada penelitian ini menggunakan tiga analisis. Yang pertama analisis deskriptif yaitu analisis yang di gunakan untuk menjelaskan karakteristik konsumen atau pengguna jasa pelayanan penyuluh pertanian di Desa Pesen Kecamatan Kanor. Analisis yang kedua yaitu analisis Importance Performance Analysis (IPA) yang digunakan untuk menganalisis kepentingan konsumen atau pengguna jasa terhadap atribut-atribut pelayanan penyuluh pertanian. Sedangkan untuk analisis yang ketiga Customer Satisfaction Index (CSI) yang digunakan untuk menganalisis kepuasan konsumen atau pengguna jasa secara menyeluruh.

1. Analisis Deskriptif

Menurut Sugiyono (2017:2332) dalam (Oscar dan Sumirah, 2019:5) menyatakan bahwa analisis statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

2. Importance Performance Analysis (IPA)

Menurut Ruhimat (2008) dalam Alam Saepul (2020:90), metode Importance Performance Analysis (IPA) merupakan suatu teknik penerapan yang mudah untuk mengatur atribut dari tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaan itu sendiri yang berguna untuk pengembangan program yang lebih efektif. Dalam penelitian ini terdapat dua buah variabel yang diwakilkan oleh huruf (X) dan huruf (Y), dimana (X) merupakan tingkat kinerja penyuluh lapangan yang dapat memberikan kepuasan terhadap para petani padi dan (Y) merupakan tingkat kepentingan dari petani padi terhadap kinerja penyuluh pertanian. Rumus yang digunakan sebagai berikut :

$$\bar{X}_i = \frac{\sum X_i}{n} \quad \bar{Y}_i = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Keterangan :

X_i = skor rata-rata kinerja tiap atribut

Y_i = skor rata-rata kepentingan tiap atribut

n = jumlah responden

Agar dapat mengetahui seluruh atribut rata-rata kepentingan (X_i) maka dilakukan dengan menjumlahkan skor rata-rata (X_i) masing-masing atribut dibagi jumlah atribut jasa yang telah digunakan. Untuk menghitung tingkat rata-rata kepentingan keseluruhan (Y), jumlah skor rata-rata kepentingan (Y_i) seluruh atribut dibagi dengan jumlah atribut yang digunakan, atau rumusnya sebagai berikut :

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{K} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{K}$$

Keterangan

K = Jumlah atribut kepuasan petani padi

Tanggal diterima :10 juni 2023

Tanggal direvisi :20 juni 2023

Tanggal dipublish:30 juni 2023

Diagram kartesius merupakan bagan yang dibagi menjadi 4 daerah (daerah) dan dibatasi oleh 2 (dua) batas garis yang berpotong pada titik-titik (X,Y). Nilai ini untuk menghubungkan pengukuran atribut tingkat kepuasan (X) dan tingkat kepentingan (Y). Berikut merupakan gambar kuadran dan penjelasan berdasarkan ketentuan pola masing-masing kuadran yang ada di Importance Performance Analysis (IPA).

Kuadran I Prioritas Utama	Kuadran II Pertahankan Prestasi
Kuadran III Prioritas Rendah	Kuadran IV Berlebihan

Keterangan :

1. Kuadran I “Prioritas Utama” Atribut yang terletak pada kuadran ini memperlihatkan atribut mutu yang dianggap sangat penting oleh konsumen namun belum dipenuhi oleh kinerja pada saat ini belum memuaskan terhadap konsumen.
2. Kuadran II “Pertahankan Prestasi” Atribut yang terletak pada kuadran ini dianggap sebagai atribut penunjang bagi kepuasan konsumen. Artinya pihak produsen berkewajiban memastikan bahwa kinerja yang dikelolanya dapat mempertahankan prestasi yang telah dicapai.
3. Kuadran III “Prioritas Rendah” Atribut yang terletak pada kuadran ini memperlihatkan mutu yang pengaruhnya tingkat kinerja yang rendah dan sekaligus dianggap kurang penting bagi konsumen, sehingga pihak produsen tidak perlu memprioritaskan atau terlalu memberikan perhatian pada atribut tersebut yang dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.
4. Kuadran IV “ Berlebihan” Atribut yang terletak pada kuadran ini dianggap penting bagi konsumen. Sehingga pihak produsen tidak perlu mengalokasikan sumber daya yang terkait dengan atribut tersebut, akan tetapi atribut ini dipenuhi oleh produsen, namun pihak produsen hanya cukup sekedar mempertahankanya

