

TINGKAT KEPUASAN PETANI TERHADAP KINERJA PENYULUH PERTANIAN DI DESA SENDEN KECAMATAN SELO KABUPATEN BOYOLALI

Farmer Satisfaction on Agricultural Extension Agent Performance in Senden Village Selo District Boyolali Regency

Bella Putri Trisnaningtyas¹⁾, Tutik Dalmiyatun²⁾, Siwi Gayatri³⁾

^{1,2,3)}Program Studi Agribisnis Departemen Pertanian Fakultas Peternakan dan Pertanian
Universitas Diponegoro

Email: bellaputrisnaningtyas98@gmail.com

Submit: 17 Juli 2020, Revised: 6 Agustus 2020, Accepted: Agustus 2020

ABSTRACT

Extension is one part of the institutional subsystem that plays a role in the success of smallholder farming system. The success of extension program can be measured through farmer satisfaction on agricultural extension agent performance in an effort to improve the capabilities of the farmers. The purpose of this study was to analyze the ideal level of the attributes of agricultural extension agent performance and farmer satisfaction. The study was conducted on December 2019 to January 2020 in Senden Village, Selo, Boyolali. This research used survey methods. Eighty six respondents were selected using a random sampling technique. It was found that the highest ideal level of 93.15% lies in the ability of the extension agent to receive direct questions and be able to answer questions from the farmers. The Importance Performance Analysis (IPA) showed that quadrant II was dominant on the performance attributes of the agricultural extension agent and was consisting six attributes. The Customer Satisfaction Index (CSI) was 74.09% or 0.7409 indicated that the farmers were satisfied with the performance of agricultural extension agent.

Keywords: *Agriculture; Extension Agent Performance and Farmer Satisfaction.*

ABSTRAK

Penyuluhan merupakan salah satu bagian subsistem kelembagaan yang berperan dalam keberhasilan usahatani. Keberhasilan penyuluhan dapat diukur melalui tingkat kepuasan petaniterhadap kinerja penyuluh pertanian dalam upaya meningkatkan kapabilitas petani. Tujuan penelitian adalah menganalisis tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan terhadap tingkat kinerja pada atribut-atribut kinerja penyuluh pertanian dan tingkat kepuasan petani terhadap kinerja penyuluh pertanian. Penelitian dilaksanakan pada tanggal 13 Desember 2019 – 13 Januari 2020 di Desa Senden, Selo, Boyolali. Penelitian ini menggunakan metode survei. Pengambilan sampel menggunakan simple random sampling dengan jumlah sampel 86 responden. Hasil penelitian diperoleh bahwa tingkat kesesuaian tertinggi terletak pada kemampuan penyuluh menerima pertanyaan langsung dan mampu menjawab pertanyaan dari petani dengan nilai kesesuaian sebesar 93,15%. Hasil analisis Importance Performance Analysis (IPA) menunjukkan bahwa kuadran II

merupakan kuadran dominan pada atribut kinerja penyuluh pertanian yang terdiri atas enam atribut. Pada hasil analisis Customer Satisfaction Index (CSI) sebesar 74,09% atau 0,7409 yang menunjukkan bahwa petani merasa puas terhadap kinerja penyuluh pertanian.

Kata Kunci: *Kepuasan Petani; Kinerja Penyuluh Pertanian; Penyuluhan dan Pertanian.*

PENDAHULUAN

Sektor pertanian merupakan salah satu sektor dominan yang berpengaruh terhadap pendapatan masyarakat Indonesia. Hal ini dikarenakan mayoritas masyarakat bekerja sebagai petani. Berdasarkan data (Badan Pusat Statistik, 2019) mencatat bahwa jumlah masyarakat yang bekerja dalam sektor pertanian mencapai 29,46% (38,10 juta jiwa). Kondisi tersebut menjadikan sektor pertanian memiliki peran penting terhadap perekonomian nasional (Loizou et al., 2019; Kapoor et al., 2020; Iyer, 2020). Pada pembangunan perekonomian nasional sektor pertanian diwujudkan dalam sistem pertanian dengan pendekatan agribisnis. Pendekatan agribisnis pada sistem pertanian merupakan konsep pertanian integratif yang terdiri atas lima subsistem yaitu subsistem pengadaan sarana produksi, subsistem usahatani, subsistem pengolahan dan industri hasil pertanian, subsistem pemasaran dan subsistem kelembagaan penunjang (Asmarantaka et al., 2017; Bajan and Mrówczyńska-Kamińska, 2020; Brenes et al., 2020). Salah satu subsistem yang berperan penting dalam keberhasilan pelaksanaan usahatani adalah kelembagaan penunjang berupa kegiatan penyuluhan pertanian.

Menurut (Departemen Pertanian, 2009) kegiatan penyuluhan pertanian merupakan pendidikan non formal bagi petani yang bertujuan untuk mengubah sikap dan perilaku bertani (*better farming*), peningkatan usaha (*better bussines*), hidup lebih sejahtera (*better living*), bermasyarakat yang lebih baik (*better comunity*) dan menjaga kelestarian lingkungan (*better environment*). Penyuluhan pertanian diwujudkan sebagai jasa layanan pemerintah dalam menyediakan sarana pendidikan, konsultasi, pelatihan dan aktivitas yang bermanfaat bagi

petani (Hidayat et al., 2017; Alotaibi et al., 2019; Gao et al., 2020) Pada pelaksanaannya, keberhasilan penyuluhan pertanian tidak terlepas dengan kinerja seorang penyuluh pertanian.

