

## Tingkat Kepuasan Kelompok Pembudidaya Ikan (Pokdakan) Terhadap Kegiatan Penyuluhan Perikanan di Kabupaten Bandung, Jawa Barat

### *Satisfaction Level of Fish Cultivator Groups in Bandung Regency, West Java*

**Bellarisa Rahma Shafa\*, Iwang Gumilar, Izza Mahdiana Apriliani, Ine Maulina**

Program Studi Perikanan, Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan, Universitas Padjadjaran

\*Email: bellarisarahmashafa@gmail.com

(Diterima 04-08-2024; Disetujui 24-10-2024)

#### ABSTRAK

Kepuasan pembudidaya merupakan suatu hal yang penting dalam pelaksanaan kegiatan penyuluhan perikanan. Dalam hal ini kepuasan pembudidaya berhubungan dengan kualitas jasa penyuluhan perikanan yang dilakukan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pembudidaya terhadap kegiatan penyuluhan perikanan. Metode penelitian umum yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode studi kasus. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik sampling terpilih. Kriteria yang digunakan untuk menentukan responden antara lain pelaku pembudidaya ikan aktif minimal 1 tahun, melakukan budidaya ikan secara kontinyu, dan siap diwawancarai. Jumlah responden yang diwawancarai sebanyak 61 orang. Jenis data yang dikumpulkan meliputi data primer dan data sekunder. Data primer dikumpulkan melalui kegiatan wawancara menggunakan kuesioner dan observasi lapangan. Data sekunder diperoleh dari dinas instansi terkait dan hasil riset serta publikasi ilmiah. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif kuantitatif. Parameter yang diukur adalah tingkat kepuasan pembudidaya ikan dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). Indikator yang digunakan meliputi berwujud (*tangible*), daya tanggap (*responsiveness*), kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Hasil penelitian mengindikasikan bahwa tingkat kepuasan pembudidaya ikan adalah sangat puas, dengan nilai rata-rata CSI sebesar 83,36%. Nilai rata-rata CSI untuk indikator *tangible* sebesar 39,2%, *responsiveness* sebesar 42,2%, *reliability* sebesar 42,8%, *assurance* sebesar 49,8%, dan *empathy* sebesar 59,5%. Dari nilai CSI tersebut dapat diketahui bahwa indikator *tangible* memiliki nilai rata-rata CSI terendah. Rendahnya *tangible* tersebut diduga karena kurangnya sarana dan prasarana yang digunakan penyuluh pada saat kegiatan penyuluhan perikanan. Untuk itu, perlu dilakukan upaya dari pemerintah pusat dalam memberikan bantuan ke penyuluh perikanan Kabupaten Bandung dikarenakan kurangnya fasilitas sarana dan prasarana sebagai penunjang dalam melaksanakan kegiatan penyuluhan.

Kata kunci: Tingkat Kepuasan, Kelompok Pembudidaya Ikan, Penyuluhan Perikanan

#### ABSTRACT

*Cultivator satisfaction is an important thing in the implementation of fisheries extension activities. In this case, the satisfaction of cultivators is related to the quality of the fisheries extension services carried out. This study aims to analyze the level of satisfaction of cultivators with fisheries extension activities. The general research method used in this study is the case study method. The data collection technique in this study uses a selected sampling technique. The criteria used to determine respondents include active fish farmers for at least 1 year, continuous fish farming, and ready to be interviewed. The number of respondents interviewed was 61 people. The types of data collected include primary data and secondary data. Primary data was collected through interviews using questionnaires and field observations. Secondary data is obtained from related agencies and the results of research and scientific publications. The analysis method used is quantitative descriptive analysis. The parameter measured is the level of satisfaction of fish farmers using the Customer Satisfaction Index (CSI) method. The indicators used include tangible, responsiveness, reliability, assurance, and empathy. The results of the study indicate that the level of satisfaction of fish farmers is very satisfied, with an average CSI score of 83.36%. The average CSI value for tangible indicators was 4.36%, responsiveness was 4.69%, reliability was 4.76%, assurance was 5.53%, and empathy was 6.61%. From the CSI value, it can be seen that the tangible indicator has the lowest average CSI value. The low tangible is suspected to be due to the lack of facilities and infrastructure used by extension workers during fisheries extension activities. For this reason, it is necessary to make efforts from the central government in providing assistance to fisheries extension workers in Bandung Regency due to the lack of facilities and infrastructure to support in carrying out extension activities.*

*Keywords: Level of Satisfaction, Fish Farming Group, Fisheries Extension*

## PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara kepulauan terbesar di dunia, dan memiliki keanekaragaman hayati yang sangat tinggi. Adanya sumber daya alam baik di laut, pesisir, dataran rendah dan dataran tinggi, mendorong timbulnya berbagai usaha yang memanfaatkan air dan tanah. Kegiatan pembangunan sektor perikanan baik di darat maupun di laut tidak terlepas dari daya dukung lingkungan, keberlangsungan sumberdaya alam dan keterpaduan berbagai pihak terkait untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Sektor perikanan memiliki peran yang cukup penting dalam menciptakan lapangan kerja, penyediaan pangan, dan sumber devisa negara. Hal tersebut dapat dimanfaatkan oleh masyarakat yang bergerak di bidang perikanan. Namun, kondisi pada sebagian masyarakat perikanan tidak mampu mengakses modal dan berbagai sarana untuk pengembangan usaha sebagai akibat keterbatasan akses pendidikan, kesehatan, dan pelayanan potensi yang melimpah tersebut belum mampu memberikan kesejahteraan kepada masyarakat.