3. Customer Satisfaction Index (CSI)

Customer Satisfaction Index atau Indeks Kepuasan Konsumen merupakan sebuah metode yang menggunakan indeks untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen secara menyeluruh terhadap kinerja penyuluh menurut Stratford dalam Nuryana (2018) dalam Alam Saepul, (2020:91) pengukuran indeks ini dilakukan dengan 5 (lima) tahapan yaitu

1. Menemukan *Means Importance Score* (MIS) dan *Means Satisfaction Score* (MSS), berguna untuk mendapatkan nilai yang diperoleh berdasarkan nilai rata-rata tingkat kepentingan dan nilai rata-rata kinerja tiap responden, dengan rumus :

$$MIS = \frac{\sum Y_i}{n} \text{ dan } MSS = \frac{\sum X_i}{n}$$

2. Menghitung *Weighting Factors* (WF), merupakan bobot ini persentase nilai *Means Importance Score* (MIS) tiap atribut terhadap nilai MIS seluruh atribut, dengan rumus :

$$WFi = \frac{MIS_i}{\sum MIS_i} \times 100\%$$

3. Menghitung *Weight Score* (WS), merupakan bobot yaitu nilai perkalian antara nilai rata-rata tingkat kepuasan masing-masing atribut dengan *weighting factors* masing-masing atribut, dengan rumus :

Tanggal diterima :10 juni 2023

Tanggal direvisi :20 juni 2023

Tanggal dipublish:30 juni 2023

$$WS_i = MSS_i \times W_{Fi}$$

4. Menghitung Weight Average Total (WAT), yaitu menjumlahkan Weight Score (WS) dari seluruh atribut, dengan rumus :

$$WAT = WS_1 + WS_2 + WS_3 \dots + WS_N$$

5. Menghitung Satisfaction Index (indeks kepuasan), yaitu perhitungan dari Weight Total dibagi Highest Scale (HS) atau skala maksimum yang digunakan dalam penelitian ini kemudian dikali 100 %, dengan rumus :

$$CSI = \frac{\sum WS_i}{HS} \times 100 \%$$

4. Skala maksimum yang digunakan

Menurut Stramford dalam Joni (2009) dalam Arifin (2015), tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dapat dilihat dari kriteria tingkat kepuasan pelanggan atau konsumen yang dimulai dari nilai terkecil yaitu 0 hingga nilai terbesar yaitu 100. Adapun kriteria skala maksimum yang digunakan pada penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut :

- a. 0,00-0,34 = Tidak Puas
- b. 0,35-0,50 = Kurang Puas
- c. 0,51-0,65 = Cukup Puas
- d. 0,66-0,80 = Puas
- e. 0,81-1,00 = Sangat Puas

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penilaian Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Terhadap Atribut-Atribut Kualitas Pelayanan Kualitas pelayanan penyuluh pertanian dalam memberdayakan petani masyarakat Desa Pesen dapat mempengaruhi banyaknya tingkat kepentingan oleh penyuluh pertanian yang diberikan kepada petani padi.

Tanggal diterima :10 juni 2023

Tanggal direvisi :20 juni 2023

Tanggal dipublish:30 juni 2023

Tabel 1. Atribut Yang digunakan Penilaian Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuas Terhadap Kualitas Pelayanan

No.	Dimensi	Atribut Pelayanan	
1.	<i>Tangible</i>	1. Kerapihan penampilan penyuluh	T1
		2. Kemampuan penyuluh dalam melaksanakan bahasa setempat	T2
2.	<i>Reability</i>	1. Praktek langsung di lapangan	R1
		2. Pelatihan dan kunjungan secara teratur oleh petani	R2
		3. Pengupayaan sarana dan prasarana	R3
		4. Penyusunan rencana usaha tani	R4
		5. Membantu administrasi kelompok tani	R5
		6. Memberikan informasi teknologi baru	R6
		7. Memberikan informasi pasar	R7
		8. Memberikan informasi peluang usaha dan permodalan	R8
		9. Peningkatan hasil usaha	R9
3.	<i>Responsiveness</i>	1. Kemampuan penyuluh untuk tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul	R1
		2. Kecepatan dalam menangani pengaduan petani	R2
4.	<i>Assurance</i>	1. Membantu pengambilan keputusan guna menjalin kemitraan usaha	A1
		2. Keramahan penyuluh	A2
		3. Pengetahuan dan kecakapan dalam memberikan materi	A3
		4. Pelayanan dan menyelesaikan masalah secara tuntas	A4
		5. Pengetahuan permasalahan di lapangan	A5
5.	<i>Emphaty</i>	1. Mudah di temui dan dihubungi	E1
		2. Pelayanan yang sama kepada petani	E2
		3. Memberikan perhatian khusus atau masalah tertentu	E3