Penyuluh pertanian dalam melaksanakan tugas dan kewajiban berpedoman pada standar kinerja penyuluh pertanian yang diatur oleh Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2006 mengenai pos fungsi penyuluhan desa. Pada penilaian kinerja seorang penyuluh pertanian memperhatikan dua aspek utama yaitu hasil kerja secara kuantitas dan kualitas serta perilaku penyuluh secara kedisiplinan dan kerjasama (Jailani, 2012; Taylor and Bhasme, 2018; Olorunfemi et al., 2020). Pencapaian dua aspek utama pada kinerja penyuluh pertanian akan menumbuhkan kepuasan petani terhadap jasa layanan penyuluhan pertanian. Kepuasan petani akan tumbuh ketika jasa layanan penyuluhan pertanian yang telah diterima sesuai dengan yang diharapkan petani (Abdurrahman & Ferianda, 2015; Verma and Sinha, 2018; Singh and Burman, 2019). Tumbuhnya kepuasan petani akan membentuk sikap loyal petani dalam menerima dan melakukan perubahan pada usahatani.

Namun, pada pelaksanaannya jasa layanan penyuluhan masih belum mampu menjamin kepuasan petani secara utuh terhadap harapan petani. Fakta tersebut muncul pada pelaksanaan penyuluhan pertanian di Desa Senden, Selo, Boyolali sebagai satu wilayah sentra hortikultura yang menerima jasa layanan penyuluhan pertanian. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara petani, pelaksanaan kinerja penyuluh pertanian pada penyuluhan pertanian belum sepenuhnya menjamin kebutuhan petani. Jumlah tenaga penyuluh Desa Senden hanya satu orang dengan membina Gabungan Kelompok Tani

(Gapoktan) yang terdiri atas 17 kelompok tani. Selain itu, penyuluh juga membina satu desa lain yaitu Desa Jrasah yang terdapat 18 kelompok tani. Fakta tersebut bertolak belakang dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2013 yang seharusnya pemerintah menyediakan tenaga penyuluh pertanian paling sedikit satu orang dalam membina satu desa.

Keterbatasan jumlah tenaga penyuluh pertanian memunculkan permasalahan lain yaitu masih belum dirasakannya kinerja penyuluh dalam menjamin harapan dan kebutuhan oleh sebagian petani (Moyo and Salawu, 2018; Bolang and Osumanu, 2019; Makate et al., 2019). Berdasarkan hasil wawancara petani, intensitas kunjungan penyuluh ke kelompok tani masih dirasa kurang dan produktivitas hasil panen masih rendah. Fakta tersebut bertolak belakang dengan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2006 mengenai pos fungsi penyuluhan desa. Hal ini memunculkan perasaan ketidakpuasan petani terhadap kinerja penyuluh dalam memberikan jasa pelayanan penyuluhan pertanian.

Permasalahan tersebut menjadi gambaran ketidakberhasilan kinerja penyuluh dalam menjamin kepuasan petani terhadap pelaksanaan kegiatan penyuluhan pertanian. Penelitian ini bertujuan menganalisis tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan terhadap tingkat kinerja pada atribut-atribut kinerja penyuluh pertanian dan menganalisis tingkat kepuasan petani terhadap kinerja penyuluh pertanian. Penelitian ini penting dilakukan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kinerja penyuluh pertanian dan meningkatkan kepuasan petani ke depannya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan selama satu bulan, yaitu mulai pada tanggal 13 Desember 2019 – 13 Januari 2020 di Desa Senden, Kecamatan Selo, Kabupaten Boyolali. Penelitian ini menggunakan metode survei dengan kuesioner terkait kepuasan petani terhadap kinerja penyuluh pertanian. Pengambilan sampel penelitian dilakukan

dengan *simple random sampling* yaitu mengambil secara acak petani yang tergabung dalam kelompok tani di Desa Senden sebanyak 86 responden.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei, wawancara, observasi dan dokumentasi. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui survei kepada petani dengan kuesioner terkait dengan kepuasan petani terhadap kinerja penyuluh pertanian. Pengukuran tingkat kepuasan petani terhadap kinerja penyuluh pertanian menggunakan skala likert dengan 5 alternatif jawaban yaitu (1) tidak penting – tidak puas, (2) kurang penting – kurang puas, (3) cukup penting – cukup puas, (4) penting – puas dan (5) sangat penting – sangat puas. Data sekunder diperoleh melalui lembaga atau instansi yaitu Balai Penyuluhan Pertanian Kecamatan Selo terkait data jumlah kelompok tani serta anggota kelompok tani di Desa Senden, Kantor Desa Senden Selo Boyolali terkait data profil desa dan Badan Pusat Statistik Kabupaten Boyolali terkait data monografi desa.

Data selanjutnya dianalisis secara deskriptif menggunakan *Importance Perfomance Analysis* (IPA) untuk menganalisis tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan terhadap tingkat kinerja pada atribut-atribut kinerja penyuluh pertanian dengan rumus sebagai berikut :

$$Tk_i = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \dots\dots\dots (1)$$

Keterangan :

- Tk_i = Tingkat kesesuaian atribut
- X_i = Skor penilaian tingkat kinerja
- Y_i = Skor penilaian tingkat kepentingan

Setelah diperoleh tingkat kesesuaian atribut, selanjutnya memetakan nilai rata-rata dari masing-masing atribut ke dalam diagram kartesius. Sumbu mendatar (X) sebagai skor tingkat kinerja sedangkan sumbu tegak (Y) sebagai skor tingkat kepentingan. Nilai rata-rata sumbu X dan Y pada diagram kartesius diperoleh melalui rumus berikut :

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \dots\dots\dots (2)$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n} \dots\dots\dots (3)$$

Keterangan :

