

Kepuasan Petani Terhadap Keberadaan Pupuk Bersubsidi di Kecamatan Siding Kabupaten Bengkayang

*Farmer Satisfaction with the Availability of Subsidized Fertilizer in Siding District,
Bengkayang Regency*

Kutriana

Universitas Tanjungpura Pontianak

Jl. Prof. Dr. Hadari Nawawi, Bansir Laut, Pontianak Tenggara, Kota Pontianak, Kalimantan Barat,
Indonesia

*Email: kutriana3@gmail.com

(Diterima 22-09-2025; Disetujui 19-01-2026)

ABSTRAK

Pupuk Subsidi merupakan bantuan dari pemerintah untuk membantu petani agar dapat memperoleh pupuk dengan harga terjangkau dan meningkatkan hasil pertanian. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkaji tingkat kepuasan petani terhadap keberadaan pupuk bersubsidi di Kecamatan Siding Kabupaten Bengkayang dan mengkaji atribut-atribut yang mempengaruhi kepuasan petani terhadap keberadaan pupuk bersubsidi di Kecamatan Siding Kabupaten Bengkayang. Pengkajian ini dilaksanakan di Kecamatan Siding Kabupaten Bengkayang. Metode pengumpulan data yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi sementara metode analisis data menggunakan analisis CSI dan analisis IPA dengan bantuan excel dan SPSS. Hasil pengkajian analisis CSI menunjukkan bahwa tingkat kepuasan petani terhadap keberadaan pupuk bersubsidi di Kecamatan Siding Kabupaten Begkayang ditinjau dari lima variabel; kualitas: 88,74%, pelayanan penjual: 89,53%, harga: 88,01%, ketersediaan: 89,76% dan informasi: 86,96%. Berdasarkan nilai CSI kelima variabel tersebut masuk dalam kategori sangat puas terhadap keberadaan pupuk bersubsidi di Kecamatan Siding Kabupaten Bengkayang, sementara hasil analisis IPA menunjukkan bahwa atribut-atribut penting yang perlu dijaga dalam rangka menjaga kepuasan petani terhadap keberadaan pupuk bersubsidi di Kecamatan Siding Kabupaten Bengkayang adalah keramahan penjual pupuk subsidi dalam melayani petani, persyaratan pengambilan pupuk subsidi yang mudah, penilaian petani terhadap harga pupuk subsidi dan informasi tentang pupuk subsidi yang diberikan kepada petani memadai dan memenuhi kebutuhan petani.

Kata kunci: Kepuasan, Pupuk, Pupuk Bersubsidi, CSI, IPA

ABSTRACT

Subsidized fertilizer is a government assistance to help farmers obtain fertilizer at affordable prices and increase agricultural yields. The purpose of this study is to examine the level of farmer satisfaction with the existence of subsidized fertilizer in Siding District, Bengkayang Regency and to examine the attributes that influence farmer satisfaction with the existence of subsidized fertilizer in Siding District, Bengkayang Regency. This study was conducted in Siding District, Bengkayang Regency. Data collection methods were observation, interviews and documentation while data analysis methods used CSI analysis and IPA analysis with the help of excel and SPSS. The results of the CSI analysis study showed that the level of farmer satisfaction with the existence of subsidized fertilizer in Siding District, Bengkayang Regency was reviewed from five variables; quality: 88.74%, seller service: 89.53%, price: 88.01%, availability: 89.76% and information: 86.96%. Based on the CSI value, the five variables are included in the category of very satisfied with the existence of subsidized fertilizer in Siding District, Bengkayang Regency, while the results of the IPA analysis show that important attributes that need to be maintained in order to maintain farmer satisfaction with the existence of subsidized fertilizer in Siding District, Bengkayang Regency are the friendliness of subsidized fertilizer sellers in serving farmers, easy requirements for taking subsidized fertilizer, farmers' assessment of the price of subsidized fertilizer and information about subsidized fertilizer provided to farmers is adequate and meets farmers' needs.

Keywords: Satisfaction, Fertilizer, Subsidized Fertilizer, CSI, IPA

PENDAHULUAN

Pupuk adalah material yang ditambahkan pada media tanam atau tanaman untuk mencukupi kebutuhan hara yang diperlukan tanaman sehingga mampu berproduksi dengan baik (Worotitjan et al., 2022). Pupuk merupakan sumber daya pertanian yang sangat penting dalam meningkatkan hasil panen petani. Namun, tidak semua petani memiliki akses yang mudah terhadap pupuk dengan harga yang terjangkau. Oleh karena itu, pemerintah Indonesia mengimplementasi program pupuk bersubsidi sebagai upaya untuk mendukung petani agar dapat memperoleh pupuk dengan harga yang lebih murah dan meningkatkan hasil pertanian (Indriasari & Sani, 2019).