2. Tingkat Kepentingan Atribut Kualitas Pelayanan Bagi Petani Padi di Desa Pesen.

Tingkat kepentingan merupakan sejauh mana petani padi mengharapkan pelayanan yang diberikan oleh penyuluh pertanian di wilayah Desa Pesen. Semakin tinggi harapan petani padi terhadap penyuluh, maka semakin penting pelayanan untuk meningkatkan kinerjanya.

Tabel 2. Penilaian Tingkat Kepentingan Atribut Kualitas Pelayanan Petani Padi di Desa Pesen

No.	Atribut	Jumlah Tingkat Kepentingan					Skor Tingkat Kepentingan					Total Bobot	Rata-Rata
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
1.	T1	0	0	20	46	4	0	0	60	184	20	264	3,77
2.	T2	0	0	10	51	9	0	0	30	204	45	279	3,98
3.	R1	0	0	5	35	30	0	0	15	140	150	305	4,35
4.	R2	0	0	17	45	8	0	0	51	180	40	271	3,87
5.	R3	0	0	4	56	10	0	0	12	224	50	286	4,08
6.	R4	0	0	10	49	11	0	0	30	196	55	281	4,01
7.	R5	0	0	14	43	13	0	0	42	172	65	279	3,98
8.	R6	0	0	2	36	32	0	0	6	144	160	310	4,42
9.	R7	0	0	4	25	41	0	0	12	100	205	317	4,52
10.	R8	0	0	12	57	1	0	0	36	228	5	269	3,84
11.	R9	0	0	7	52	11	0	0	21	208	55	284	4,05
12.	R1	0	0	5	54	11	0	0	15	216	55	286	4,08
13.	R2	0	0	6	53	11	0	0	18	212	55	285	4,07

Tanggal diterima :10 juni 2023

Tanggal direvisi :20 juni 2023

Tanggal dipublish:30 juni 2023

14.	A1	0	0	11	52	7	0	0	33	208	35	276	3,94
15.	A2	0	0	1	43	26	0	0	3	172	130	305	4,35
16.	A3	0	0	3	40	27	0	0	9	160	135	304	4,34
17.	A4	0	0	4	52	14	0	0	12	208	70	290	4,14
18.	A5	0	0	15	44	11	0	0	45	176	55	276	3,94
19.	E1	0	0	4	38	28	0	0	12	152	140	304	4,34
20.	E2	0	0	7	51	12	0	0	21	204	60	285	4,07
21.	E3	0	0	1	62	7	0	0	3	248	35	286	4,08
Total													82,15
Total Rata-Rata													3,91

Sumber : Data primer diolah, 2022

Pada tabel 2 dapat di tarik simpulkan bahwa R7(Memberikan Informasi Pasar) memiliki nilai rata-rata kepentingan tertinggi sebesar 4,52. Hal ini menunjukkan bahwa atribut ini bagi petani padi sangatlah penting dikarenakan petani padi sangat memerlukan informasi pasar, dengan adanya informasi pasar dapat membantu petani petani padi mempermudah penjualan hasil usaha taninya. Sedangkan atribut yang memiliki tingkat kepentingan paling rendah berdasarkan nilai rata-rata yaitu Kerapihan penampilan penyuluh dengan nilai sebesar 3.77, bagi petani padi atribut ini termasuk dalam kategori kurang penting di dibandingkan dengan atribut lainnya, namun atribut ini harus juga diperhatikan oleh penyuluh pertanian di wilayah Desa Pesen.

3. Penilaian Tingkat Kepuasan Atribut Kualitas Pelayanan Bagi Petani Padi di Desa Pesen

Tingkat Kepuasan petani merupakan hasil dari apa yang terjadi selama ini dirasakan oleh para petani padi berdasarkan atribut kualitas pelayanan.