\bar{X}_i = Rata-rata total tingkat kinerja

\bar{Y}_i = Rata-rata total tingkat kepentingan

n = Jumlah responden

Diagram kartesius akan menggambarkan empat bagian kuadran yang dibatasi dua garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (X,Y). Titik X sebagai titik skor rata-rata tingkat kinerja seluruh atribut sedangkan titik Y sebagai titik skor rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut. Titik (X,Y) diperoleh melalui rumus berikut :

$$X = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{X}}{K} \dots\dots\dots (4)$$

$$Y = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{Y}}{K} \dots\dots\dots (5)$$

Keterangan :

K = Total jumlah atribut

Tingkat Kepentingan

Y	Kuadran I	Kuadran II
	Kuadran III	Kuadran IV

X Tingkat Kinerja

Ilustrasi 1. Diagram Kartesius

Menurut (Supranto, 2011) masing-masing kuadran diagram kartesius menggambarkan keadaan yang berbeda, yaitu :

1. Kuadran I atau Prioritas Utama memuat atribut-atribut dengan tingkat kepentingan tinggi tetapi tingkat kinerja rendah. Atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan dan menjadi prioritas utama untuk perbaikan ke depannya.
2. Kuadran II atau Pertahankan Prestasi memuat atribut-atribut yang sangat penting dan kinerja telah dilaksanakan sesuai harapan. Atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ini harus dipertahankan dan dikelola baik pada pelaksanaannya.

3. Kuadran III atau Prioritas Rendah memuat atribut-atribut dengan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja rendah. Atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ini dirasa kurang penting dan kinerja pelaksanaannya masih kurang.
4. Kuadran IV atau Berlebih memuat atribut-atribut dengan tingkat kepentingan kurang penting tetapi kinerja telah dilaksanakan dengan baik. Atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi untuk menghemat sumberdaya.

Metode analisis data pada identifikasi masalah tingkat kepuasan petani terhadap kinerja penyuluh pertanian secara deskriptif menggunakan analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI). Menurut (Aritonang, 2005) langkah-langkah pengukuran indeks kepuasan pelayanan meliputi :

1. Menghitung *Mean Importance Score* (MIS), yaitu rata-rata skor kepentingannya.

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \dots\dots\dots (6)$$

Keterangan :

n = Jumlah konsumen

Y_i = Nilai kepentingan Y ke-i

2. Menghitung *Weight Factors* (WF), yaitu bobot persentase nilai MIS per atribut terhadap total MIS seluruh atribut.

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100\% \dots\dots\dots (7)$$

Keterangan :

p = Atribut kepentingan ke-p

3. Menghitung *Weight Score* (WS), yaitu perkalian antara WF dengan rata-rata tingkat kepuasan atau *Mean Satisfaction Score* (MSS).

$$WS = WF \times MSS \dots\dots\dots (8)$$

4. Menghitung *Customer Satisfaction Index* (CSI), yaitu perhitungan dari WS dibagi skala maksimal atau *Highest Scale* (HS) kemudian dikalikan 100%.

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WS}{HS} \times 100\% \dots\dots\dots (9)$$

Keterangan :

HS = *Highest Scale*

Tingkat kepuasan petani secara menyeluruh dilihat dari kriteria sebagai berikut :

1. 0,00 – 0,34 = tidak puas
2. 0,35 – 0,50 = kurang puas
3. 0,51 – 0,65 = cukup puas
4. 0,66 – 0,80 = puas
5. 0,81 – 1,00 = sangat puas

HASIL DAN PEMBAHASAN

Keadaan Umum Lokasi. Desa Senden merupakan salah satu desa yang terletak di Kecamatan Selo Kabupaten Boyolali. Desa Senden memiliki luas wilayah sebesar 351,10 Ha. Pemanfaatan lahan sebagian besar digunakan sebagai lahan usahatani. Penggunaan lahan untuk usahatani sebesar 206,30 Ha, lahan perkarangan sebesar 73,60 Ha, lahan kehutanan sebesar 66,90 Ha dan lainnya sebesar 4,30 Ha. Mayoritas pekerjaan utama penduduk Desa Senden adalah petani. Hal tersebut didukung dengan kondisi wilayah Desa Senden yang berada di ketinggian 1.315 mdpl, suhu udara 17-20°C, jenis tanah litosol coklat dan andosol coklat serta wilayah yang tergolong dalam tipe iklim C basah

sehingga mendukung usaha pertanian subsektor tanaman hortikultura dan perkebunan.

Petani Desa Senden dalam menunjang aktivitas kegiatan bertani bergabung dalam kelembagaan petani di desa yaitu kelompok tani. Pembentukan kelompok tani di Desa Senden berdasarkan wilayah domisili tempat tinggal petani. Desa Senden memiliki satu Gabungan Kelompok Tani (Gapoktan) Ngudi Luhur yang menaungi 17 kelompok tani dan 2 kelompok wanita tani. Umumnya, kegiatan kelompok tani berfokus pada budidaya tanaman hortikultura dan perkebunan sedangkan kelompok wanita tani berfokus pada intensifikasi lahan pekarangan dan pengolahan pangan dalam pemanfaatan hasil panen untuk meningkatkan nilai jual hasil panen.

Karakteristik Responden. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap 86 petani di Desa Senden Kecamatan Selo Kabupaten Boyolali yang tergabung ke dalam kelompok tani dan dipilih berdasarkan simple random sampling diperoleh karakteristik responden penelitian sebagai berikut :

Tabel 1. Jumlah dan Persentase Responden Berdasarkan Karakteristik

No	Karakteristik	Kategori	Jumlah -- Jiwa --	Persentase -- % --
1.	Jenis Kelamin	Laki-Laki	86	100
		Perempuan	0	0
2.	Usia (Tahun)	<15	0	0
		15 – 64	84	97,67
		>64	2	2,33
3.	Tingkat Pendidikan	Pendidikan Dasar	69	80
		Pendidikan Menengah	12	14
		Pendidikan Tinggi	5	6
4.	Status Kepemilikan Lahan	Pemilik	5	6
		Penggarap	1	1
		Pemilik dan Penggarap	80	93

Sumber : Data Primer, 2020.