Sejak tahun 1969 pemerintah Indonesia telah mengeluarkan berbagai kebijakan subsidi pupuk bagi para petani. Program pupuk subsidi dilakukan sebagai bagian dalam memperkuat ketahanan pangan nasional yang harus memenuhi enam dasar, yaitu antara lain jumlah, jenis, harga, waktu, tempat, dan kualitas. Kebijakan subsidi pupuk ini diharapkan dapat melindungi petani, dapat meningkatkan produktivitas dan meningkatkan taraf ekonomi para petani (Ragimun, Makmun, 2020). Kebijakan subsidi pupuk bertujuan untuk merespons kecenderungan usaha tani dan diharapkan dapat meningkatkan produktivitas pertanian dan kesejahteraan petani (Nauly, 2019).

Pupuk bersubsidi adalah barang dalam pengawasan yang pengadaan dan penyalurannya mendapatkan subsidi dari pemerintah untuk kebutuhan kelompok tani dan/atau petani di sektor pertanian. Pupuk bersubsidi merupakan suatu bantuan yang dikeluarkan oleh pemerintah untuk para petani guna meningkatkan mutu dari hasil pertanian atau perkebunan di Indonesia (Rigi et al., 2019).

Kecamatan Siding adalah salah satu kecamatan dari tujuh belas kecamatan yang ada di Kabupaten Bengkayang, dengan luas wilayah sebesar 563,32 km², yang mencakup sekitar 10,44% dari total luas Kabupaten Bengkayang. Kecamatan Siding merupakan salah satu kawasan perbatasan dengan negara tetangga, yaitu Malaysia.

Sektor pertanian di Kecamatan Siding merupakan salah satu penopang utama perekonomian bagi sebagian masyarakatnya. Selain menyediakan bahan makanan pokok, pertanian di Kecamatan Siding juga menjadi sumber pendapatan masyarakat setempat. Komoditas pertanian di Kecamatan Siding, terdiri dari tanaman pangan, hortikultura, dan perkebunan yang terdiri dari tanaman semusim dan tanaman tahunan. Untuk meningkatkan produktivitas dan kualitas hasil pertanian, kebutuhan akan pupuk yang cukup dan berkualitas sangat penting.

Pupuk subsidi yang disalurkan di Kecamatan Siding adalah pupuk anorganik, yaitu pupuk Urea dan pupuk NPK. Pupuk subsidi ini digunakan untuk mendukung produksi tanaman pangan, terutama padi dan jagung. Namun, penggunaan pupuk subsidi lebih dominan pada tanaman jagung, yang merupakan salah satu komoditas utama di Kecamatan Siding. Oleh karena itu, kebutuhan pupuk untuk jagung lebih besar dibandingkan dengan padi. Untuk memperoleh pupuk subsidi, petani harus tergabung dalam kelompok tani, karena pupuk subsidi hanya dapat diperoleh melalui kelompok tani.

Kepuasan petani terhadap pupuk bersubsidi sangat penting untuk dievaluasi, karena dapat mempengaruhi efektivitas program subsidi pupuk. Oleh karena itu, penting untuk mengetahui bagaimana petani di Kecamatan Siding Kabupaten Bengkayang merasakan manfaat dari program pupuk bersubsidi, dan atribut apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasannya. Tujuan penelitian untuk menganalisis kepuasan petani terhadap keberadaan pupuk bersubsidi di Kecamatan Siding Kabupaten Bengkayang dan menganalisis atribut-atribut penting dalam rangka menjaga kepuasan petani terhadap keberadaan pupuk subsidi.

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk (atau hasil) yang ia rasakan dengan harapannya. Kepuasan pelanggan adalah hasil yang dirasakan pembeli dari kinerja perusahaan yang memenuhi harapan mereka. Pelanggan puas bila harapan mereka dipenuhi dan senang atau bahagia bila harapan mereka dilebihinya. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, membeli lebih banyak, kurang sensitif pada harga dan memberikan komentar baik tentang perusahaan (Prof. Dr. Thamrin Abdullah, 2016). Kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan pelanggan. Kepuasan pelanggan akan diperoleh jika kinerja suatu produk dapat memenuhi atau melebihi harapan pelanggan dan pelanggan merasa tidak puas jika kinerja suatu produk kurang dari yang diharapkan pelanggan (Ahmad Syafiq, 2019). Dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga, dan biaya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Kecamatan Siding, tepatnya di Desa Hlibuei, Kabupaten Bengkayang. Pemilihan lokasi penelitian ini dilakukan secara sengaja (*purposive*) dengan pertimbangan bahwa pertanian merupakan salah satu sumber mata pencarian utama masyarakat setempat dan sektor pertanian yang signifikan di Kabupaten Bengkayang. Selain itu, Kecamatan Siding, khususnya Desa Hlibuei, memiliki program pupuk subsidi dan akses transportasi yang mudah, sehingga sangat relevan untuk penelitian ini. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Maret hingga Mei 2025.