Salah satu potensi sektor pertanian yang dapat dikembangkan bagi Kabupaten Bandung adalah budidaya perikanan. Kabupaten Bandung memiliki potensi budidaya perikanan dilihat dari jumlah produksinya yang mencapai 21.884.430 ton/tahun dengan jenis wadah budidaya yang digunakan terdiri dari Kolam Air Tenang dan Mina Padi, hasil tersebut dapat dilihat dari data statistik tahunan budidaya perikanan pada tahun 2008, diantaranya menurut cabang usaha budidaya ikan di Kabupaten Bandung pada lahan budidaya ikan di kolam air tenang dengan jumlah 5.431.12 ton/tahun, sedangkan pada jenis lahan budidaya Mina Padi dengan jumlah 1.830.26 Ton/ Tahun. Kabupaten Bandung memiliki potensi perikanan air tawar yang cukup besar. Peluang pengembangan perikanan budidaya di Kabupaten Bandung sangat terbuka lebar, diantaranya terdapat usaha budidaya ikan hias, pembenihan ikan konsumsi, dan usaha pembesaran ikan air tawar ikan konsumsi (Pramudiyanti dan Taofiqurohman, 2021).

Berdasarkan observasi, kurangnya kuantitas penyuluh perikanan di Kabupaten Bandung mengakibatkan penyuluh kurang optimal dalam menjalankan tugas dan fungsinya kepada kelompok pembudidaya ikan serta pembinaan kepada kelompok tidak dapat dilakukan dengan maksimal. Pelatihan dan penyuluhan perikanan sangat membantu masyarakat perikanan meningkatkan pengetahuannya. Pengetahuan masyarakat perikanan bisa ditingkatkan salah satunya dengan mengadakan suatu penyuluhan perikanan. Pengetahuan masyarakat perikanan bisa ditingkatkan salah satunya dengan mengadakan suatu penyuluhan perikanan. Kegiatan penyuluhan ini merupakan suatu proses pembelajaran bagi pelaku utama serta pelaku usaha agar mereka mau dan mampu menolong dan mengorganisasikan dirinya dalam mengakses informasi pasar, teknologi, permodalan dan sumber daya lainnya sebagai upaya untuk meningkatkan produktivitasnya, efisiensi usaha, pendapatan dan kesejahteraannya, serta meningkatkan kesadaran dalam pelestarian fungsi lingkungan hidup (Metalisa *et al.*, 2023).

Berdasarkan LKIP DISPAKAN tahun 2022, salah satu potensi sektor pertanian yang dapat dikembangkan bagi Kabupaten Bandung adalah budidaya perikanan. Kabupaten Bandung memiliki potensi budidaya perikanan dilihat dari jumlah produksinya yang mencapai 21.884.430 ton/tahun dengan jenis wadah budidaya yang digunakan terdiri dari Kolam Air Tenang dan Mina Padi, hasil tersebut dapat dilihat dari data statistik tahunan budidaya perikanan pada tahun 2008, diantaranya menurut cabang usaha budidaya ikan di Kabupaten Bandung pada lahan budidaya ikan di kolam air tenang dengan jumlah 5.431.12 ton/tahun, sedangkan pada jenis lahan budidaya Mina Padi dengan jumlah 1.830.26 Ton/ Tahun. Kabupaten Bandung memiliki potensi perikanan air tawar yang cukup besar. Peluang pengembangan perikanan budidaya di Kabupaten Bandung sangat terbuka lebar, diantaranya terdapat usaha budidaya ikan hias, pembenihan ikan konsumsi, dan usaha pembesaran ikan air tawar ikan konsumsi (Pramudiyanti dan Taofiqurohman, 2021).

Tingkat keberhasilan dari adanya suatu penyuluhan perikanan yaitu dengan adanya perubahan dari masyarakat yang menjadi sasaran yang perlu kita ketahui untuk mengukur tingkat keberhasilan dari suatu program penyuluhan yang dilakukan kepada masyarakat perikanan tersebut. Penyuluhan perikanan memberikan kemudahan kepada pembudidaya untuk mencari solusi dari pemecahan masalah yang dihadapi oleh kelompok masyarakat perikanan. Kepuasan masyarakat perikanan merupakan suatu hal yang penting dalam pelaksanaan kegiatan penyuluhan perikanan. Penyuluhan perikanan memberikan kemudahan kepada nelayan untuk mencari solusi dari pemecahan masalah yang dihadapi oleh kelompok pembudidaya ikan selama melaksanakan usaha perikanan. Kepuasan Pokdakan merupakan suatu hal yang penting dalam pelaksanaan kegiatan penyuluhan perikanan. Pokdakan yang puas dengan kegiatan penyuluhan perikanan menandakan bahwa kegiatan

penyuluhan tersebut berjalan efektif sesuai dengan kebutuhan pembudidaya. Menurut Nurmayasari *et al.* (2020), kepuasan pembudidaya terhadap kegiatan penyuluhan perikanan dapat diartikan sebagai kepuasan nelayan sebagai klien, dengan asumsi bahwa kegiatan penyuluhan adalah pelayanan yang diberikan oleh sebuah organisasi yaitu kepuasan yang timbul karena adanya kesesuaian antara harapan yang ada dengan kondisi nyata yang ada pada kegiatan penyuluhan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat kepuasan kelompok pembudidaya ikan (pokdakan) terhadap kegiatan penyuluhan perikanan di Kabupaten Bandung.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Juni sampai dengan Juli 2024. Lokasi penelitian ditentukan secara purposive berdasarkan pertimbangan bahwa adanya kelompok pembudidaya ikan (pokdakan) di Kabupaten Bandung yang mengalami penurunan dalam hasil produksi dan kenaikan nilai hasil produksi. Lokasi penelitian berada di 5 kecamatan di Kabupaten Bandung, di antaranya yaitu Kecamatan Soreang, Baleendah, Paseh, Dayeuhkolot, Majalaya, dan Bojongsoang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus pada kelompok pembudidaya ikan (pokdakan) di Kabupaten Bandung. Pengambilan sampel dilakukan dengan sengaja (*purposive sampling*) dengan kriteria sudah berpengalaman dalam berbudidaya ikan minimal selama 1 tahun, melakukan budidaya ikan secara kontinyu, dan siap di wawancara yang berjumlah 61 pembudidaya. Sumber data dalam penelitian menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer penelitian meliputi identitas responden dan kepuasan budidaya ikan terhadap kegiatan penyuluhan. Data primer tersebut diperoleh secara langsung melalui wawancara dengan menggunakan kuesioner. Sedangkan untuk data sekunder diperoleh dari instansi terkait, buku, dan jurnal ilmiah. Data yang telah dikumpulkan kemudian ditabulasi dan dianalisis. Pengolahan dan analisis data dilakukan secara deskriptif kuantitatif dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dengan 5 dimensi pelayanan, yaitu berwujud (*tangible*), ketanggapan (*responsiveness*), kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*). Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan secara keseluruhan dengan mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut yang diukur. Langkah-langkah dalam menganalisis indeks kepuasan menurut Kristanti (2018) yaitu sebagai berikut:

1. Menghitung *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Performance Score* (MPS).

$$MIS = \frac{\sum X_i}{n}$$

$$MPS = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Keterangan:

$X_i$  = nilai kinerja atribut ke- $i$

$n$  = jumlah responden

$Y_i$  = nilai harapan atribut ke- $i$

2. Menghitung *Weight Factor* (WF)

$$WF = \frac{\text{Nilai rata-rata kepentingan}}{\text{Total rata-rata kepentingan}} \times 100\%$$

3. Menghitung *Weight Score* (WS)

$$WS = WFi \times MPSi$$

4. Menentukan nilai CSI

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

Keterangan:

HS = Skala maksimum yang digunakan

Indeks kepuasan menggunakan rentang skala untuk menunjukkan tingkat kepuasan. Dalam Tedjaningsih *et al.*, (2018), berikut adalah rumus rentang skala:

$$RS = \frac{m-n}{b}$$

**Keterangan:**

- m = Skor tertinggi
- b = Jumlah kategori yang dibuat
- n = Skor terendah

Penelitian ini menggunakan rentang skala sebagai berikut:

- 1.  $0\% < CSI \leq 33,3\%$  = Tidak Puas
- 2.  $33,4 < CSI \leq 66,6\%$  = Cukup Puas
- 3.  $66,7\% < CSI \leq 100\%$  = Sangat Puas

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### **Kedaaan Umum**

Secara geografis Kabupaten Bandung tidak memiliki potensi laut, maka prospek sektor perikanan fokus pada perikanan budidaya melalui peningkatan produktivitas serta partisipasi masyarakat terhadap usaha budidaya perikanan yang berkorelasi terhadap terjaganya ketersediaan sumber protein hewani ikan dan peningkatan konsumsi ikan. Kenyataan menunjukkan bahwa aktivitas perikanan di Kabupaten Bandung dikerjakan oleh sebagian masyarakat dalam skala usaha yang relatif kecil, dengan luas lahan berkisar 0,025-1 Ha. Kegiatan budidaya yang paling banyak dilakukan di Kabupaten Bandung adalah budidaya ikan nila, mas, lele, dan ikan hias. Potensi lahan budidaya perikanan di Kabupaten Bandung sebesar 6.365,67 Ha (LKIP DISPAKAN 2022).

Budidaya ikan yang dikembangkan di Kabupaten Bandung mulai dari pembenihan, pendederan, dan pembesaran, dengan komoditas ikan lele, nila, mas, dan gurame. Sebagian besar pembudidaya melakukan pemeliharaan di kolam air tenang dan mina padi (sawah). Rata-rata laju produksi ikan mengalami kenaikan sebesar 2,99% per tahun, namun tren laju pertumbuhan produksi ikan cenderung fluktuatif. Faktor-faktor menurunnya nilai produksi ikan yaitu penurunan kualitas dan kuantitas air, penurunan luas lahan budidaya, dan alih usaha budidaya menjadi usaha lain. Upaya pemerintah setempat yang sedang dijalankan dalam menangani faktor-faktor tersebut yaitu dengan melakukan bimbingan teknis atau pelatihan dalam penanganan penyakit ikan dan manajemen kualitas air untuk pembudidaya, pengembangan teknologi intensifikasi budidaya ikan baik di kolam terpal atau bioflok, pengembangan komoditas ikan hias yg bisa dibudidayakan di lahan sempit, regenerasi pembudidaya ikan melalui program regenerasi petani perikanan atau petani milenial (DISPAKAN 2022).

### **Karakteristik Pembudidaya**

#### **Jenis Kelamin**

Jenis kelamin pembudidaya di Kabupaten Bandung mayoritas adalah laki-laki sebagaimana tersaji pada tabel 1. Menurut Karnaen dan Amanah (2013), budidaya perikanan seringkali dilakukan oleh laki-laki sedangkan pemasaran atau pengolahan dilakukan oleh perempuan. Perempuan cenderung tidak terlalu aktif di bidang produktif karena pengolahan dapat dilakukan di tempat sendiri dan tidak bergantung kepada orang lain.

**Tabel 1. Usia Pembudidaya di Kabupaten Bandung**

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1.	Laki-laki	56	92%
2.	Perempuan	5	8%
	Total	61	100%

Sumber: Data Primer Penelitian (2024)

#### **Usia Pembudidaya**

Usia pembudidaya di Kabupaten Bandung rata-rata 43 tahun dengan interval antara 41 - 50 tahun sebagaimana tersaji pada tabel 2.