Berdasarkan Tabel 1 diperoleh bahwa seluruh responden penelitian adalah laki-laki. Pada pelaksanaan usahatani, tenaga laki-laki lebih dominan dibandingkan tenaga perempuan. Hal ini dikarenakan fokus kegiatan usahatani memerlukan tenaga yang lebih besar. Pendapat (Ratmayani et al., 2018) menyatakan bahwa alokasi kerja dalam usahatani lebih didominasi tenaga kerja pria karena memiliki fisik dan tenaga lebih besar untuk melakukan kegiatan dalam tahapan budidaya seperti penyiangan, penyulaman, pemupukan, pembuatan tangga panen dan pengangkutan hasil panen.

Hasil persentase responden penelitian berdasarkan usia pada kelas usia <15 tahun sebesar 0%, kelas usia 15-64 tahun sebesar 97,67% dan kelas usia >64 tahun sebesar 2,33%. Mayoritas petani di Desa Senden berada dalam kelompok usia produktif. Pendapat (Susanti et al., 2016) petani dalam rentang usia produktif 30-59 tahun memiliki tenaga dan fisik yang kuat dalam mengembangkan usahatani dan potensi diri. Kecenderungan petani dengan usia produktif akan lebih aktif, mudah memahami dan mengikuti kegiatan penyuluhan pertanian. Kondisi tersebut akan menunjang keefektifan dalam pelaksanaan penyuluhan pertanian.

Hasil persentase responden penelitian berdasarkan tingkat pendidikan dengan tingkat pendidikan dasar (tidak tamat SD, SD dan SMP) sebesar 80%, tingkat pendidikan menengah (SMA dan SMK) sebesar 14%, tingkat pendidikan tinggi (Diploma dan Sarjana) sebesar 6%. Hasil perolehan data tersebut menunjukkan bahwa mayoritas petani di Desa Senden memiliki tingkat pendidikan dasar. Kecenderungan petani dengan tingkat pendidikan dasar akan memerlukan waktu dalam menerima dan memahami materi penyuluhan. Pendapat (Manyamsari and Mujiburrahmad, 2014) menyatakan bahwa tingkat pendidikan akan menggambarkan kompetensi petani dalam memahami dan mengembangkan usahatani. Penyuluh harus dapat menyesuaikan dalam menyampaikan materi penyuluhan dengan menggunakan bahasa yang sederhana

dan mudah dipahami sehingga pesan materi dapat dipahami dan diterima petani dengan benar dan tepat.

Hasil persentase responden penelitian berdasarkan status kepemilikan lahan dengan status sebagai petani pemilik sebesar 6%, petani penggarap sebesar 1% serta petani pemilik dan penggarap sebesar 93%. Mayoritas status kepemilikan lahan adalah petani pemilik dan penggarap. Kecenderungan skala usahatani yang diusahakan petani tergolong kecil menyebabkan petani lebih memilih mengerjakan dan mengelola lahan secara pribadi untuk memperoleh hasil panen yang sesuai dengan harapan. Status kepemilikan lahan akan mempengaruhi besar hasil perolehan usahatani (Manatar et al., 2017). Kondisi tersebut menyebabkan para petani harus dapat mengetahui dan memahami faktor-faktor yang dapat mempengaruhi hasil usahatani. Oleh karena itu, para petani mengikuti kegiatan penyuluhan pertanian yang diharapkan akan menambah pengetahuan dan keterampilan petani untuk menunjang kegiatan usahatani.

Tingkat Kesesuaian Atribut Kinerja Penyuluh Pertanian. Tingkat kesesuaian petani merupakan persentase perbandingan total kinerja dengan total kepentingan pada atribut kinerja penyuluh pertanian. Total kinerja menunjukkan pelaksanaan pelayanan yang telah diberikan penyuluh. Total kepentingan menunjukkan harapan petani terhadap pelaksanaan kinerja penyuluh. Analisis kesesuaian atribut dapat digunakan dalam penentuan urutan prioritas atribut yang mempengaruhi kepuasan petani. Adapun hasil analisis kesesuaian atribut kinerja penyuluh pertanian sebagai berikut :

Berdasarkan Tabel 2 diperoleh bahwa pada atribut 12 mengenai kemampuan penyuluh menerima pertanyaan langsung dan mampu menjawab pertanyaan dari petani memiliki tingkat kesesuaian tertinggi dengan nilai sebesar 93,15%. Angka tersebut menggambarkan bahwa kinerja penyuluh pada atribut 12 hampir memenuhi harapan petani yaitu mendekati nilai 100%. Pada pelaksanaannya, penyuluh telah mampu menerima dan

menjawab pertanyaan dari petani yang umumnya mengenai permasalahan hama dan penyakit tanaman. Petani merasa bahwa penjelasan informasi mengenai obat pestisida untuk pengendalian hama dan penyakit tanaman yang telah diberikan penyuluh telah sesuai dan mampu menjawab pertanyaan petani.