Penelitian kuantitatif. Variabel penelitian terdiri dari lima variabel yaitu kualitas, pelayanan penjual, harga, ketersediaan dan informasi tentang pupuk subsidi. Penentuan populasi pada penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, dengan memilih Desa Hlibuei sebagai populasi penelitian. Populasi yang telah ditentukan peneliti secara sengaja disesuaikan dengan kriteria yang sudah ditetapkan yaitu:

- Petani jagung penerima pupuk bersubsidi di Desa Hlibuei Kecamatan Siding Kabupaten Bengkayang.
- Petani jagung yang tergabung dalam kelompok tani atau gapoktan.
- Petani jagung yang sudah pernah menggunakan pupuk subsidi.
- Petani jagung yang terdaftar di e-RDKK.

Penelitian ini menggunakan rumus slovin untuk menentukan sampel, dalam rumus slovin besaran sampel tergantung pada tingkat toleransi kesalahan yang diinginkan oleh peneliti. Berikut adalah rumus slovin yang digunakan pada penelitian ini:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

N = Jumlah Populasi

n = Jumlah Sampel

e = Derajat Error (10%)

Dengan demikian ukuran sampel penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1 + Ne^2} \\ n &= \frac{238}{1 + (238 \times 0,1^2)} \\ n &= \frac{238}{1 + 2,38} = \frac{238}{3,38} = 70,4 = 70 \end{aligned}$$

Berdasarkan penghitungan rumus slovin tersebut, maka jumlah sampel yang digunakan adalah sebanyak 70 responden.

Tabel 1. Penentuan Sampel pada Kelompok Tani di Desa Hlibuei

| Nama Kelompok Tani | Populasi | Sampel |
|--------------------|------------|---------------------------------|
| KWT Mekar | 18 | $(18/238) \times 70 = 5,29 = 5$ |
| KWT Putri Bulunt | 21 | $(21/238) \times 70 = 6,17 = 6$ |
| Maju Jaya Bersama | 19 | $(19/238) \times 70 = 5,58 = 6$ |
| Nasip Paguh | 21 | $(21/238) \times 70 = 6,17 = 6$ |
| Nyoh | 19 | $(19/238) \times 70 = 5,58 = 6$ |
| Saoh | 18 | $(18/238) \times 70 = 5,29 = 5$ |
| Sinar Baru | 15 | $(15/238) \times 70 = 4,41 = 4$ |
| Sinar Hli Buei | 19 | $(19/238) \times 70 = 5,58 = 6$ |
| Tajul Billus | 29 | $(29/238) \times 70 = 8,52 = 9$ |
| Tajul Jilak | 30 | $(30/238) \times 70 = 8,82 = 9$ |
| Tunas Harapan | 15 | $(15/238) \times 70 = 4,41 = 4$ |
| KWT Maju Bersama | 14 | $(14/238) \times 70 = 4,11 = 4$ |
| Jumlah | 238 | 70 |

Sumber: BPP Siding, 2024

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan cara observasi, dokumentasi, dan wawancara. Sedangkan teknik analisis data menggunakan analisis *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan analisis *Importance Performance Analysis (IPA)*. Untuk menganalisis kepuasan petani terhadap pupuk bersubsidi menggunakan metode Analisis *Customer Satisfaction Index (CSI)*, serta untuk menganalisis atribut-atribut yang mempengaruhi kepuasan petani terhadap pupuk bersubsidi dengan menggunakan metode analisis *Importance Performance Analysis (IPA)*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Populasi penelitian adalah petani jagung yang menggunakan pupuk subsidi di Desa Hlibuei Kecamatan Siding Kabupaten Bengkayang dengan jumlah 238 orang. Pengambilan data dilakukan dengan menggunakan pendekatan total sampling yang melibatkan 70 sampel.

Analisis *Customer Satisfaction Indek (CSI)*

Berikut adalah hasil perhitungan nilai kepuasan petani menggunakan analisis *Customer Satisfaction Indek (CSI)* untuk setiap variabel. *CSI* merupakan indeks untuk menentukan tingkat kepuasan konsumen secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut yang diukur. *CSI* adalah salah satu bentuk analisis kuantitatif berupa persentase pengguna yang puas dalam suatu survei analisis kepuasan pengguna (Setiawan et al., 2022). Perhitungan dari total *CSI* digambarkan pada Tabel 2.

Tabel 2. Ilustrasi Perhitungan *CSI* Secara Keseluruhan

| Atribut | Kepuasan (P) | Kepentingan (I) | Skor (S) |
|------------|--------------|-----------------|-----------------|
| | Skala 1-5 | Skala 1-5 | (S) = (I) × (P) |
| | | | |
| Skor Total | | Total (I) = (Y) | Total (S) = (T) |

Rata-rata nilai di kolom kepentingan (I) dijumlahkan hingga diperoleh Y. Hasil kali I dan P di kolom skor (S) dijumlahkan sehingga didapatkan T. Selanjutnya nilai *CSI* dihitung menggunakan rumus:

$$CSI = \frac{T}{5Y} \times 100\%$$

T : Total nilai dari *CSI*

5 : Nilai maksimal pada skala likert

Y : Total nilai dari kolom kepentingan

Tabel 3. Kriteria Nilai *CSI*

| No | Keterangan (CSI) | Nilai CSI |
|----|------------------|------------|
| 1 | Sangat Puas | 81 - 100 % |
| 2 | Puas | 61 - 80.% |
| 3 | Cukup Puas | 41 - 60 % |
| 4 | Kurang Puas | 21 - 40 % |
| 5 | Tidak Puas | 0 – 20 % |