**Tabel 2. Usia Pembudidaya di Kabupaten Bandung**

No.	Rentang Umur (Tahun)	Frekuensi	Persentase
1.	21-30	5	8%
2.	31-40	19	31%
3.	41-50	29	48%
4.	51-60	7	11%
5.	61-70	1	2%
Total		61	100

Sumber: Data Primer Penelitian (2024)

Pembudidaya pada rentang usia ini menjadikan budidaya ikan sebagai pekerjaan utama. Menurut Utami (2015) dalam Sali (2020), menyatakan bahwa pekerja tingkat usia produktif yaitu 15-50 tahun. Dapat dikatakan bahwa tingkat usia pembudidaya yang berada di Kecamatan Baleendah termasuk tingkat usia yang produktif. Sedangkan, tingkatan usia pembudidaya terendah terdapat pada usia 64 tahun sebanyak 1 orang dengan persentase 2%. Pembudidaya dengan usia lebih dari 40 tahun merupakan ketua dari kelompok pembudidaya di Kabupaten Bandung, mereka dipilih sebagai ketua berdasarkan pengalaman dan pengetahuan yang tinggi mengenai kegiatan usaha budidaya ikan (Hasibuan 2019)

### Pendidikan Pembudidaya

Tingkat pendidikan pembudidaya di Kabupaten Bandung, yang memiliki tingkat pendidikan SD sebanyak 14 orang, SMP sebanyak 10 orang, SMA sebanyak 30 orang, SMK sebanyak 2 orang, D1 sebanyak 1 orang, S1 sebanyak 3 orang, dan S2 sebanyak 1 orang.

**Tabel 2. Pendidikan Pembudidaya di Kabupaten Bandung**

No.	Pendidikan	Frekuensi	Persentase
1.	SD	14	23%
2.	SMP	10	16%
3.	SMA	29	48%
4.	SMK	2	3%
5.	D1	1	2%
6.	D3	1	2%
7.	S1	3	5%
8.	S2	1	2%
Total		61	100%

Sumber: Data Primer Penelitian (2024)

Tingkat pendidikan yang rendah dipengaruhi oleh faktor eksternal dan internal. Salah satu faktor yang mempengaruhi rendahnya tingkat pendidikan pembudidaya adalah pemikiran masyarakat yang lebih mementingkan untuk bekerja daripada sekolah sehingga pengetahuan yang diperoleh pembudidaya hanya berdasarkan pengalaman mereka dan dari kegiatan penyuluhan perikanan. Tingkat pendidikan mempengaruhi penyerapan informasi, pengetahuan dan penggunaan teknologi. Pembudidaya dengan tingkat pendidikan yang tinggi lebih mengetahui solusi dari permasalahan ikan seperti cara menanggulangi penyakit pada ikan. Solusi tersebut didapat melalui berita dan jurnal yang diperoleh melalui internet (Agustang 2021).

### Pelaksanaan Penyuluhan

Dalam pelaksanaan penyuluhan perikanan di Kabupaten Bandung, jadwal rutin kegiatan penyuluhan dilaksanakan sekali dalam sebulan. Selain itu, penyuluh selalu mengunjungi kelompok untuk menanyakan permasalahan pembudidaya dan membantu kelompok dalam perkembangan budidaya ikan yang bisa dilakukan sebanyak dua kali bahkan setiap hari dan dilakukan secara perorangan dan juga kelompok dengan metode mengunjungi kelompok. Di Kabupaten Bandung juga terdapat Pos Pelayanan Ikan Terpadu (POSKANDU) sebagai tempat untuk pembudidaya berkonsultasi dengan penyuluh perikanan yang dilaksanakan sekali dalam seminggu.

Jenis pembinaan yang telah dilakukan kepada kelompok pelaku utama yaitu pembinaan dalam administrasi kelompok, teknis budidaya, pengolahan, dan pemasaran ikan, fasilitas akses IPTEK, legalisasi perizinan usaha, permodalan, pendampingan kelembagaan, akses pasar, teknologi, serta pendampingan persiapan, proses, dan setelah mendapatkan bantuan dari pemerintah. Selama

melaksanakan kegiatan penyuluhan, penyuluh perikanan juga telah memberikan suatu pelatihan kepada kelompok yang dibina, diantaranya yaitu pelatihan cara memilih induk yang baik, penanganan penyakit ikan dan manajemen kualitas air untuk pembudidaya. Pelatihan tersebut dinilai telah memberikan dampak yang cukup signifikan terhadap perubahan perilaku kelompok. Setelah dilaksanakannya kegiatan pelatihan dan penyuluhan ini tingkat pengetahuan, sikap, dan keterampilan anggota kelompok menjadi bertambah seiring dengan berjalannya waktu.

### Peran Penyuluh

Penyuluhan dan pendampingan memiliki peran yang sangat penting dikarenakan penyuluhan bukan saja berperan dalam kegiatan prakondisi masyarakat agar tahu, mau dan mampu berperan serta dalam pembangunan kelautan dan perikanan, akan tetapi juga berintegrasi dengan fungsi pendampingan yang secara terus menerus sehingga tumbuh kemandirian dalam usaha kelautan dan perikanan yang akhirnya meningkatkan produktivitas usahanya.

Dalam Permen No. 30 Tahun 2014, sasaran pendampingan oleh Penyuluh Perikanan adalah kelompok pelaku utama dan pelaku usaha kelautan dan Perikanan (Pokdakan, KUB, Poklhasar, Kugar dan Pokmaswas) dan pelaku utama perikanan perorangan. Wilayah Pendampingan kelompok oleh penyuluh perikanan adalah kawasan yang memiliki potensi kelautan dan perikanan. Pendampingan kelompok dilakukan dalam rangka meningkatkan kapasitas kemampuan anggota kelompok agar dapat berorganisasi dan dapat mengembangkan usahanya untuk meningkatkan pendapatan dan kesejahteraannya dan keluarganya dengan tetap memperhatikan pelestarian fungsi lingkungan hidup. Selanjutnya penyuluh perikanan memiliki peran penting untuk terus mendampingi dan mengevaluasi kelembagaan kelompok agar visi misi, tujuan, dan fungsi kelompok sebagai wadah pembelajaran dan kerjasama dapat berjalan sebagaimana mestinya sehingga dapat terwujudnya masyarakat yang maju dan sejahtera.