Tabel 3. Penilaian Tingkat Kepuasan Atribut Kualitas Pelayanan Petani Padi di Desa Pesen

No.	Atribut	Jumlah Tingkat Kepuasan					Skor Tingkat Kepuasan					Total Bobot	Rata-Rata
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
1.	T1	0	0	2	61	7	0	0	6	244	35	285	4,07
2.	T2	0	0	1	59	10	0	0	3	236	50	289	4,12
3.	R1	0	0	18	45	7	0	0	54	180	35	269	3,84
4.	R2	0	0	20	45	5	0	0	60	180	25	265	3,78
5.	R3	0	0	7	52	11	0	0	21	208	55	284	4,05
6.	R4	0	0	22	44	4	0	0	66	176	20	262	3,74
7.	R5	0	0	10	56	4	0	0	30	224	20	274	3,91
8.	R6	0	0	14	50	6	0	0	42	200	30	272	3,88
9.	R7	0	0	47	23	0	0	2	141	92	0	233	3,32
10.	R8	0	0	34	34	2	0	0	102	136	10	248	3,54
11.	R9	0	0	21	48	1	0	0	63	192	5	260	3,71
12.	R1	0	0	10	48	12	0	6	30	192	60	282	4,02
13.	R2	0	0	19	51	0	0	0	57	204	0	261	3,72
14.	A1	0	1	27	42	0	0	2	81	168	0	251	3,58
15.	A2	0	1	7	45	17	0	2	21	180	85	288	4,11
16.	A3	0	0	12	50	8	0	0	36	200	40	276	3,94
17.	A4	0	0	12	55	3	0	0	36	220	15	271	3,87
18.	A5	0	0	40	27	3	0	0	120	108	15	243	3,47
19.	E1	0	0	9	51	10	0	0	27	204	50	281	4,01
20.	E2	0	0	7	53	10	0	0	21	212	50	283	4,04
21.	E3	0	0	13	55	2	0	0	39	220	10	269	3,84
Total													76,44
Total Rata-Rata													3,64

Sumber : Data primer diolah, 2022

Pada tabel diatas dapat ditarik simpulkan bahwa T2 memiliki nilai rata-rata kepuasan paling tinggi 4.12. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan penyuluh melaksanakan bahasa setempat sangat jelas,

Tanggal diterima :10 juni 2023

Tanggal direvisi :20 juni 2023

Tanggal dipublish:30 juni 2023

petani padi semakin mudah dalam memahami apa yang di sampaikan. Sedangkan atribut R7 memiliki nilai rata-rata paling rendah. Hal ini menunjukan bahwa yang diharapkan pada atribut ini belum sesuai dengan apa yang diinginkan oleh petani padi

4. Analisis Tingkat Kesesuaian Atribut Pelayanan Penyuluh Pertanian di Desa Pesen

Tingkat kesesuaian merupakan hasil perbandingan dari skor kinerja dengan skor kepentingan. Tingkat kesesuaian dapat di ketahui dan ditentukan dengan membandingkan (kenyataan yang diterima petani) dengan tingkat kepentingan (harapan petani) atas kinerja penyuluh pertanian di Desa Pesen

Tabel 4. Analisis Tingkat Kesesuaian Atribut Pelayanan Penyuluh Pertanian

No.	Atribut	Bobot Tingkat Kepentingan	Bobot Tingkat Kepuasan	Tingkat Kesesuaian
T1	Kerapihan penampilan penyuluh	264	285	107,95
T2	Kemampuan penyuluh dalam melaksanakan bahasa setempat	279	289	103,58
R1	Praktek langsung di lapangan	305	269	88,19
R2	Pelatihan dan kunjungan secara teratur oleh petani	271	265	97,78
R3	Pengupayaan sarana dan prasarana	286	284	99,30
R4	Penyusunan rencana usaha tani	281	262	93,23
R5	Membantu administrasi kelompok tani	279	274	98,20
R6	Memberikan informasi teknologi baru	310	272	87,74
R7	Memberikan informasi pasar	317	233	73,50
R8	Memberikan informasi peluang usaha dan permodalan	269	248	92,19
R9	Peningkatan hasil usaha	284	260	91,54
R1	Kemampuan penyuluh untuk tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul	286	282	98,60
R2	Kecepatan dalam menangani pengaduan petani	285	261	91,57
A1	Membantu pengambilan keputusan guna menjalin kemitran usaha	276	251	90,94
A2	Keramahan penyuluh	305	288	94,42
A3	Pengetahuan dan kecakapan dalam memberikan materi	304	276	90,78
A4	Pelayanan dan menyelesaikan masalah secara tuntas	290	271	93,44
A5	Pengetahuan permasalahan di lapangan	276	243	88,04
E1	Mudah di temui dan dihubungi	304	281	92,43
E2	Pelayanan yang sama kepada petani	285	283	99,29
E3	Memberikan perhatian khusus atau masalah tertentu	286	269	94,05
Total				95,08