Sumber: Data Primer, 2025

Kriteria penilaian *CSI* disajikan pada tabel 3. Nilai maksimum *CSI* adalah 100%, dengan nilai 81%-100% menunjukkan bahwa pelanggan merasa sangat puas dengan produk yang dibeli, 61%-80% pelanggan merasa puas. Nilai 41%-60% pelanggan merasa cukup puas dengan produk yang dibeli. Nilai *CSI* 21%-40% menunjukkan pelanggan merasa kurang puas dengan produk yang dibeli. Nilai *CSI* 0%-20% menunjukkan bahwa pelanggan merasa tidak puas terhadap produk yang dibeli. Setelah dinilai tingkat kepuasannya kemudian dilakukan analisis *IPA* (*Importance Performance Analysis*).

Tabel 4. CSI pada Kualitas

| Indikator | Kepuasan (P) | Kepentingan (I) | Skor (S) (P) × (I) |
|--|-----------------|--------------------|-----------------------|
| Kemasan pupuk subsidi yang baik dan tidak rusak | 4,51 | 4,74 | 21,38 |
| Kesesuaian berat pupuk subsidi dengan label kemasan | 4,53 | 4,80 | 21,74 |
| Peningkatan hasil panen yang diperoleh setelah menggunakan pupuk subsidi | 4,33 | 4,56 | 19,74 |
| Kualitas pupuk subsidi | 4,37 | 4,60 | 20,10 |
| Jumlah Total | | 18,7 | 82,97 |
| $CSI = \frac{82,97}{5 \times 18,7} \times 100 = 88,74 \%$ | | | |

Sumber: Data Primer diolah, 2025

Berdasarkan Tabel 4 dapat dilihat bahwa persentase tingkat kepuasan petani terhadap keberadaan pupuk bersubsidi pada kualitas sebesar 88,74 %. Berdasarkan kriteria penilaian CSI pada tabel 3 maka dapat diinterpretasikan bahwa tingkat kepuasan petani pada kualitas pupuk bersubsidi adalah sangat puas.

Tabel 5. CSI pada Pelayanan Penjual

| Indikator | Kepuasan (P) | Kepentingan (I) | Skor (S) (P) × (I) |
|--|-----------------|--------------------|-----------------------|
| Kemampuan penjual dalam menjawab pertanyaan petani berkisar tentang pupuk subsidi | 4,57 | 4,56 | 20,84 |
| Kemampuan penjual dalam memenuhi kebutuhan petani terhadap pupuk subsidi secara cepat | 4,50 | 4,50 | 20,25 |
| Kemampuan penjual dalam menanggapi keluhan petani terhadap pupuk subsidi | 4,50 | 4,53 | 20,39 |
| Kemampuan penjual pupuk subsidi dalam memberikan informasi yang jelas dan akurat tentang pupuk subsidi | 4,43 | 4,50 | 19,94 |
| Keramahan penjual pupuk subsidi dalam melayani petani | 4,39 | 4,81 | 21,12 |
| Pelayanan penjual pupuk subsidi terhadap petani | 4,53 | 4,57 | 20,70 |
| Penjual pupuk subsidi bersikap sopan dalam melayani petani | 4,46 | 4,76 | 21,23 |
| Persyaratan pengambilan pupuk subsidi yang mudah | 4,44 | 4,71 | 20,91 |
| Jumlah Total | | 36,94 | 165,37 |
| $CSI = \frac{165,37}{5 \times 36,94} \times 100 = 89,53 \%$ | | | |

Sumber: Data Primer diolah, 2025

Berdasarkan Tabel 5 dapat dilihat bahwa persentase tingkat kepuasan petani terhadap keberadaan pupuk bersubsidi pada pelayanan penjual sebesar 89,53 %. Berdasarkan kriteria penilaian CSI pada tabel 3 maka dapat diinterpretasikan bahwa tingkat kepuasan petani pada pelayanan penjual pupuk bersubsidi adalah sangat puas.

Tabel 6. CSI pada Harga

| Indikator | Kepuasan (P) | Kepentingan (I) | Skor (S) (P) × (I) |
|--|-----------------|--------------------|-----------------------|
| Harga pupuk subsidi yang murah | 4,43 | 4,60 | 20,38 |
| Ketersediaan informasi harga yang jelas dan terbuka | 4,43 | 4,56 | 20,20 |
| Penilaian petani terhadap harga pupuk subsidi | 4,34 | 4,67 | 20,27 |
| Jumlah Total | | 13,83 | 60,86 |
| $CSI = \frac{60,86}{5 \times 13,83} \times 100 = 88,01 \%$ | | | |

Sumber: Data Primer diolah, 2025

Berdasarkan Tabel 6 dapat dilihat bahwa persentase tingkat kepuasan petani terhadap keberadaan pupuk bersubsidi pada harga pupuk bersubsidi sebesar 88,01%. Berdasarkan kriteria penilaian CSI pada tabel 3 maka dapat diinterpretasikan bahwa tingkat kepuasan petani pada harga pupuk bersubsidi adalah sangat puas.