Penyuluh perikanan di Kabupaten Bandung sudah menjalankan tugas sebagai penyuluh perikanan dengan baik. Berbagai pelatihan dan pembinaan telah dilakukan oleh penyuluh perikanan di Kabupaten Bandung. Jenis pembinaan yang telah dilakukan kepada kelompok pelaku utama yaitu pembinaan dalam administrasi kelompok, teknis budidaya, pengolahan, dan pemasaran ikan, fasilitas akses IPTEK, legalisasi perizinan usaha, permodalan, pendampingan kelembagaan, akses pasar, teknologi, serta pendampingan persiapan, proses, dan setelah mendapatkan bantuan dari pemerintah. Selain itu, penyuluh perikanan juga melakukan evaluasi setiap triwulan sekali dalam memantau perkembangan setiap kelompoknya. Sejauh ini, keberlanjutan dari beberapa kelompok yang didampingi oleh penyuluh semakin maju dan berkembang, namun beberapa di antaranya yang bersifat dinamis dan tergantung pada anggota masing-masing kelompok. Kendala yang dialami oleh penyuluh perikanan wilayah Kabupaten Bandung di antaranya yaitu kurangnya penyuluh perikanan di Kabupaten Bandung sehingga seringkali kelompok tidak dibina secara maksimal, kurang terfasilitasinya sarana dan prasarana pendukung kegiatan penyuluhan, kurangnya anggaran dalam menjalankan penyuluhan, cuaca dan akses jalan yang seringkali kurang memadai ditambah dengan jarak dan lokasi dari satu tempat ke tempat lainnya cukup berjauhan, dan kurangnya partisipasi aktif dari beberapa anggota kelompok yang tidak dapat hadir dalam pertemuan kelompok dikarenakan kesibukan yang dimiliki masing-masing.

### Customer Satisfaction Index (CSI)

CSI digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk/jasa yang diukur. Analisis kepuasan pokdakan terhadap pelayanan penyuluh perikanan secara keseluruhan dilakukan dengan menghitung nilai Customer Satisfaction Index (CSI). Berikut merupakan tingkat kepuasan dengan analisis CSI pada tabel 4.

**Tabel 4. Customer Satisfaction Index (CSI) Pokdakan**

No.	Indikator	Parameter	MIS	WF (%)	MPS	WS (%)	CSI (%)
1.	Berwujud (Tangible)	Penampilan penyuluh	2,59	5,95	2,30	14	41,1
		Penyuluh menyediakan bahan bacaan, makanan dan minuman selama penyuluhan	2,92	6,7	1,7	11	34,2

		Kelengkapan dan kesiapan alat peraga penyuluh	2,84	6,51	2,16	14	42,3
		Rata-rata CSI					39,2
2.	Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	Penyuluh mengundang pembudidaya untuk menghadiri pertemuan pokdakan	2,44	5,61	2,16	12	36,3
		Materi penyuluhan yang ditawarkan sesuai dengan yang dibutuhkan pembudidaya	2,36	5,42	2,08	11	33,9
		Penyuluh tidak pernah menghadiri pertemuan pokdakan dan tanpa alasan	2,89	6,25	3	19	56,4
		Rata-rata CSI					42,20
3.	Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	Penyuluh melakukan kunjungan kepada pokdakan	2,69	6,17	2,08	13	38,7
		Penyuluh mengajarkan berbagai keterampilan berbudidaya ikan serta melakukan bimbingan dan penerapannya	2,92	6,14	2	12	36,9
		Memberikan jasa pelatihan/kursus/penerapan teknologi kepada petani dengan sikap yang sopan dan ramah	2,39	6,89	2,56	18	52,8
		Rata-rata CSI					42,8
4.	Jaminan ( <i>Assurance</i> )	Penyuluh membuat hubungan kerjasama antara pokdakan dengan pihak lain	2,36	5,42	3	16	48,9
		Kemampuan penyuluh dalam meningkatkan produktivitas, kuantitas dan kualitas komoditi budidaya ikan	3	6,7	2,41	16	48,6
		Kemampuan penyuluh dalam menggunakan bahasa setempat	2,39	5,5	2,75	15	45,3
		Kemampuan penyuluh dalam memberikan penjelasan secara tertulis	3	6,89	2,72	19	56,4
		Rata-rata CSI					49,8
5.	Empati ( <i>Empathy</i> )	Penyuluh cepat tanggap dalam memberikan pelayanan	2,84	6,51	3	20	58,5
		Penyuluh merekap / menanyakan masalah kepada pokdakan dan mencari solusi	2,84	6,7	3	20	60,3
		Penyuluh yang menerima pertanyaan dapat langsung menjawab dan mampu menjawab pertanyaan pembudidaya	2,67	6,63	3	20	59,7
		Rata-rata CSI					59,5
		<i>Total Weight Score</i>					250
		Nilai CSI					83,37

