

TINGKAT KEPUASAN PETANI DALAM KEGIATAN PENYULUHAN PERTANIAN di Desa Cidugaleun Kecamatan Cigalontang Kabupaten Tasikmalaya

*Level of Farmer Satisfaction in Agricultural Extension Activities in Cidugaleun Village,
Cigalontang District, Tasikmalaya Regency*

HERIYANTO^{1*}, IWAN SETIAWAN², DAN SUDRAJAT³

¹Fakultas Pertanian , ²Universitas Padjadjaran, ³Universitas Galuh

ABSTRAK

Kemajuan teknologi dan komunikasi menjadi fasilitas pendukung dalam menjalankan layanan penyuluhan semakin berkualitas, sehingga dapat meningkatkan kepuasan petani. Tingkat kepuasan petani dalam melaksanakan kegiatan penyuluhan merupakan salah satu cara pengukuran dimensi kualitas jasa layanan penyuluh dalam melaksanakan kegiatan penyuluhan pertanian. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan petani dalam kegiatan penyuluhan pertanian di Desa Cidugaleun Kecamatan Cigalontang Kabupaten Tasikmalaya. Metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kuantitatif. Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Sampel penelitian sebanyak 85 orang petani yang ditarik dengan teknik simple random sampling menggunakan rumus Slovin. Hasil penelitian menunjukkan bahwa : 1). Tingkat kepuasan petani dalam kegiatan penyuluhan pertanian dilihat dari dimensi kualitas jasa layanan penyuluh berada pada kategori puas atau para petani merasa puas terhadap kualitas jasa layanan yang diberikan oleh penyuluh dalam melaksanakan kegiatan penyuluhan pertanian, dan 2). Tingkat kepuasan petani dalam kegiatan penyuluhan pertanian dilihat dari masing-masing dimensi, semuanya menunjukkan tingkat kepuasan yang sama yaitu berada pada kategori puas, dengan persentase capaian untuk masing-masing dimensi : a) *tangible* 94,12 %, b) *reliability* 56,47 %, c) *responsiveness* 50,59 %, d) *assurance* 100 %, dan e) *empathy* 100 %.

Kata kunci : Kepuasan petani, kegiatan penyuluhan pertanian, dimensi kualitas.

ABSTRACT

*Advances in technology and communication have become supporting facilities in carrying out higher quality extension services, so as to increase farmer satisfaction. The level of satisfaction of farmers in carrying out extension activities is one way to measure the dimensions of the quality of extension services in carrying out agricultural extension activities. This study aims to determine the level of farmer satisfaction in agricultural extension activities in Cidugaleun Village, Cigalontang District, Tasikmalaya Regency. The research method used is descriptive quantitative. The data used in this study consisted of primary data and secondary data. The research sample was 85 farmers who were drawn by simple random sampling technique using the Slovin formula. The research results show that: 1). The level of satisfaction of farmers in agricultural extension activities seen from the dimensions of the quality of extension services is in the satisfied category or the farmers are satisfied with the quality of services provided by extension services in carrying out agricultural extension activities, and 2). The level of farmer satisfaction in agricultural extension activities is seen from each dimension, all of which show the same level of satisfaction, namely in the satisfied category, with the percentage of achievements for each dimension: a) *tangible* 94.12%, b) *reliability* 56.47%, c) *responsiveness* 50.59%, d) *assurance* 100%, and e) *empathy* 100%.*

Keywords: Farmer satisfaction, agricultural extension activities, quality dimension..

PENDAHULUAN

Kinerja penyuluh pertanian merupakan ukuran keberhasilan penyuluh pertanian dalam menjalankan tugasnya. Rendahnya kinerja penyuluh akan berdampak pada proses penyuluhan dan transfer teknologi, usahatani yang dijalankan petani juga tidak berjalan bagaimana semestinya, sehingga penyuluh pertanian dituntut bekerja secara profesional dalam memfasilitasi pelaksanaan penyuluhan (Arista, 2020).