Tabel 7. CSI pada Ketersediaan

| Indikator | Kepuasan (P) | Kepentingan (I) | Skor (S) (P) × (I) |
|--|-----------------|--------------------|-----------------------|
| Ketersediaan pupuk subsidi pada waktu yang tepat | 4,37 | 4,44 | 19,40 |
| Ketersediaan pupuk subsidi dalam jumlah yang cukup | 4,53 | 4,54 | 20,57 |
| Ketersediaan pupuk subsidi | 4,56 | 4,66 | 21,25 |
| Jumlah Total | | 13,64 | 61,22 |
| $\text{CSI} = \frac{61,22}{5 \times 13,64} \times 100 = 89,76\%$ | | | |

Sumber: Data Primer diolah, 2025

Berdasarkan Tabel 7 dapat dilihat bahwa persentase tingkat kepuasan petani terhadap keberadaan pupuk bersubsidi pada ketersediaan pupuk bersubsidi sebesar 89,76%. Berdasarkan kriteria penilaian CSI pada tabel 3 maka dapat diinterpretasikan bahwa tingkat kepuasan petani pada ketersediaan pupuk bersubsidi adalah sangat puas.

Tabel 8. CSI pada Informasi

| Indikator | Kepuasan (P) | Kepentingan (I) | Skor (S) (P) × (I) |
|--|-----------------|--------------------|-----------------------|
| Informasi tentang pupuk subsidi yang diberikan kepada petani memadai dan memenuhi kebutuhan petani | 4,40 | 4,77 | 20,99 |
| Informasi tentang pupuk subsidi yang diberikan sudah jelas dan mudah dipahami petani | 4,31 | 4,43 | 19,09 |
| Informasi tentang pupuk subsidi diberikan kepada petani secara teratur | 4,33 | 4,31 | 18,66 |
| Jumlah Total | | 13,51 | 58,74 |
| $\text{CSI} = \frac{58,74}{5 \times 13,51} \times 100 = 86,96\%$ | | | |

Sumber: Data Primer diolah, 2025

Berdasarkan Tabel 8 diatas dapat dilihat bahwa persentase tingkat kepuasan petani terhadap keberadaan pupuk bersubsidi pada informasi pupuk bersubsidi sebesar 86,96%. Berdasarkan kriteria penilaian CSI pada tabel 3 maka dapat diinterpretasikan bahwa tingkat kepuasan petani pada informasi tentang pupuk bersubsidi adalah sangat puas.

Tabel 9. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Lima Variabel

| Variabel | Kepuasan | Kepentingan | Nilai Kepuasan | Interpretasi |
|-------------------|----------|-------------|----------------|--------------|
| Kualitas | 4,4 | 4,7 | 88,74% | Sangat Puas |
| Pelayanan Penjual | 4,5 | 4,6 | 89,53% | Sangat Puas |
| Harga | 4,4 | 4,6 | 88,01% | Sangat Puas |
| Ketersediaan | 4,5 | 4,5 | 89,76% | Sangat Puas |
| Informasi | 4,3 | 4,5 | 86,96% | Sangat Puas |

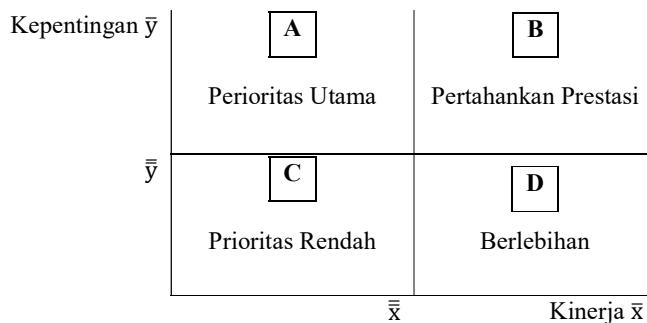
Sumber: Data Primer diolah, 2025

Berdasarkan Tabel 9 dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan petani terhadap keberadaan pupuk bersubsidi di Kecamatan Siding secara umum menyatakan sangat puas bekisar antara 86,96 % (terendah) sampai dengan 89,76 % (tertinggi), dimana tingkat kepuasan yang paling rendah adalah pada atribut informasi. Faktor-faktor seperti kualitas pupuk, pelayanan penjual pupuk ,harga pupuk, ketersediaan pupuk dan informasi tentang pupuk bersubsidi sudah memenuhi harapan petani.