Sumber Data primer diolah, 2022

Berdasarkan tabel diatas dapat ditarik simpulkan bahwa atribut yang memilki nilai tingkat kesesuaian tertinggi pada tabel diatas yaitu atribut Kerapihan penampilan penyuluh dengan nilai diatas 100 %, hal ini menandakan bahwa petani padi sangat puas dengan kinerja dari penyuluh pertanian terutama di bagian kerapian penampilan penyuluh tersebut, sedangkan atribut yang memilki nilai paling rendah adalah atribut memberikan informasi pasar dengan niali sebesar 73,50.

5. Importance Performance Analysis (IPA)

Tanggal diterima :10 juni 2023

Tanggal direvisi :20 juni 2023

Tanggal dipublish:30 juni 2023

Pada penelitian kali ini, alat yang digunakan untuk mengukur tingkat kepentingan dan kepuasan petani di Desa Pesen adalah Importance Performance Analysis (IPA). IPA digunakan untuk mengukur sejauh mana kinerja dari atribut pelayanan yang diberikan penyuluh lapangan Di Desa Pesen yang mempengaruhi harapan petani, sehingga petani tersebut merasa puas dengan kinerja penyuluh tersebut. Hasil perhitungan yang diperoleh dari perhitungan rata-rata kepentingan dan kepuasan petani padi dengan menyebarkan kuesioner dan hasil yang diperoleh dibagi menjadi empat kuadran yang dapat dilihat pada diagram kartesis

Tabel 5. Hasil Perhitungan Nilai IPA Tingkat Kepentingan dan Kepuasan

No.	Atribut	Skor Rataan	
		Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan
1.	Kerapihan penampilan penyuluh	3,77	4,07
2.	Kemampuan penyuluh dalam melaksanakan bahasa setempat	3,98	4.12
3.	Praktek langsung di lapangan	4,35	3,65
4.	Pelatihan dan kunjungan secara teratur oleh penyuluh	3,87	3,68
5.	Pengupayaan sarana dan prasarana	4,08	4,05
6.	Penyusunan rencana usaha tani	4,01	3,74
7.	Membantu administrasi kelompok tani	3,98	3,91
8.	Memberikan informasi teknologi baru	4,42	3,88
9.	Memberikan informasi pasar	4,52	3,32
10.	Memberikan informasi peluang usaha dan permodalan	3,84	3,54
11.	Peningkatan hasil usaha	4,05	3,71
12.	Kemampuan penyuluh untuk tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul	4,08	4,02
13.	Kecepatan dalam menangani pengaduan petani	4.07	3,72
14.	Membantu pengambilan keputusan guna menjalin kemitraan usaha	3,94	3,58
15.	Keramahan penyuluh	4,35	4,11
16.	Pengetahuan dan kecakapan dalam memberikan materi	4,34	3,94
17.	Pelayanan dan menyelesaikan masalah secara tuntas	4,14	3,87
18.	Pengetahuan permasalahan di lapangan	3,94	3,47
19.	Mudah di temui dan dihubungi	4,34	4,01
20.	Pelayanan yang sama kepada petani	4,07	4,04
21.	Memberikan perhatian khusus atau masalah tertentu	4,08	3,84
Total rata-rata		3,91	3,64