Pada atribut kinerja penyuluh pertanian yang memiliki tingkat kesesuaian paling rendah terletak pada atribut 15 mengenai penyuluh menanyakan permasalahan yang dihadapi petani dan memberikan solusi sebesar 78,29%. Angka tersebut menggambarkan

bahwa kinerja penyuluh pada atribut 15 masih belum sesuai dengan harapan petani. Pada pelaksanaan di lapangan, petani merasa keaktifan penyuluh dalam menanyakan permasalahan petani masih kurang. Hal ini dikarenakan penyuluh tidak selalu dapat menghadiri pertemuan kelompok tani, yang seharusnya dapat menjadi forum diskusi antara penyuluh dengan petani untuk menanyakan permasalahan yang sedang dihadapi petani. Dengan demikian, atribut 15 menjadi atribut prioritas utama dalam perbaikan dan peningkatan kinerja penyuluh ke depannya.

Tabel 2. Tingkat Kesesuaian Atribut Kinerja Penyuluh Pertanian

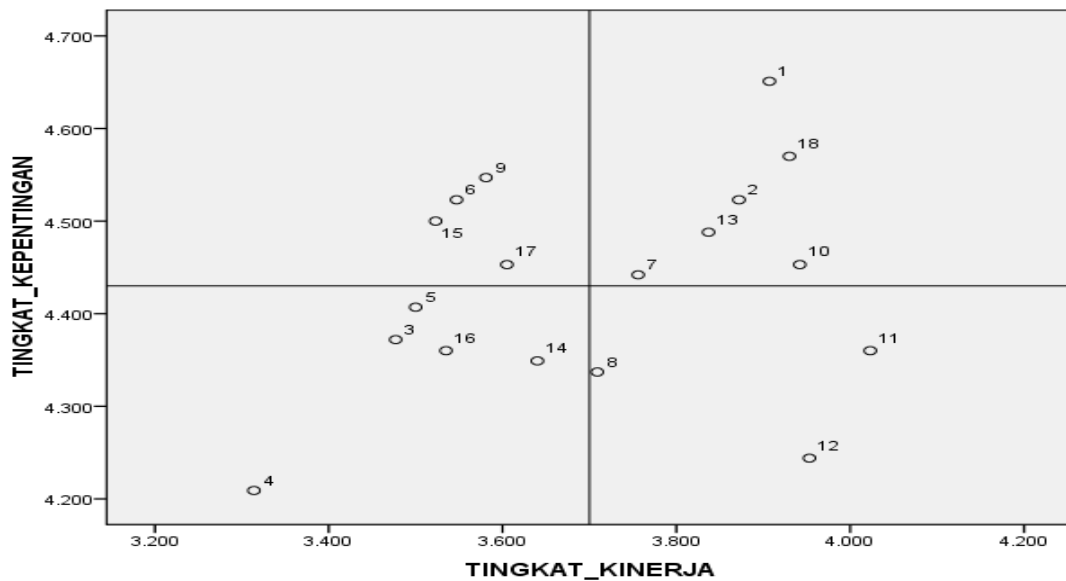
No	Atribut-Atribut Kinerja Penyuluh Pertanian	Tingkat Kesesuaian
		-- % --
1	Penyampaian materi sesuai dengan kebutuhan petani	84,00
2	Penyuluh membantu dalam penyaluran susidi kepada petani	85,60
3	Pengembangan keterampilan kelompok tani	79,52
4	Penyuluh membentuk kerjasama kelompok tani dengan pihak lain	78,73
5	Penyuluh melakukan kunjungan teratur ke kelompok tani	79,42
6	Kemampuan penyuluh dalam meningkatkan produktivitas, kuantitas dan kualitas usahatani	78,41
7	Penyuluh membantu petani dalam penyusunan administrasi kelompok tani	84,55
8	Penyuluh tanggap dalam menghadapi pengaduan petani	85,52
9	Penyuluh cepat dalam mengatasi permasalahan petani	78,77
10	Penyuluh tepat dalam menyampaikan materi yang sesuai dengan kebutuhan petani	88,51
11	Penyuluh pertanian mudah ditemui petani	92,27
12	Kemampuan penyuluh menerima pertanyaan langsung dan mampu menjawab pertanyaan dari petani	93,15
13	Kecakapan penyuluh dalam memandu proses belajar petani secara rinci dan jelas	85,49
14	Penyuluh menghadiri pertemuan kelompok tani	83,69
15	Penyuluh menanyakan permasalahan yang dihadapi petani dan memberikan solusi	78,29
16	Penyuluh peduli terhadap permasalahan yang dihadapi petani	81,07
17	Penyuluh melakukan pendampingan kepada petani dalam menghadapi permasalahan	80,94
18	Penyuluh mengupayakan kegiatan penyuluhan dapat meningkatkan pendapatan	86,01
Total Rata-Rata		83,55

Sumber : Data Primer, 2020.

Posisi Kepentingan dan Kinerja pada Kuadran IPA. *Importance Performance Analysis (IPA)* adalah suatu metode analisis jasa pelayanan dengan memperhatikan kesesuaian antara tingkat kepentingan dengan tingkat kinerja pada atribut kinerja penyuluh pertanian. Titik kesesuaian yang

terbentuk atas tingkat kepentingan dengan tingkat kinerja pada atribut yang akan menggambarkan koordinat posisi atribut kinerja penyuluh pertanian untuk kemudian dikelompokkan ke dalam diagram kartesius. Adapun hasil analisis metode IPA sebagai berikut :

Importance Performance Analysis (IPA)
Kinerja Penyuluh Pertanian di Desa Senden, Selo, Boyolali



Sumber : Data primer 2020.