Berdasarkan tabel 4 mengenai perhitungan CSI, diperoleh hasil kepuasan pokdakan secara keseluruhan sebesar 83,31%. Nilai tersebut berada pada rentang antara  $66,6\% < CSI \leq 100\%$  dengan kategori sangat puas atas pelayanan dan kegiatan penyuluhan perikanan yang diberikan oleh penyuluh terhadap pokdakan di Kabupaten Bandung, Jawa Barat. Hal tersebut dapat diartikan bahwa kinerja penyuluh perikanan telah sesuai dengan harapan kelompok karena penyuluh telah melakukan pelayanan sesuai apa yang kelompok harapkan. Hal ini didukung oleh pendapat Trinoto dan Zamakhsari (2021) yang menyatakan bahwa apabila nilai pada CSI berada di atas 50% dikategorikan petani sudah cukup puas. Nilai rata-rata CSI untuk indikator *tangible* sebesar 39,2%, *responsiveness* sebesar 42,2%, *reliability* sebesar 42,8%, *assurance* sebesar 49,8%, dan *empathy* sebesar 59,5%. Dari nilai CSI tersebut dapat diketahui bahwa indikator *tangible* memiliki nilai rata-rata CSI terendah. Rendahnya *tangible* tersebut diduga karena kurangnya sarana dan prasarana yang digunakan penyuluh pada saat kegiatan penyuluhan perikanan. Untuk itu, perlu dilakukan upaya dari pemerintah pusat dalam memberikan bantuan ke penyuluh perikanan Kabupaten Bandung dikarenakan kurangnya fasilitas sarana dan prasarana sebagai penunjang dalam melaksanakan kegiatan penyuluhan. Berikut merupakan pembahasan setiap indikator pelayanan.

#### a. Berwujud

Dalam indikator berwujud (*tangible*) ini meliputi penampilan dan fasilitas fisik dalam menilai kualitas kegiatan penyuluhan, seperti kerapian dan kenyamanan tempat penyuluhan, kelengkapan peralatan penyuluhan, dan penampilan fisik penyuluh. Nilai rata-rata CSI pada indikator berwujud sebesar 39,2% dengan kategori puas. Nilai CSI pada penampilan penyuluh yaitu sebesar 41,1% dalam kategori cukup puas. Kelompok menganggap penampilan penyuluh sudah rapih dengan menggunakan atribut-atribut yang lengkap pada saat penyuluhan. Nilai CSI pada penyuluh menyediakan bahan bacaan, makanan dan minuman pada saat kegiatan penyuluhan sebesar 34,2%. Terdapat beberapa kelompok yang tidak disediakan bahan bacaan, makanan, dan minuman oleh penyuluh pada saat kegiatan penyuluhan. Nilai CSI pada kelengkapan dan kesiapan alat peraga sebesar 42,3%. Kelompok menganggap kesiapan alat seperti komputer, kamera, LCD, buku, pulpen, spidol, meja, kursi, buku tamu, dan lain-lain belum sepenuhnya lengkap dan siap sehingga penyuluh seringkali menyampaikan materi dengan cara praktek. Hal tersebut termasuk kedalam media penyuluhan. Media penyuluhan adalah setiap alat, baik perangkat lunak maupun perangkat keras sebagai media komunikasi untuk memberikan kejelasan informasi (Kustiono 2010).

#### b. Ketanggapan

Indikator ketanggapan (*responsiveness*) merupakan suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Nilai rata-rata CSI dalam indikator ketanggapan sebesar 42,2% dengan kategori puas. Dalam menanggapi kebutuhan dari kelompok, respon penyuluh perikanan sudah baik. Nilai CSI pada penyuluh yang selalu menghadiri pertemuan dengan kelompok sebesar 36,3% dengan kategori puas. Kelompok menganggap penyuluh perikanan selalu hadir disetiap pertemuan dengan kelompok. Kelompok menganggap materi yang diberikan oleh penyuluh kepada kelompok tidak seluruhnya sesuai kebutuhan dengan nilai CSI sebesar 33,9% dengan kategori puas. Kelompok menganggap hanya 50% dari materi yang diberikan oleh penyuluh yang sesuai dengan kebutuhan kelompok. Hal tersebut dikarenakan kegiatan budidaya tidak selalu sesuai secara teori, sebagian besar faktor keberhasilan dalam kegiatan budidaya bergantung pada cuaca dan keadaan lingkungan sekitar seperti wilayah yang sering mengalami banjir. Nilai CSI pada penyuluh mengundang pembudidaya untuk menghadiri pertemuan pokdakan sebesar 42,2%. Penyuluh seringkali mendatangi kelompok untuk melakukan konsultasi atau pada saat kegiatan penyuluhan.

#### c. Keandalan

Indikator keandalan (*reliability*) adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang telah dijanjikan dengan tepat (*accurate*), kemampuan untuk dapat dipercaya serta tepat waktu (Kristian 2022). Nilai CSI pada penyuluh membuat kerjasama antara pokdakan dengan pihak lain dengan nilai sebesar 42,8% dengan kategori puas. Nilai CSI pada keandalan pada penyuluh memberikan jasa pelatihan/kursus/penerapan teknologi kepada petani dengan sikap yang sopan dan ramah sebesar 38,7% dengan kategori puas. Kelompok menganggap kegiatan yang dilakukan oleh penyuluh dalam mengatasi permasalahan sudah cukup baik. Pelatihan yang sudah dilakukan oleh penyuluh perikanan berupa cara pemilihan induk unggul, teknis budidaya serta pengolahan dan pemasarannya sehingga keterampilan dan produksi hasil ikan meningkat. Hal tersebut termasuk dalam teori penyuluhan. Penyuluhan adalah proses perilaku di kalangan masyarakat agar mereka tahu, mau dan mampu

melakukan perubahan demi tercapainya peningkatan produksi, pendapatan atau keuntungan dan perbaikan (Subejo 2010).