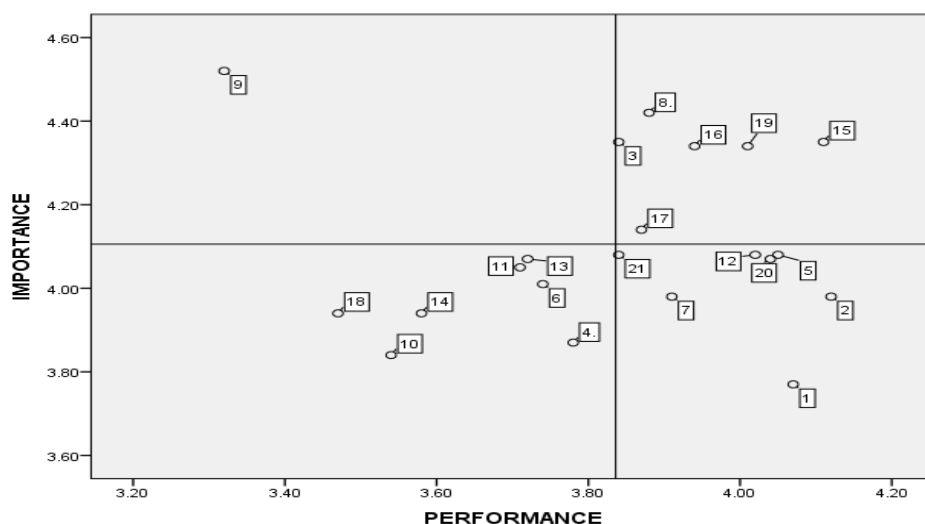
Sumber : *Data primer diolah, 2022*

Berdasarkan hasil tabel diatas dapat di tarik simpulkan bahwa hasil nilai rata-rata dari tingkat kepentingan sendiri sebesar 3,91, atribut yang memiliki kepentingannya yang berada di atas rata-rata sendiri adalah berjumlah total sebanyak 18 atribut. Sedangkan untuk tingkat kepuasan sendiri didapat nilai rata-rata sebesar 3.64 dari total 21 atribut, untuk atribut yang nilai kepuasannya berada di atas rata-rata berjumlah 17 atribut. Hasil dari pengukuran atribut-atribut ini berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan yang memungkinkan adanya penyuluh melakukan perbaikan pada atribut,yang sekiranya dianggap penting oleh petani padi agar mendapatkan hasil yang memuaskan. Untuk dapat melihat posisi dari penempatan data yang telah dianalisis di bagi menjadi 4 empat kuadran di bawah ini

Tanggal diterima :10 juni 2023

Tanggal direvisi :20 juni 2023

Tanggal dipublish:30 juni 2023



Gambar 1. : Pemetaan Atribut pada Diagram Kartesius IPA

Adapun dari hasil analisis menggunakan kuadran dengan menggunakan diagram kartesius pada gambar diatas, bahwa atribut yang mempengaruhi dari segi kepuasan petani padi di Desa Pesen terhadap kinerja penyuluhan pertanian menjadi 4 bagian yaitu Kuadran I, Kuadran II, Kuadran IV, dan Kuadran IV.

1. Kuadran I “Prioritas Utama” Atribut yang terletak pada kuadran ini.yaitu nomor 9 (memberikan informasi pasar).
 2. Kuadran II “Pertahankan Prestasi” Atribut yang terletak pada kuadran ini.yaitu : nomor 3 (Praktek langsung di lapangan) nomor 8 (Memberikan informasi teknologi baru), Nomor 15 (Keramahan penyuluh) , Nomor 16 (Pengetahuan dan kecakapan dalam memberikan materi), nomor 17 (Pelayanan dan meyelesaikan masalah secara tuntas), Nomor 19 (Mudah ditemui dan dihubungi
 3. Kuadarn III “Prioritas Rendah” Atribut yang terletak pada kuadran ini yaitu : nomor 4 (Pelatihan dan kunjungan secara teratur oleh penyuluh), nomor 6 (penyusunan rencana usaha tani), nomor 10 (Memberikan informasi peluang usaha dan permodalan), nomor 11 (Peningkatan hasil usaha) nomor 13, (Kecepatan dalam menangani pengaduan petani) , nomor 14 (Membantu pengambilan keputusan guna menjalin kemitraan usaha), nomor 18 (Pengetahuan permasalahan di lapangan
 4. Kuadran IV “ Berlebihan” Atribut yang terletak pada kuadran ini yaitu : nomor 1 (Kerapihan penampilan penyuluh), nomor2 (Kemampuan penyuluh dalam melaksanakan Bahasa setempat), nomor 5 (Pengupayaan sarana dan prasarana), nomor 7 (membantu administrasi kelompok), nomor 12 (Kemampuan penyuluh untuk tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul), nomor 20 (Pelayanan yang sama terhadap petani), dan nomor 21 (Memberikan perhatian khusus atau masalah tertentu).
6. *Customer Satisfaction Index (CSI)*
Pada penelitian kali ini metode ini digunakan untuk mengukur dari tingkat kepuasan petani padi Desa Pesen secara keseluruhan yang dihitung berdasarkan dari rata-rata keseluruhan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan yang di peroleh hasil analisis ini