{{{

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa atribut kinerja penyuluh pertanian tersebar pada empat bagian kuadran yaitu kuadran I sebagai atribut prioritas utama, kuadran II sebagai atribut pertahankan prestasi, kuadran III sebagai atribut prioritas rendah dan kuadran IV sebagai atribut berlebih. Pada kuadran I terdapat empat atribut kinerja penyuluh pertanian yaitu kemampuan penyuluh dalam meningkatkan produktivitas, kuantitas dan kualitas usahatani (atribut 6), penyuluh cepat dalam mengatasi permasalahan petani (atribut 9), penyuluh menanyakan permasalahan yang dihadapi petani dan memberikan solusi (atribut 15) dan penyuluh melakukan pendampingan kepada petani dalam menghadapi permasalahan (atribut 17). Menurut (Supranto,

2011) atribut pelayanan yang terletak pada kuadran I menunjukkan bahwa atribut tersebut memiliki tingkat harapan tinggi tetapi tingkat pelaksanaan kinerja di lapangan rendah. Hal ini menunjukkan bahwa empat atribut tersebut memiliki prioritas utama untuk diperbaiki dan ditingkatkan dalam pelaksanaan kinerja penyuluh pertanian ke depannya.

Pada kuadran II terdapat enam atribut kinerja penyuluh pertanian yang harus dipertahankan kinerjanya yaitu penyampaian materi sesuai dengan kebutuhan petani (atribut 1), penyuluh membantu dalam penyaluran susidi kepada petani (atribut 2), penyuluh membantu petani dalam penyusunan administrasi kelompok tani (atribut 7), penyuluh tepat dalam menyampaikan materi

yang sesuai dengan kebutuhan petani (atribut 10), kecakapan penyuluh dalam memandu proses belajar petani secara rinci dan jelas (atribut 13) dan penyuluh mengupayakan kegiatan penyuluhan dapat meningkatkan pendapatan (atribut 18). Atribut yang terletak pada kuadran II menggambarkan bahwa atribut telah dilaksanakan sesuai dengan harapan petani. Hal ini menunjukkan bahwa enam atribut tersebut harus dipertahankan dalam pelaksanaan kinerja di lapangan sebagai keunggulan kinerja penyuluh dalam penilaian petani.

Terdapat lima atribut kinerja penyuluh pertanian yang terletak pada kuadran III yaitu pengembangan keterampilan kelompok tani (atribut 3), penyuluh membentuk kerjasama kelompok tani dengan pihak lain (atribut 4), penyuluh melakukan kunjungan teratur ke kelompok tani (atribut 5), penyuluh menghadiri pertemuan kelompok tani (atribut 14) dan penyuluh peduli terhadap permasalahan yang dihadapi petani (atribut 16). Atribut yang terletak pada kuadran III memiliki tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang rendah. Sedangkan pada kuadran IV terdapat tiga atribut kinerja penyuluh pertanian yaitu penyuluh tanggap dalam menghadapi pengaduan petani (atribut 8), penyuluh pertanian mudah ditemui petani (atribut 11) dan kemampuan penyuluh menerima pertanyaan langsung dan mampu menjawab pertanyaan dari petani (atribut 12). Tiga atribut tersebut dianggap sebagai atribut berlebih, karena memiliki tingkat kepentingan yang rendah dibandingkan atribut lainnya tetapi pelaksanaan kinerja tinggi. Apabila pada pelaksanaannya mengeluarkan biaya, sebaiknya ada pengalihan biaya untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pada kuadran I. Peningkatan kinerja pada kuadran IV akan menyebabkan pemborosan pada penggunaan sumberdaya.

Pada analisa IPA menunjukkan kuadran dominan atribut kinerja penyuluh pertanian terletak pada kuadran II. Hasil tersebut menggambarkan bahwa penyuluh pertanian telah melaksanakan kinerja pada

sebagian besar atribut sesuai dengan harapan petani. Namun, penyuluh pertanian tetap perlu memperbaiki dan meningkatkan kinerja terutama pada empat atribut yang terletak pada kuadran I dan menghemat sumberdaya pada tiga atribut yang terletak kuadran IV agar tidak terjadi pemborosan.

Analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI). *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan suatu metode analisis dalam mengukur kepuasan petani terhadap kinerja penyuluh pertanian secara keseluruhan. Pengukuran tingkat kepuasan petani terhadap kinerja penyuluh pertanian secara keseluruhan dengan mempertimbangkan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dari 18 atribut kinerja penyuluh pertanian. Hasil analisis CSI akan menggambarkan bagaimana pelaksanaan kegiatan penyuluhan pertanian secara keseluruhan. Adapun hasil analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebagai berikut :

Berdasarkan Tabel 3 diperoleh bahwa nilai CSI atau tingkat kepuasan petani terhadap kinerja penyuluh pertanian secara keseluruhan sebesar 74,09% atau 0,7409. Angka tersebut menggambarkan bahwa petani tergolong puas terhadap kinerja penyuluh pertanian. Nilai CSI dengan rentang 0,66-0,80 berada dalam kategori puas (Aritonang, 2005). Wujud kepuasan petani terhadap kinerja penyuluh pertanian terlihat pada keaktifan petani dalam mengadu permasalahan dan kemampuan penyuluh dalam menerima dan memberikan solusi permasalahan membentuk kepuasan petani terhadap kinerja penyuluh pertanian. Secara keseluruhan petani merasa puas terhadap kinerja penyuluh pertanian, tetapi penyuluh masih perlu melakukan perbaikan dan meningkatkan kinerja dalam rangka mencapai 25,01% kepuasan petani yang masih berada di bawah tingkat puas.