Taraf keberhasilan pertanian di masa yang akan datang merupakan hasil dari peningkatan kualitas petani dan analisis permasalahan pertanian yang terjadi saat ini. Model perencanaan yang digunakan harus menjadi terobosan pemecahan masalah sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pertanian di masa yang akan datang. Penyuluh pada dasarnya dapat berperan sebagai pengisi kehampaan pedesaan, penyebar hasil – hasil penelitian, pelatihan pengambilan keputusan, rekan pemberi semangat, pendorong peningkatan produksi suatu komoditas, dan pelayanan pemerintah yang pada intinya peran penyuluh yaitu sebagai pembimbing, fasilitator, dinamisator dan motivator (Umbara, 2019).

Usaha yang dapat dilakukan untuk mengatasi permasalahan rendahnya kinerja

penyuluh pertanian adalah dengan mengevaluasi kinerja penyuluh pertanian. Semakin tinggi kualitas layanan penyuluh maka semakin tinggi kinerja penyuluh. Seorang penyuluh pertanian diharapkan mampu menyusun rencana kerja dan melaksanakan penyuluhan berdasarkan kebutuhan masyarakat sasarannya, untuk mencapai hal tersebut dibutuhkan penyuluh yang memiliki kompetensi dan mampu menunjukkan kinerja yang baik (Arista, 2020).

Kualitas pelayanan penyuluhan diharapkan dapat menimbulkan kepuasan bagi petani yang selanjutnya akan bermanfaat dalam upaya ikut meningkatkan kapasitasnya. Kepuasan para petani terhadap jasa pelayanan penyuluhan utamanya akan ditentukan oleh tingkat terpenuhinya kebutuhan petani oleh penyuluhan yang ada yang selanjutnya dapat meningkatkan kapasitas petani (Darmawati, 2019).

Pelaksanaan penyuluhan era sebelum Undang-undang No. 16 Tahun 2006 penyuluh pertanian memiliki peran yang sangat strategis di dalam mendukung dan mengawal program untuk tercapainya empat sukses pembangunan pertanian, yaitu: (1) swasembada dan swasembada berkelanjutan; (2) diversifikasi pangan; (3) peningkatan nilai tambah, daya saing dan

ekspor; dan (4) peningkatan kapasitas petani. Berdasarkan Undang-undang No. 16 Tahun 2006 telah berubah dimana penyuluh harus memiliki kapasitas yang lebih tinggi agar mampu mengidentifikasi kebutuhan pelaku utama dan sekaligus mencarikan informasi untuk memberikan alternatif pemecahan masalah pada sasaran penyuluhan (petani). Peran penyuluh yang terus bertambah, dahulu tugas penyuluh sebagian besar sebagai pendukung dan pengawas pembangunan, sehingga penyuluh sangat tergantung dari informasi fasilitator sebagai pelaksana proyek yang bertugas mendukung dan mengawasi pembangunan pertanian.

Tersedianya penyuluh di suatu desa tidak menjamin dapat memberikan hasil yang sama karena tergantung bagaimana penyuluh dapat memberikan kepuasan terhadap petani dengan kinerja yang dihasilkan. Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara pelayanan yang dipikirkan terhadap hasil yang diharapkan. Untuk itu diperlukan suatu pengukuran tingkat kepuasan petani dalam kegiatan penyuluhan pertanian.

Salah satu cara untuk mengukur tingkat kepuasan petani dalam kegiatan penyuluhan pertanian dapat dilakukan dengan menilai atau mengukur kualitas jasa

layanan penyuluhan yaitu meliputi dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Apabila petani memberikan penilaian yang semakin baik terhadap kualitas jasa layanan penyuluhan dalam melaksanakan kegiatan penyuluhan pertanian, maka petani akan merasa semakin puas dalam mengikuti kegiatan penyuluhan pertanian.

Berdasarkan hasil survai pendahuluan diketahui, bahwa secara umum tingkat kepuasan petani di Desa Cidugaleun Kecamatan Cigalontang Kabupaten Tasikmalaya dalam kegiatan penyuluhan pertanian belum maksimal. Hal tersebut salah satu faktor penyebabnya bisa dikarenakan kualitas jasa layanan penyuluhan pertaniannya belum maksimal. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian mengenai Tingkat Kepuasan Petani dalam Kegiatan Penyuluhan Pertanian di Desa Cidugaleun Kecamatan Cigalontang Kabupaten Tasikmalaya.

Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan petani dalam kegiatan penyuluhan pertanian di Desa Cidugaleun Kecamatan Cigalontang Kabupaten Tasikmalaya.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini kuantitatif dengan metode survey. Metode penelitian deskriptif kuantitatif yaitu suatu metode yang bertujuan untuk membuat gambaran atau deskripsi tentang suatu keadaan secara objektif yang menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut serta penampilan dari hasilnya (Arikunto, 2013).

Teknik Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder. Data primer diambil langsung dari petani yang menjadi responden melalui wawancara terstruktur yang dipandu dengan menggunakan kuesioner yang telah dipersiapkan, sedangkan data sekunder dari Kantor Desa Cidugaleun, BPP Kecamatan Cigalontang, dan dari Dinas atau Intansi yang terkait dengan penelitian ini.

Teknik Penarikan Sampel

Menurut Sugiyono (2021) sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut serta harus *representative* (mewakili). Jumlah petani di Desa Cidugaleun sebanyak 548 orang. Penentuan sampel dilakukan dengan menggunakan metode Slovin. Berdasarkan hasil perhitungan, jumlah sampel yang didapat yaitu 85 orang.

Rancangan Analisis Data

Untuk mengetahui tingkat Kepuasan Petani dalam Kegiatan Penyuluhan Pertanian di Desa Cidugaleun Kecamatan Cigalontang Kabupaten Tasikmalaya dilakukan pengukuran terhadap lima dimensi kualitas jasa layanan penyuluhan pertanian. Semakin baik kelima dimensi kualitas jasa layanan penyuluhan pertanian tersebut semakin meningkat pula kepuasan petani dalam kegiatan penyuluhan pertanian. Kelima dimensi kualitas tersebut adalah : 1) *Tangible*, 2) *Reliability*, 3) *Responsiveness*, 4) *Assurance*, dan 5) *Empathy*.

Tingkat kepuasan petani dalam kegiatan penyuluhan pertanian dibagi ke dalam 5 kategori, yaitu : Sangat Puas, Puas, Kurang Puas, Tidak Puas, dan Sangat Tidak Puas. Sedangkan untuk menentukan interval masing-masing kategori dilakukan perhitungan menurut Sudjana (2005) sebagai berikut :

$$\text{Panjang Kelas Interval} = \frac{\text{Rentang}}{\text{banyak Kelas}}$$

$$\text{Keterangan : Rentang} = \text{Nilai Maksimal} - \text{Nilai Minimal}$$

$$\text{Banyak Kelas} = \frac{\text{Jumlah Kategori}}{\text{Rentang}}$$

Nilai maksimal merupakan nilai tertinggi dari masing-masing variabel dan indikatornya, sedangkan nilai minimal

merupakan nilai terendah dari masing-masing variabel dan indikatornya yang didapat dari jawaban pertanyaan-pertanyaan yang diajukan. Dari rumusan tersebut maka dapat ditentukan kriteria (kategori) tingkat kepuasan sebagai berikut :

$$\begin{aligned} \text{Panjang Kelas Interval} &= \frac{\text{Rentang}}{\text{banyak Kelas}} \\ &= \frac{90-18}{5} = 14,4 \end{aligned}$$

1. Sangat Rendah (Sangat Tidak Puas) :
 $18,0 \leq Q < 32,4$
2. Rendah (Tidak Puas) :
 $32,4 \leq Q < 46,8$
3. Sedang (Kurang Puas) :
 $46,8 \leq Q < 61,2$
4. Tinggi (Puas) :
 $61,2 \leq Q < 75,6$
5. Sangat Tinggi (Sangat Puas) :
 $75,6 \leq Q \leq 90,0$