Tanggal diterima :10 juni 2023

Tanggal direvisi :20 juni 2023

Tanggal dipublish:30 juni 2023

Tabel 6. Hasil Perhitungan Nilai CSI Terhadap Kualitas Pelayanan

No Atribut	Rata-Rata Tingkat Kepentingan	Rata-Rata Tingkat Kepuasan	Weight Factor	Weight Score
1.	3,77	4,07	0,045	0,18
2.	3,98	4.12	0,048	0,19
3.	4,35	3,84	0,052	0,19
4.	3,87	3,78	0,047	0,17
5.	4,08	4,05	0,049	0,19
6.	4,01	3,74	0,048	0,17
7.	3,98	3,91	0,048	0,18
8.	4,42	3,88	0,053	0,20
9.	4,52	3,32	0,055	0,18
10.	3,84	3,54	0,046	0,16
11.	4,05	3,71	0,049	0,18
12.	4,08	4,02	0,049	0,19
13.	4,07	3,72	0,047	0,17
14.	3,94	3,58	0,047	0,16
15.	4,35	4,11	0,052	0,21
16.	4,34	3,94	0,052	0,20
17.	4,14	3,87	0,050	0,19
18.	3,94	3,47	0,047	0,16
19.	4,34	4,01	0,052	0,20
20.	4,07	4,04	0,049	0,19
21.	4,08	3,84	0,049	0,18
Total	82,12	76,44	1	3,680
	<i>Weight Average Total Satisfaction Index</i>			3,68
				73.6

. Sumber : Data primer diolah, 2022

Berdasarkan tabel diatas dapat di tarik simpulkan bahwa dari perhitungan diperoleh hasil dari CSI untuk atribut kinerja penyuluh pertanian di Desa Pesen adalah sebesar 73,6 %, angka tersebut berada pada selang 0,66-0,80. Secara umum menandakan bahwa para pelaku usaha tani padi di wilayah Desa Pesen berada pada kategori puas terhadap kinerja penyuluh pertanian. Hal ini menunjukkan bahwa menurut masyarakat Desa Pesen terhadap kinerja dari pihak penyuluhan pertanian sendiri secara keseluruhan tergolong baik dikarenakan mampu untuk memenuhi harapan dari para pelaku usaha tani padi

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dari penelitian ini yaitu analisis kepuasan petani padi terhadap kinerja pelayanan penyuluh pertanian di Desa Pesen, maka dapat ambil kesimpulan sebagai berikut

1. Berdasarkan hasil satisfaction index kepuasan petani padi terhadap pelayanan penyuluhan pertanian dapat diperoleh nilai sebesar 73,6 persen, angka tersebut berada pada selang 0,66-0,80. Sehingga nilai tersebut menunjukkan bahwa petani padi puas terhadap kinerja pelayanan penyuluh pertanian di Desa Pesen, namun ada beberapa hal yang harus dibenahi di berbagai sisi penyuluhan pertanian.

Tanggal diterima :10 juni 2023

Tanggal direvisi :20 juni 2023

Tanggal dipublish:30 juni 2023

2. Harapan petani padi terhadap pelayanan penyuluhan pertanian di Desa Pesen sudah cukup sesuai dengan apa yang di harapkan oleh petani jika dilihat dari hasil analisis diatas yang menandakan bahwa petani puas terhadap apa yang telah diberikan oleh pihak penyuluhan pertanian di Desa Pesen selama ini.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disampaikan saran-saran sebagai berikut :