Analisis Dengan *Importance Perfomance Analysis (IPA)*

Importance Perfomance Analysis (IPA) adalah metode grafik yang ditampilkan dalam sistem koordinat dua dimensi yang menunjukkan nilai rata-rata dari kepentingan dan kinerja elemen produk atau layanan yang berbeda yang dihitung dalam hubungan satu sama lain, terutama di area yang dibagi menjadi empat kuadran (Parasakul, 2022). Metode *IPA* juga digunakan untuk mengukur kepuasan yang diterima oleh konsumen. Informasi yang didapat dari pengolahan data digambarkan pada diagram *IPA* yang menunjukkan kepuasan dan harapan konsumen. Diagram *IPA* dibagi menjadi 4 kuadran untuk dapat menganalisis dan menyarankan strategi yang dapat dilakukan dengan mudah, yaitu Kuadran A, Kuadran B, Kuadran C, dan Kuadran D. Setiap kuadran memiliki

peran sebagai jasa maupun produk yang dinilai. Hasil rata-rata perhitungan keseluruhan, kemudian digambarkan ke dalam Diagram Kartesius (Ramadhanti, 2021)

**Gambar 1. Diagram Kartesius**

Sumber: Data Primer, 2025

a. Kuadran A (Prioritas Utama)

Kuadran A berisi atribut-atribut yang dianggap penting dan diharapkan oleh pelanggan, namun kinerja dinilai belum memenuaskannya. Oleh karena itu, institusi perlu memprioritaskan pengalokasian sumber daya untuk meningkatkan kinerja pada atribut-atribut yang berada di kuadran ini.

b. Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Kuadran B terletak hal-hal yang dipersepsikan sebagai; penting dan diharapkan sebagai hal-hal yang menunjang kepuasan, dengan demikian institusi wajib mempertahankan prestasi dari *performance* ini.

c. Kuadran C (Prioritas Rendah)

Kuadran C mencakup atribut-atribut yang memiliki kinerja rendah dan dianggap tidak terlalu penting atau tidak diharapkan. Oleh karena itu, institusi tidak perlu memprioritaskan atribut-atribut tersebut.

d. Kuadran D (Berlebihan)

Kuadran D mencakup atribut-atribut yang dianggap tidak penting dan tidak diharapkan. Oleh karena itu, institusinya mengalokasikan sumber daya yang terkait dengan atribut-atribut tersebut ke hal-hal lain yang lebih penting dan benilai tinggi.

Tabel 10. Atribut Importance Performance Analysis Yang Diteliti

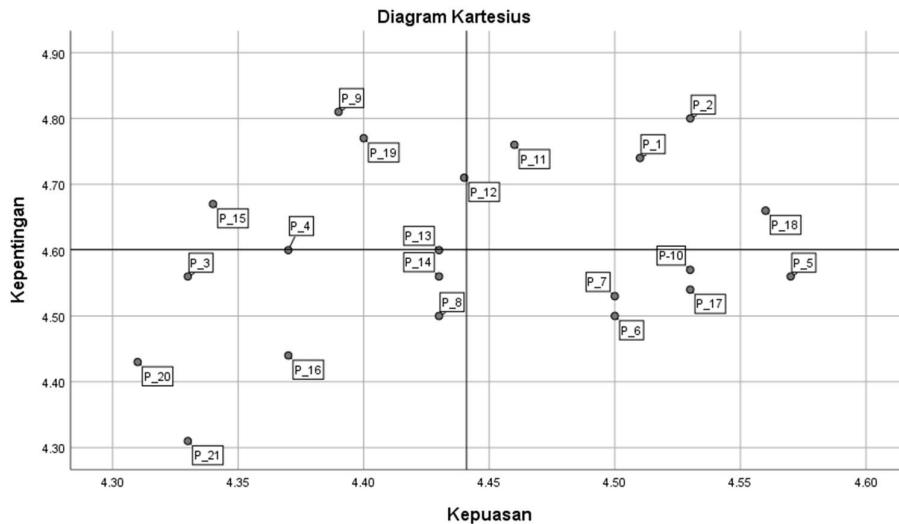
| Atribut | Indikator |
|---------|--|
| P_1 | Kemasan pupuk subsidi yang baik dan tidak rusak |
| P_2 | Kesesuaian berat pupuk subsidi dengan label kemasan |
| P_3 | Peningkatan hasil panen yang diperoleh setelah menggunakan pupuk subsidi |
| P_4 | Kualitas pupuk subsidi |
| P_5 | Kemampuan penjual dalam menjawab pertanyaan petani berkisar tentang pupuk subsidi |
| P_6 | Kemampuan penjual dalam memenuhi kebutuhan petani terhadap pupuk subsidi secara cepat |
| P_7 | Kemampuan penjual dalam menanggapi keluhan Petani terhadap pupuk subsidi |
| P_8 | Kemampuan penjual pupuk subsidi dalam memberikan informasi yang jelas dan akurat tentang pupuk subsidi |
| P_9 | Keramahan penjual pupuk subsidi dalam melayani petani |
| P_10 | Pelayanan penjual pupuk subsidi terhadap petani |
| P_11 | Penjual pupuk subsidi bersikap sopan dalam melayani petani |
| P_12 | Persyaratan pengambilan pupuk subsidi yang mudah |
| P_13 | Harga pupuk subsidi yang murah |
| P_14 | Ketersediaan informasi harga yang jelas dan terbuka |
| P_15 | Penilaian petani terhadap harga pupuk subsidi |
| P_16 | Ketersediaan pupuk subsidi pada waktu yang tepat |
| P_17 | Ketersediaan pupuk subsidi dalam jumlah yang cukup |
| P_18 | Ketersediaan pupuk subsidi |
| P_19 | Informasi tentang pupuk subsidi yang diberikan kepada petani memadai dan memenuhi kebutuhan petani |