Keterangan : Q = Nilai yang dicapai

Tingkat Kepuasan Petani dalam Kegiatan Penyuluh Pertanian

Faktor yang menentukan tingkat kepuasan petani adalah kinerja pelayanan yang terfokus pada ketepatan pelayanan penyuluhan pertanian, dimensinya yaitu bukti langsung/nyata (*Tangible*), keandalan (*Reliability*), kesigapan dan daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan/kepastian (*Assurance*), dan empati (*Emphathy*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas terhadap layanan penyuluh dalam kegiatan penyuluhan pertanian di Desa Cidugaleun. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil pengukuran terhadap 5 dimensi kualitas jasa layanan penyuluhan baik *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, maupun *emphathy*.

sebagian besar responden tingkat kepuasannya dalam kegiatan penyuluhan pertanian berada pada kategori puas yaitu sebanyak 74 orang atau 87,05 persen dari 85 orang petani responden yang diteliti. Meskipun layanan penyuluh dalam kegiatan penyuluhan pertanian di Desa Cidugaleun belum maksimal (belum mencapai kategori sangat puas), namun secara umum para petani merasa puas terhadap kualitas jasa layanan penyuluhan yang telah diberikan oleh penyuluh.

Agar mencapai tingkat kepuasan yang maksimum (merasa sangat puas) dalam kegiatan penyuluhan pertanian, maka penyuluh harus memperbaiki terhadap 5 dimensi kualitas jasa layanan penyuluhan yang nilainya dianggap masih rendah.

1) Dimensi *Tangible*

Dimensi *tangible* terdiri atas dua indikator, yaitu : 1) kerapihan dan

penampilan, 2) kemampuan menggunakan bahasa setempat.

Sebagian besar responden yaitu sebanyak 80 orang (94,12 %) tingkat kepuasannya terhadap dimensi *tangible* berada pada kategori puas. Para petani merasa puas terhadap dimensi *tangible* karena penyuluh dalam melaksanakan kegiatan penyuluhan pertanian selalu menggunakan pakaian yang sopan dan tertutup serta pakaian yang sesuai dengan kegiatan yang sedang dilakukan di lapangan, seperti menggunakan rompi penyuluh ketika sedang melakukan kunjungan dan pemantauan ke petani dan kegiatan praktek langsung di lapangan. Selain itu, para petani merasa puas dalam kegiatan penyuluhan pertanian, karena kemampuan penyuluh dalam menggunakan bahasa setempat yaitu bahasa sunda, sehingga di samping mudah dimengerti dan dicerna juga menjadi lebih komunikatif dalam menyampaikan pesan-pesannya.

2) Dimensi *Reliability*

Dimensi *reliability* terdiri atas 7 indikator, yaitu : 1) praktek langsung di lapangan, 2) pengupayaan sarana dan prasarana, 3) penyusunan rencana kegiatan usahatani, 4) Membantu petani atau kelompok tani untuk membuat administrasi kelompok seperti proposal, RDKK, buku administrasi, laporan bulanan

kelompok, 5) memberikan informasi teknologi baru, 6) memberikan informasi pasar, 6) memberikan informasi peluang usaha dan permodalan.

sebagian besar responden yaitu sebanyak 48 orang (56,47 %) tingkat kepuasannya terhadap dimensi *reliability* berada pada kategori puas. Namun demikian dilihat dari dimensi *reliability* masih banyak petani yang merasa kurang puas (35,29 %) bahkan tidak puas (8,24 %) terhadap jasa pelayanan penyuluh dalam kegiatan penyuluhan, oleh karena itu perlu beberapa perbaikan dari dimensi *reliability* ini agar tingkat kepuasan petani jadi meningkat.

3) Dimensi *Responsiveness*

Dimensi *Responsiveness* ada dua indikator, yaitu : 1) cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul, dan 2) kecepatan menangani pengaduan petani.

sebagian besar responden yaitu sebanyak 43 orang (50,59 %) tingkat kepuasannya terhadap dimensi *responsiveness* berada pada kategori puas. Namun demikian dilihat dari dimensi *responsiveness* masih banyak petani yang merasa kurang puas (49,41 %), sehingga petani masih memandang kesigapan penyuluh dalam menghadapi masalah yang timbul dan penanganan pengaduan petani kurang baik. Oleh karena itu perlu beberapa perbaikan dari kualitas jasa layanan penyuluhan pada

dimensi *responsiveness* ini agar tingkat kepuasan petani jadi meningkat.