Penyuluh pertanian perlu memperhatikan hasil nilai kesesuaian atribut-atribut kinerja penyuluh pertanian pada analisis IPA dalam rangka pengadaan perbaikan dan peningkatan kinerja penyuluh ke depannya. Besar nilai kesesuaian atribut akan menunjukkan tingkatan prioritas atribut yang perlu

diperbaiki dan ditingkatkan oleh penyuluh pertanian. Semakin kecil nilai kesesuaiannya menjadikan atribut tersebut memiliki prioritas tinggi untuk diperbaiki dan ditingkatkan kinerjanya. Peningkatan pelaksanaan kinerja pada atribut tersebut akan meningkatkan nilai *Weighted Score* (WS) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Pendapat (Diyahya et al., 2016) menyatakan bahwa adanya peningkatan kinerja pelayanan akan berdampak pada peningkatan kepuasan.

Hal lain yang perlu diperhatikan pada kepuasan petani adalah harapan petani. Faktor utama yang mempengaruhi harapan petani adalah kebutuhan petani.

Beberapa petani menyatakan bahwa yang terpenting dalam kegiatan penyuluhan pertanian terletak pada penyaluran bantuan. Menurut pendapat (Wijayanti et al., 2015) menyatakan bahwa kebutuhan dasar petani menjadi faktor yang mempengaruhi besar harapan petani terhadap pelaksanaan kinerja penyuluh pertanian. Kepuasan petani terhadap kinerja penyuluh pertanian akan membentuk loyalitas petani terhadap pelaksanaan kegiatan penyuluhan pertanian. Penilaian kepuasan terhadap pelayanan akan mengarahkan pada loyalitas, semakin puas seseorang terhadap pelayanan maka akan semakin loyal (Sumarwan, 2011).

Tabel 3. Hasil Analisis *Customer Satisfaction Index*

Nomor Atribut	Rata-Rata Tingkat Kepentingan	<i>Weight Factor</i>	Rata-Rata Tingkat Kinerja	<i>Weight Score</i>
		-- % --		
1	4,65	5,83	3,91	22,77
2	4,52	5,67	3,87	21,95
3	4,37	5,48	3,48	19,05
4	4,21	5,28	3,31	17,48
5	4,41	5,52	3,5	19,33
6	4,52	5,67	3,55	20,11
7	4,44	5,57	3,76	20,91
8	4,34	5,44	3,71	20,16
9	4,55	5,7	3,58	20,41
10	4,45	5,58	3,94	22,00
11	4,36	5,46	4,02	21,98
12	4,24	5,32	3,95	21,03
13	4,49	5,62	3,84	21,58
14	4,35	5,45	3,64	19,84
15	4,50	5,64	3,52	19,87
16	4,36	5,46	3,54	19,32
17	4,45	5,58	3,61	20,12
18	4,57	5,73	3,93	22,51
Total	79,79			
<i>Weighted Total Satisfaction Index</i>				370,43
				74,09

Sumber : Data Primer, 2020.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan.

Berdasarkan hasil perhitungan tingkat kesesuaian diperoleh atribut tingkat kesesuaian tertinggi adalah kemampuan penyuluh menerima pertanyaan langsung dan mampu menjawab pertanyaan dari petani dengan nilai kesesuaian sebesar 93,15%. Pada hasil analisis IPA diperoleh bahwa kuadran II merupakan kuadran dominan pada atribut kinerja penyuluh pertanian yang terdiri atas enam atribut yang meliputi atribut penyampaian materi sesuai dengan kebutuhan petani, penyuluh membantu dalam penyaluran subsidi kepada petani, penyuluh membantu petani dalam penyusunan administrasi kelompok tani, penyuluh tepat dalam menyampaikan materi yang sesuai dengan kebutuhan petani, kecakapan penyuluh dalam memandu proses belajar petani secara rinci dan jelas serta penyuluh mengupayakan kegiatan penyuluhan dapat meningkatkan pendapatan. Hasil analisis CSI diperoleh bahwa tingkat kepuasan petani tergolong puas atas kinerja penyuluh pertanian dengan nilai CSI sebesar 74,09% atau 0,7409.

Saran.

Berdasarkan hasil penelitian, diharapkan kepada penyuluh pertanian di Desa Senden dapat memperbaiki dan meningkatkan kinerja pada atribut-atribut yang berada di kuadran I. Penyuluh pertanian diharapkan lebih sering berinteraksi dan berkomunikasi dengan kelompok tani kategori pemula dan madya, sehingga kelompok tani tersebut mendapat intensitas yang sama dalam kegiatan penyuluhan pertanian dan tidak terjadi kesalahpahaman antar kelompok tani. Hal itu juga diperlukan dukungan keaktifan dan partisipatif dari petani dalam pelaksanaan kegiatan penyuluhan pertanian.

DAFTAR PUSTAKA

Alotaibi, B.A., Yoder, E., Brennan, M.A., Kassem, H.S., 2019. Training needs of extension agents' regarding organic

agriculture in Saudi Arabia. *Evaluation and Program Planning* 77, 101711. <https://doi.org/10.1016/j.evalprogplan.2019.101711>

Aritonang, R.L., 2005. *Kepuasan Pelanggan*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Asmarantaka, R.W., Atmakusuma, J., Muflikh, Y.N., Rosiana, N., 2017. Konsep Pemasaran Agribisnis: Pendekatan Ekonomi Dan Manajemen. *Jurnal Agribisnis Indonesia* 5, 151–172. <https://doi.org/10.29244/jai.2017.5.2.151-172>

Badan Pusat Statistik, 2019. *Keadaan Angkatan Kerja di Indonesia Februari 2019*. Badan Pusat Statistik. <https://doi.org/2303004>

Bajan, B., Mrówczyńska-Kamińska, A., 2020. Carbon footprint and environmental performance of agribusiness production in selected countries around the world. *Journal of Cleaner Production* 276, 123389. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2020.123389>

Bolang, P.D., Osumanu, I.K., 2019. Formal sector workers' participation in urban agriculture in Ghana: perspectives from the Wa Municipality. *Heliyon* 5, e02230. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2019.e02230>

Brenes, E.R., Ciravegna, L., Acuña, J., 2020. Differentiation strategies in agribusiness – A configurational approach. *Journal of Business Research* S014829632030504X. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2020.07.048>

Departemen Pertanian, 2009. *Dasar-Dasar Penyuluhan*. Departemen Pertanian, Jakarta.