Nilai CSI pada penyuluh mengajarkan berbagai keterampilan berbudidaya ikan serta melakukan bimbingan dan penerapannya sebesar 36,9% dengan kategori puas. Penyuluh sudah baik dalam mengajarkan berbagai keterampilan dalam berbudidaya ikan seperti melakukan bimbingan teknis, namun kegiatan tersebut hanya dilakukan setahun sekali, sehingga beberapa kelompok merasa kurang puas dengan sedikitnya pembinaan tersebut. Nilai CSI pada penyuluh melakukan kunjungan kepada pokdakan sebesar 52,8%. Kebanyakan kelompok dikunjungi penyuluh rutin setiap bulan, namun pada kelompok Dharma Ikhtiar, kelompok tidak dikunjungi dalam 6 bulan terakhir dikarenakan adanya peralihan penyuluh perikanan, sehingga yang seringkali membantu dalam kegiatan budidaya pada kelompok Dharma Ikhtiar yaitu pokdakan sekitar salah satunya yaitu kelompok Nurul Samsi.

#### **d. Jaminan**

Indikator jaminan (*assurance*) berkaitan dengan kemampuan penyuluh perikanan dalam menciptakan rasa percaya dan keyakinan kepada pembudidaya. Nilai rata-rata CSI pada indikator jaminan sebesar 49,8% dengan kategori puas. Nilai CSI pada penyuluh membuat kerjasama antara pokdakan dengan pihak lain dengan nilai sebesar 48,9% dengan kategori puas. Kelompok menganggap penyuluh sudah melakukan pembinaan mengenai kerjasama dengan pihak lain dan juga sudah berjalan. Dalam kegiatan penyuluhan keberhasilan merupakan sesuatu yang diharapkan semua penyuluh, ada beberapa kegiatan penyuluhan yang berhasil dilakukan oleh penyuluh perikanan kepada pokdakan, seperti melakukan penyuluhan tentang akses pasar dan perizinan usaha.

Nilai CSI pada kemampuan penyuluh dalam meningkatkan produktivitas, kuantitas, dan kualitas komoditi budidaya ikan yaitu sebesar 48,6% dengan kategori puas. Kelompok menganggap kegiatan penyuluhan sangat membantu pembudidaya dalam meningkatkan kualitas komoditas ikan yang dibudidayakan, bahkan dinas menyediakan induk unggul untuk para pembudidaya. Namun, untuk meningkatkan kuantitas ikan pada kelompok masih belum konsisten, berkaitan dengan materi yang diberikan penyuluh tidak seluruhnya sesuai kebutuhan pokdakan sehingga pokdakan mengalami gagal panen dikarenakan faktor alam yang terjadi. Nilai CSI pada kemampuan penyuluh dalam memberikan penjelasan secara tertulis sebesar 45,3% dengan kategori puas. Memberikan penjelasan secara tertulis yang dimaksud yaitu berupa pemberian materi dengan pemutaran power point slide atau sebuah tayangan video dan kelompok sudah merasa puas dengan metode tersebut. Nilai CSI pada kemampuan penyuluh dalam menggunakan bahasa setempat sebesar 56,4% dengan kategori puas. Hal tersebut tidak terlalu dipermasalahkan oleh kelompok, hanya saja kelompok menganggap kemampuan penyuluh dalam menggunakan bahasa setempat sangat penting agar memudahkan kelompok untuk berkomunikasi dengan penyuluh. Percakapan penyuluh dalam memberi informasi merupakan salah satu fungsi dari seorang penyuluh agar kelompok memiliki pengetahuan yang lebih (Kristian 2022)

#### **e. Empati**

Indikator empati (*empathy*) adalah dimensi yang memberikan perhatian dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan (Kristian 2022). Nilai CSI pada penyuluh membuat kerjasama antara pokdakan dengan pihak lain dengan nilai sebesar 59,5% dengan kategori puas. Nilai CSI pada penyuluh cepat tanggap dalam memberikan pelayanan sebesar 58,5% dengan kategori puas. Kelompok puas dengan cepat tanggapnya penyuluh dalam memberikan pelayanan. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan kegiatan penyuluhan yang dilakukan secara rutin dan seringkali penyuluh mengunjungi kelompok. Nilai CSI pada penyuluh merekap/menanyakan masalah kepada pokdakan dan mencari solusi sebesar 60,3% dengan kategori puas. Kelompok sudah puas dan menganggap penyuluh sering menanyakan masalah kepada kelompok dan memberikan solusi sesuai dengan kebutuhan kelompok. Selain rutin dilaksanakannya kegiatan penyuluhan, penyuluh juga membuka Pos Pelayanan Ikan Terpadu (POSKANDU) agar pembudidaya bisa berkonsultasi dengan penyuluh perikanan setiap minggunya. Nilai CSI pada penyuluh dapat langsung dan mampu menjawab pertanyaan budidaya sebesar 59,7%. Kelompok sudah puas dan menganggap bahwa penyuluh langsung menanggapi dan menjawab pertanyaan kelompok dan memberikan solusi yang tepat kepada kelompok.

Secara keseluruhan, respon pokdakan terhadap kegiatan dan pelayanan penyuluhan di Kabupaten Bandung termasuk ke dalam kategori puas, meliputi kelengkapan alat penunjang penyuluhan yang dimiliki penyuluh, penyuluh memberikan bukti nyata tentang keberhasilan suatu inovasi kepada

kelompok, penyuluh selalu berpenampilan menarik. penyuluh selalu memberikan perkembangan informasi inovasi budidaya ikan, penyuluh melaksanakan pelatihan dan kunjungan secara teratur, penyuluh dapat menyelesaikan permasalahan kelompok, membantu pokdakan dalam bidang administrasi kelompok, penyuluh mengupayakan sarana dan prasarana, penyuluh selalu tanggap terhadap kebutuhan kelompok, penyuluh dapat melayani kebutuhan/keperluan kelompok dengan cepat, penyuluh cepat dalam menangani keluhan yang dihadapi kelompok, penyuluh Memiliki pengetahuan dan percakapan dalam memberikan informasi, penyuluh dapat menjamin tentang kebenaran semua inovasi, penyuluh dapat menjamin keberhasilan terhadap kegiatan penyuluh, penyuluh memberikan perhatian terhadap kelompok, penyuluh selalu bersikap ramah terhadap kelompok, penyuluh menggunakan bahasa yang mudah dipahami, penyuluh mudah ditemui untuk berkonsultasi.