4) Dimensi *Assurance*

Dimensi *Assurance* terdiri atas lima indikator, yaitu : 1) membantu dalam pengambilan keputusan guna menjalin kemitraan usaha, 2) pengetahuan dan kecakapan dalam memberikan materi, 3) pelayanan dalam menyelesaikan masalah secara tuntas, 4) pengetahuan permasalahan di lapangan, dan 5) jaminan tepat waktu dalam pelayanan.

seluruh responden yaitu sebanyak 85 orang (100 %) tingkat kepuasannya terhadap dimensi *assurance* berada pada kategori puas. Meskipun tingkat kepuasan petani dalam kegiatan penyuluhan pertanian di Desa Cidugaleun belum maksimal (belum mencapai kategori sangat puas), namun secara umum para petani merasa puas terhadap kualitas jasa layanan penyuluhan yang telah diberikan oleh penyuluh dilihat dari dimensi *assurance*.

5) Dimensi *Emphathy*

Dimensi *Emphathy* terdiri atas lima indikator, yaitu : 1) mudah ditemui atau dihubungi untuk berkonsultasi, 2) memberi pelayanan yang sama kepada semua petani, 3) memberi perhatian khusus atas masalah tertentu.

seluruh responden yaitu sebanyak 85 orang (100 %) tingkat kepuasannya

terhadap dimensi *emphaty* berada pada kategori puas. Meskipun tingkat kepuasan petani dalam kegiatan penyuluhan pertanian di Desa Cidugaleun belum maksimal (belum mencapai kategori sangat puas), namun secara umum para petani merasa puas terhadap kualitas jasa layanan penyuluhan yang telah diberikan oleh penyuluh dilihat dari dimensi *emphaty*.

Agar mencapai tingkat kepuasan yang maksimum (merasa sangat puas) dalam kegiatan penyuluhan pertanian, maka penyuluh harus memperbaiki terhadap dimensi kualitas jasa layanan penyuluhan pada dimensi *emphaty* yang nilainya masih belum maksimal.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

- 1) Tingkat kepuasan petani dalam kegiatan penyuluhan pertanian dilihat dari dimensi kualitas jasa layanan penyuluh berada pada kategori puas atau para petani merasa puas terhadap kualitas jasa layanan yang diberikan oleh penyuluh dalam melaksanakan kegiatan penyuluhan pertanian.
- 2) Tingkat kepuasan petani dalam kegiatan penyuluhan pertanian dilihat dari masing-masing dimensi, semuanya

menunjukkan tingkat kepuasan yang sama yaitu berada pada kategori puas, dengan persentase capaian untuk masing-masing dimensi : 1) *tangible* 94,12 %, 2) *reliability* 56,47 %, 3) *responsiveness* 50,59 %, 4) *assurance* 100 %, dan 5) *empathy* 100 %.

Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan, maka dapat disampaikan saran-saran sebagai berikut:

1. Diharapkan pemerintah kecamatan khususnya PPL agar berperan aktif dalam memberikan wawasan sehingga petani dapat mengetahui dan menerapkan ilmu untuk meningkatkan pendapatan petani di Desa Cidugaleun Kecamatan Cigalontang Kabupaten Tasikmalaya.
2. Bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian lebih mendalam mengenai penelitian ini diharapkan

agar dapat menggali lebih jauh lagi mengenai Tingkat Kepuasan Petani Terhadap Layanan Penyuluhan Pertanian.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arista, R. (2020). Pengaruh Motivasi Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja. *Jurnal Mitra Manajemen*, 4(7), 1074–1087. <https://doi.org/10.52160/ejmm.v4i7.435>.
- Darmawati, D. 2019. Kepuasan Petani Terhadap Pelayanan Penyuluh Pertanian Dalam Aktivitas Penyuluh Pertanian Di Kabupaten Banyuasin (Kasus Kelompok Tani Di Kecamatan Makarti Jaya).
- Sudjana. 2005. *Metode Statistik*. Tarsito. Bandung.
- Sugiyono. 2021. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta, Bandung.