1. Diharapkan kepada pihak penyuluhan pertanian di Desa Pesen agar selalu melakukan monitoring atau survey lapangan lagi terhadap apa yang sudah terjadi di lapangan dan segera berbenah untuk melakukan pembenahan pada aspek yang mempunyai prioritas penanganan lebih tinggi yang lebih dibutuhkan oleh para petani padi.
2. Bagi Peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian lebih mendalam mengenai ini diharapkan agar dapat menggali lebih dalam lagi mengenai analisis kepuasan petani padi terhadap kinerja pelayanan penyuluhan pertanian di Desa Pesen.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Abdul Hakim. 2018, **Pengaruh Biaya Produksi Terhadap Pendapatan Petani Mandiri Kelapa Sawit di Kecamatan Segah**, Jurnal Ekonomi STIEP, 3(2), 31–38.
- [2] Abdullah, P. M. 2015, **Metode Penelitian Kuantitatif**, In *Aswaja Pressindo*.
- [3] Alam A, Harun, Sholihah, N. M. dan Nurrahman, A. 2021. **Evaluasi Program Pemberdayaan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) LAZISMU Magetan dengan Pendekatan Diagram Kartesius**. Jurnal *Al-Muzara'Ah*, 9(2), 147–165.
- [4] Alam A, S. dan Oktavianti, N. 2020, **Tingkat Kepuasan Petani Terhadap Kinerja Penyuluh Lapangan (Studi Kasus di Desa Sukasari Kecamatan Cilaku)**, Jurnal *Agrita* 2(1), 32–45.
- [5] Amanda, L., Yanuar, F., dan Devianto, D. (2019). **Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Partisipasi Politik Masyarakat Kota Padang**. Jurnal *Matematika UNAND*, 8(1), 179.
- [6] Arifin, M, 2015. **Analisis Tingkat Kepuasan Petani Terhadap Kinerja Pelayanan Penyuluh Pertanian (Studi Kasus di BP3K Kalibawang Kab Kulon Progo D.I. Yogyakarta)**, Jurnal *Agrica Ekstensia*, 9(1), 40–49.
- [7] Asep Saepul Alam, M, Velyati. 2020, **Tingkat kepuasan petani padi pandanwangi terhadap kinerja penyuluh lapangan di desa babakankaret kecamatan cianjur kabupaten cianjur**, Jurnal *Agroscience*, 10(1), 84–108.
- [8] Bahua, M. I. 2015. **Penyuluhan dan Pemberdayaan Petani Indonesia**. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.
- [9] Burhannudin, Zainul, M. dan Harlie, M. 2019, **Pengaruh disiplin kerja, lingkungan kerja, dan komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan**, Jurnal *Maksipreneur*, 8(2), 191–206.
- [10] Dawud MY. Pengendalian Kualitas Produk Beras Menggunakan Metode Six Sigma (Studi Kasus Home Industry UD. Mulyo Langgeng). Jurnal *ResearchGate*. Halaman. 2020 Aug:120-8.
- [11] Ghozali, Imam. 2018, **Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25**, Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.
- [12] Handayani, E. S., dan Subakti, H. 2020, **Pengaruh Disiplin Belajar terhadap Hasil Belajar Bahasa Indonesia di Sekolah Dasar**. Jurnal *Basicedu*, 151–164.
- [13] Hubeis, A. V., Amanah, A, Fatchiya dan Hernawati, 2018, **Kapasitas Petani Padi Sawah Irigasi Teknis Dalam Menerapkan Prinsip Pertanian Ramah Lingkungan di Sulawesi Tengah**, Jurnal *Indonesian Agency For Agricultural Research and Development*, 155–170.
- [14] Isbah, U., dan Iyan, R. Y, 2016, **Analisis Peran Sektor Pertanian dalam Perekonomian dan Kesempatan Kerja di Provinsi Riau**, Jurnal *Sosial Ekonomi Pembangunan*, Tahun VII(19), 45–54.

Tanggal diterima :10 juni 2023

Tanggal direvisi :20 juni 2023

Tanggal dipublish:30 juni 2023

- [15]Nashruddin Muhammad, 2016, **Tingkat Kepuasan Petani Terhadap Kinerja Penyuluhan Pertanian di Desa Jerowaru Kecamatan Jerowaru Kabupaten Lombokk Timur**. Jurnal Ganec Swara, 10(2), 39–43.
- [16]Purnamaningsih, R, 2016, **Induksi Kalus dan Optimasi Regenerasi Empat Varietas Padi melalui Kultur In Vitro**. *Jurnal AgroBiogen*, 2(2), 74.
- [17]Sekar Inten Mulyani, Anang Sulisty, Rayhana Jafar, 2019, **Tingkat Motivasi Petani Dan Kualitas Pelayanan Penyuluhan Pertanian di Kawasan Perbatasan (Studi Kasus Di Kecamatan Krayan Kabupaten Nunukan)**, Jurnal Borneo Saintek.
- [18]Sundari, Abdul Hamid Yusra, dan Nurzila, 2015, **Peran Penyuluh Pertanian Terhadap Peningkatan Produksi Usahatani di Kabupaten Pontianak**, *Jurnal Social Economic of Agriculture* 74–79.
- [19]Yanuar, M. M., Qomariah, N, dan Santoso B, 2017, **Dampak kualitas produk, harga, promosi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Optik Marlin cabang Jember**. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 3(161–80