Walaupun belum memberikan dampak yang signifikan terhadap kelompok dan anggota kelompok pembudidaya ikan (Pokdakan). Namun, secara pengetahuan dan keterampilan antar anggota kelompok meningkat dengan adanya program penyuluhan perikanan yang telah dilaksanakan oleh penyuluh perikanan wilayah Kabupaten Bandung. Karena pada awalnya pengetahuan dan kemampuan berbudidaya anggota kelompok hanya berasal dari pengalaman dan sesama rekan berbudidaya saja. Peningkatan pengetahuan, sikap, dan keterampilan antar anggota tidak dapat disama ratakan, semua tergantung pada kemauan anggota untuk menerapkan materi penyuluhan pada kegiatan berbudidaya secara langsung. Karena pada awalnya pengetahuan dan kemampuan berbudidaya anggota kelompok hanya berasal dari pengalaman dan sesama rekan berbudidaya saja. Peningkatan pengetahuan, sikap, dan keterampilan antar anggota tidak dapat disama ratakan, semua tergantung pada kemauan anggota untuk menerapkan materi penyuluhan pada kegiatan berbudidaya secara langsung.

### KESIMPULAN

Nilai rata-rata CSI untuk indikator *tangible* sebesar 39,2%, *responsiveness* sebesar 42,2%, *reliability* sebesar 42,8%, *assurance* sebesar 49,8%, dan *empathy* sebesar 59,5%. Dari nilai CSI tersebut dapat diketahui bahwa indikator *tangible* memiliki nilai rata-rata CSI terendah. Rendahnya *tangible* tersebut diduga karena kurangnya sarana dan prasarana yang digunakan penyuluh pada saat kegiatan penyuluhan perikanan. Untuk itu, perlu dilakukan upaya dari pemerintah pusat dalam memberikan bantuan ke penyuluh perikanan Kabupaten Bandung dikarenakan kurangnya fasilitas sarana dan prasarana sebagai penunjang dalam melaksanakan kegiatan penyuluhan. Secara keseluruhan, kelompok pembudidaya ikan (Pokdakan) di Kabupaten Bandung terbilang sudah puas yang dapat dilihat dari nilai hasil perhitungan CSI yaitu sebesar 83,31% berdasarkan 5 dimensi pelayanan dalam kegiatan penyuluh perikanan yang diterima yaitu berwujud (*tangible*), ketanggapan (*responsiveness*), keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Walaupun belum memberikan dampak yang signifikan terhadap kelompok dan anggota kelompok pembudidaya ikan (Pokdakan). Namun, secara pengetahuan dan keterampilan antar anggota kelompok meningkat dengan adanya program penyuluhan perikanan yang telah dilaksanakan oleh penyuluh perikanan wilayah Kabupaten Bandung.

### DAFTAR PUSTAKA

- Agustang, Mulyani S., Jumain, A. 2021. Budidaya Rumput Laut Potensi Perairan Kabupaten Sinjai Sulawesi Selatan. CV Berkah Utami. Sulawesi Selatan: Indonesia.
- Dinas Ketahanan Pangan dan Perikanan Kabupaten Bandung. 2022. Laporan Kinerja Instansi Pemerintah tahun 2022.
- Hasibuan, H. M. 2019) Manajemen Sumberdaya Manusia. Jakarta: Bumi. Aksara.
- Kristanti, M. D., W. Sumekar. dan D. Mardiningsih. 2018. Tingkat kepuasan petani tembakau terhadap program kemitraan usaha dengan PT Sadhana Arif Nusa di Kecamatan Ngimbang Kabupaten Lamongan. J. Ilmu Pertanian Fakultas Pertanian Sungkai. 6 (2) ISSN 2302-0784.
- Kristian, R. 2022. Analisis Tingkat Kepuasan Petani Padi Terhadap Pelayanan Penyuluhan Pertanian di Desa Panca Agung. Skripsi. Program Studi Agribisnis. Fakultas Pertanian. Universitas Borneo Tarakan.

- Metalisa, R., Zulkarnain, Mahrunnisa, dan Yanti, C., W. 2023. Kepuasan Nelayan Terhadap Kegiatan Penyuluhan Perikanan di Kabupaten Padang Pariaman Provinsi Sumatera Barat. *Jurnal Berkala Perikanan Terubuk*. Vol. 51(1)
- Nurmayasari, I., Viantimala, B., Truly, D., Gulom, Yanfika, H., dan Mutolib, A. 2020. Partisipasi dan Kepuasan Petani terhadap Kinerja Penyuluh Pertanian di Kecamatan Palas Kabupaten Lampung Selatan. *Mimbar Agribisnis*. Vol. 6(1): 448-459.
- Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia No. 30 Tahun 2014 tentang Mekanisme Kerja dan Metode Penyuluhan Perikanan.
- Pramudiyanti, R. dan Taofiqurohman, A. 2021. Penentuan Kawasan Jenis Usaha Budidaya Perikanan di Kabupaten Bandung dengan Menggunakan Data Spasial. *Jurnal Akuatika*, Vol. 2: 98.
- Subejo, 2010. *Penyuluhan Pertanian Terjemahan dari Agriculture*. Edisi Dua. Bumi. Aksara, Jakarta.
- Trinoto, A. A. dan A. Zamakhsari. 2021. Analisis kepuasan pelanggan terhadap aplikasi pelayanan pelanggan dengan metode CSI dan servqual. *J. Satuan Tulisan Riset dan Inovasi Teknologi*. 5 (3): 342 – 347.