Diyahya, I., Sukiyono, K., Badrudin, R., 2016. Analisis Tingkat Kepuasan Petani Jagung terhadap Pelayanan Lembaga

- Pemasarannya di Kecamatan Lubuk Pinang Kabupaten Mukomuko. *Agrisep* 16, 45–58. <https://doi.org/10.1016/j.envdev.2019.100458>
- Gao, Y., Zhao, D., Yu, L., Yang, H., 2020. Influence of a new agricultural technology extension mode on farmers' technology adoption behavior in China. *Journal of Rural Studies* 76, 173–183. <https://doi.org/10.1016/j.jrurstud.2020.04.016>
- Hidayat, Y., Batubara, M. marli, Kurniawan, R., 2017. Peran Penyuluhan Pertanian Lapangan dalam Mendampingi Kelompok Tani Padi di Kecamatan Lalan Kabupaten Musi Banyuasin. *Jurnal Societa* 6, 30–37. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Iyer, T., 2020. The welfare implications of exchange rate choices in developing agricultural economies. *Journal of Macroeconomics* 66, 103233. <https://doi.org/10.1016/j.jmacro.2020.103233>
- Kapoor, R., Ghosh, P., Kumar, M., Sengupta, S., Gupta, A., Kumar, S.S., Vijay, V., Kumar, V., Kumar Vijay, V., Pant, D., 2020. Valorization of agricultural waste for biogas based circular economy in India: A research outlook. *Bioresource Technology* 304, 123036. <https://doi.org/10.1016/j.biortech.2020.123036>
- Loizou, E., Karelakis, C., Galanopoulos, K., Mattas, K., 2019. The role of agriculture as a development tool for a regional economy. *Agricultural Systems* 173, 482–490. <https://doi.org/10.1016/j.agsy.2019.04.002>
- Makate, C., Makate, M., Mutenje, M., Mango, N., Siziba, S., 2019. Synergistic impacts of agricultural credit and extension on adoption of climate-smart agricultural technologies in southern Africa. *Environmental Development* 32, 100458. <https://doi.org/10.1016/j.envdev.2019.100458>
- Manatar, M.P., Laoh, E.H., Mandei, J.R., 2017. Pengaruh Status Penguasaan Lahan Terhadap Pendapatan Petani Padi Di Desa Tumani, Kecamatan Maesaan, Kabupaten Minahasa Selatan. *Agri-Sosioekonomi* 13, 55–64. <https://doi.org/10.35791/agrsosek.13.1.2017.14920>
- Manyamsari, I., Mujiburrahmad, 2014. Karakteristik Petani Dan Hubungannya Dengan Kompetensi Petani Lahan Sempit (Kasus: Di Desa Sinar Sari Kecamatan Dramaga Kab. Bogor Jawa Barat) 15, 58–74. <https://doi.org/10.24815/agrisep.v15i2.2099>
- Moyo, R., Salawu, A., 2018. A survey of communication effectiveness by agricultural extension in the Gweru district of Zimbabwe. *Journal of Rural Studies* 60, 32–42. <https://doi.org/10.1016/j.jrurstud.2018.03.002>
- Olorunfemi, T.O., Olorunfemi, O.D., Oladele, O.I., 2020. Determinants of the involvement of extension agents in disseminating climate smart agricultural initiatives: Implication for scaling up. *Journal of the Saudi Society of Agricultural Sciences* 19, 285–292. <https://doi.org/10.1016/j.jssas.2019.03.003>
- Ratmayani, Rahmadanih, Salman, D., 2018. Relasi Gender pada rumah tangga petani cengkeh. Studi kasus Rumah tangga Petani Cengkeh di Desa Seppong, Kecamatan Tammero'do, Majene, Sulawesi Barat. *Jurnal Sosial Ekonomi Pertanian* 4, 65–74.
- Singh, A.K., Burman, R.R., 2019. Agricultural extension reforms and institutional innovations for inclusive outreach in India, in: *Agricultural Extension Reforms in South Asia*. Elsevier, pp.

- 289–315. <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-818752-4.00016-3>
- Sumarwan, U., 2011. *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Penerbit Ghalia Indonesia, Bogor.
- Supranto, J., 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.
- Susanti, D., Listiana, N.H., Widayat, T., 2016. Pengaruh Umur Petani, Tingkat Pendidikan dan Luas Lahan Terhadap Hasil Produksi Tanaman Sembung. *Jurnal Tumbuhan Obat Indonesia* 9, 75–82. <https://doi.org/10.22435/toi.v9i2.7848.7> 5-82
- Taylor, M., Bhasme, S., 2018. Model farmers, extension networks and the politics of agricultural knowledge transfer. *Journal of Rural Studies* 64, 1–10. <https://doi.org/10.1016/j.jrurstud.2018.09.015>
- Verma, P., Sinha, N., 2018. Integrating perceived economic wellbeing to technology acceptance model: The case of mobile based agricultural extension service. *Technological Forecasting and Social Change* 126, 207–216. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2017.08.013>
- Wijayanti, N., Paranoan, D.B., Kalalinggi, R., 2015. Analisis Tingkat Kepuasan Petani Terhadap Kinerja Penyuluh Pertanian Lapangan (Ppl) Di Kabupaten Kutai Timur. *eJournal Administrative Reform* 3, 263–275.