-
- | | |
|------|--|
| P_20 | Informasi tentang pupuk subsidi yang diberikan sudah jelas dan mudah dipahami petani |
| P_21 | Informasi tentang pupuk subsidi diberikan kepada petani secara teratur |
-

Sumber: Data Primer diolah, 2025

Tabel 10 di atas menampilkan atribut-atribut Importance Performance Analysis (IPA) yang dijabarkan dalam bentuk angket yang berisi pertanyaan untuk responden, sehingga diperoleh hasil seperti yang ditunjukkan pada gambar 2, diagram kartesius.

Penjabaran setiap atribut dalam diagram kartesius



Gambar 2. Diagram Kartesius

Sumber: Data Primer, 2025

Berdasarkan Gambar 2 output diagram kartesius dapat diketahui bahwa kepuasan petani terhadap keberadaan pupuk bersubsidi dengan skor rata-rata kepuasan 4,44 ada di bawah skor rata-rata kepentingan yaitu 4,60. Keempat atribut yang berada di kuadran A menunjukkan bahwa atribut-atribut tersebut dianggap sangat penting oleh petani, namun kinerja tidak sesuai dengan harapan petani, sehingga menyebabkan ketidakpuasan. Oleh karena itu. Keempat atribut di kuadran A menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan guna mengurangi kesenjangan antara tingkat kepuasan dan tinggakt kepentingan petani terhadap pupuk bersubsidi. Atribut-atribut tersebut adalah: keramahan penjual pupuk subsidi dalam melayani petani, persyaratan pengambilan pupuk subsidi yang mudah, penilaian petani terhadap harga pupuk subsidi dan informasi tentang pupuk subsidi yang diberikan kepada petani memadai dan memenuhi kebutuhan petani.

Komponen-komponen yang menunjukkan bahwa kepuasan petani terhadap keberadaan pupuk bersubsidi sudah baik dan wajib dipertahankan karena dianggap sangat memuaskan, yaitu atribut-atribut yang berada di kuadran B, yang terdiri dari: kemasan pupuk subsidi yang baik dan tidak rusak, kesesuaian berat pupuk subsidi dengan label kemasan, penjual pupuk subsidi bersikap sopan dalam melayani petani, persyaratan pengambilan pupuk subsidi yang mudah dan ketersediaan pupuk subsidi.

Terdapat delapan atribut yang kurang penting pengaruhnya terhadap kepuasan petani pada pupuk bersubsidi. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan, yaitu atribut-atribut yang berada di kuadran C, yang terdiri dari: peningkatan hasil panen yang diperoleh setelah menggunakan pupuk subsidi, kualitas pupuk subsidi, kemampuan penjual pupuk subsidi dalam memberikan informasi yang jelas dan akurat tentang pupuk subsidi, harga pupuk subsidi yang murah, ketersediaan informasi harga yang jelas dan terbuka, ketersediaan pupuk subsidi pada waktu yang tepat, informasi tentang pupuk subsidi yang diberikan sudah jelas dan mudah dipahami petani dan informasi tentang pupuk subsidi diberikan kepada petani secara teratur.

Dapat dilihat bahwa ada lima atribut pada kuadran D, yang merupakan komponen-komponen yang dipersepsikan kurang penting oleh petani tetapi dipersepsikan sangat memuaskan, terdiri dari;

kemampuan penjual dalam menjawab pertanyaan petani berkisar tentang pupuk subsidi, kemampuan penjual dalam memenuhi kebutuhan petani terhadap pupuk subsidi secara cepat, kemampuan penjual dalam menanggapi keluhan, petani terhadap pupuk subsidi, pelayanan penjual pupuk subsidi terhadap petani dan ketersediaan pupuk subsidi dalam jumlah yang cukup.

Tabel 11. Prioritas Perbaikan Untuk Meningkatkan Kepuasan Petani Terhadap Keberadaan Pupuk Bersubsidi

| Prioritas Utama (Skala Prioritas 1) | Pertahanan Prestasi (Skala Prioritas 2) | Prioritas Rendah (Skala Prioritas 3) | Berlebihan (Skala Prioritas 4) |
|--|--|--|---|
| Penjual pupuk subsidi bersikap ramah dalam melayani petani | Kemasan pupuk subsidi yang baik dan tidak rusak | Peningkatan hasil panen yang diperoleh setelah menggunakan pupuk subsidi | Kemampuan penjual dalam menjawab pertanyaan petani berkisar tentang pupuk subsidi |
| Persyaratan pengambilan pupuk subsidi | Kesesuaian berat pupuk subsidi dengan label kemasan | Kualitas pupuk subsidi | Kemampuan penjual dalam memenuhi kebutuhan petani terhadap pupuk subsidi secara cepat |
| Penilaian petani terhadap harga pupuk subsidi | Penjual pupuk subsidi bersikap sopan dalam melayani petani | Kemampuan penjual pupuk subsidi dalam memberikan informasi yang jelas dan akurat tentang pupuk subsidi | Kemampuan penjual dalam menanggapi keluhan Petani terhadap pupuk subsidi |
| Informasi tentang pupuk subsidi yang diberikan kepada petani memadai dan memenuhi kebutuhan petani | Ketersediaan pupuk subsidi | Harga pupuk subsidi yang murah | Pelayanan penjual pupuk subsidi terhadap petani |
| | | Ketersediaan informasi harga yang jelas dan terbuka | Ketersediaan pupuk subsidi dalam jumlah yang cukup |
| | | Ketersediaan pupuk subsidi pada waktu yang tepat | |
| | | Informasi tentang pupuk subsidi yang diberikan sudah jelas dan mudah dipahami petani | |
| | | Informasi tentang pupuk subsidi diberikan kepada petani secara teratur | |

Sumber: Data Primer diolah, 2025

KESIMPULAN

Kepuasan petani terhadap pupuk bersubsidi di Kecamatan Siding Kabupaten Bengkayang menunjukkan bahwa petani sangat puas dengan keberadaan pupuk subsidi, dengan nilai kepuasan tinggi pada variabel kualitas, pelayanan penjual, harga, ketersediaan, dan informasi. Atribut-atribut penting yang perlu dijaga untuk meningkatkan kepuasan petani adalah sikap ramah penjual, persyaratan pengambilan pupuk, harga pupuk, dan informasi yang memadai tentang pupuk subsidi.

Adapun saran yang dapat diberikan oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Pemerintah dan distributor pupuk subsidi dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan penjual pupuk subsidi.
2. Harga pupuk subsidi perlu terus dipantau untuk memastikan bahwa harga tetap kompetitif dan terjangkau bagi petani.
3. Informasi tentang pupuk subsidi perlu terus ditingkatkan untuk memastikan bahwa petani memiliki akses yang memadai terhadap informasi yang dibutuhkan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Fakultas Pertanian Universitas Tanjungpura Pontianak atas dukungan dan fasilitas yang diberikan selama penelitian ini dilakukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Syafiq. (2019). Penerapan Etika Bisnis Terhadap Kepuasan Konsumen dalam pandangan Islam. *El-Faqih : Jurnal Pemikiran Dan Hukum Islam*, 5(1), 96–113. <https://doi.org/10.29062/faqih.v5i1.54>
- Indriasari, D. P., & Sani, A. (2019). Pengendalian Manajemen Pupuk Subsidi. *Jurnal Aplikasi Manajemen & Kewirausahaan MASSARO*, 1(1), 23–33. <https://doi.org/10.37476/massaro.v1i1.642>
- Nauly, D. (2019). Dampak Kebijakan Subsidi Pupuk Dan Harga Pembelian Pemerintah Terhadap Kesejahteraan Produsen Dan Konsumen Beras Di Indonesia. *Jurnal Agrosains Dan Teknologi*, 4(1), 40. <https://doi.org/10.21082/akp.v14n2.2016.163-185>
- Parasakul, L. (2022). *Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index* (Vol. 6, Issue 2).
- Ragimun, Makmun, dan S. S. (2020). Strategi Penyaluran Pupuk Bersubsidi Di Indonesia. *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 10(1), 69–89. <https://doi.org/10.35968/m-pu.v10i1.369>
- Rigi, N., Raessi, S., & Azhari, R. (2019). Analisis Efektivitas Kebijakan Pupuk Bersubsidi Bagi Petani Padi Di Nagari Cupak Kecamatan Gunung Talang Kabupaten Solok. *JOSETA: Journal of Socio-Economics on Tropical Agriculture*, 1(3), 75–83. <https://doi.org/10.25077/joseta.v1i3.184>
- Setiawan, A. D., Yamani, A. Z., & Winati, F. D. (2022). *Pengukuran Kepuasan Konsumen Menggunakan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus UMKM Ahul Saleh)*. 1(4), 286–295.
- Worotitjan, F. D., Pakasi, S. E., & Kumolontang, W. J. N. (2022). Teknologi Pengomposan Berbahan Baku Eceng Gondok (*Eichhornia crassipes*) Danau Tondano. *Jurnal Agroekoteknologi Terapan*, 3, 1–7.
- Prof. Dr. Thamrin Abdullah, M. M. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Ramadhanti, E. (2021). *Analisis strategi kualitas layanan menggunakan metode importance - performance analysis (ipa) Service quality strategy analysis using method importance-performance analysis (IPA)*.