

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PETANI PADI SAWAH TERHADAP
KINERJA PENYULUH PERTANIAN LAPANGAN DI KECAMATAN PANDAWAI
KABUPATEN SUMBA TIMUR**

***ANALYSIS OF SATISFACTION LEVEL OF RICE FARMERS TOWARDS THE
PERFORMANCE OF FIELD AGRICULTURAL EXTENDERS IN PANDAWAI
DISTRICT, EAST SUMBA REGENCY***

Insan Pebruwandi Saragih*, Elfis Umbu Katongu Retang

Program Studi Agribisnis Universitas Kristen Wira Wacana Sumba
Jl. R. Suprpto No. 35 Waingapu, Kabupaten Sumba Timur - NTT

*E-mail: insanpebruwandisaragih@yahoo.com

(Diterima 12-11-2021; Disetujui 22-01-2022)

ABSTRAK

Penyuluhan dalam bidang pertanian merupakan sarana kebijakan yang dipergunakan oleh pemerintah dalam upaya mendorong pembangunan pertanian. Akan tetapi di lain pihak petani memiliki kebebasan, yaitu untuk menerima atau menolak program yang ditawarkan dalam kegiatan penyuluhan, sehingga dapat disimpulkan bahwa penyuluhan akan mencapai sasarannya jika perubahan yang diinginkan sesuai dengan apa yang diharapkan petani. Kesesuaian tingkat harapan petani terhadap tingkat kinerja penyuluh merupakan faktor penting yang sangat mempengaruhi tingkat kepuasan petani terhadap kegiatan penyuluhan yang mereka dapatkan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kesesuaian antara tingkat harapan petani terhadap tingkat kinerja penyuluh berdasarkan atribut pelayanan penyuluh pertanian, dan tingkat kepuasan petani secara umum terhadap kinerja penyuluh pertanian. Penelitian ini dilakukan di Kecamatan Pandawai Kabupaten Sumba Timur, pada bulan Juli 2021 sampai bulan September 2021, dimana penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif, dengan menggunakan metode analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Hasil perhitungan dengan metode IPA menunjukkan tingkat kesesuaian harapan petani terhadap kinerja penyuluh berdasarkan atribut pelayanan penyuluh mencapai 77,02%, dimana atribut dengan tingkat kesesuaian tertinggi adalah atribut penyuluh mempersiapkan bahan bacaan, makanan dan minuman selama penyuluhan. Atribut dengan tingkat kesesuaian terendah adalah atribut penyuluh membantu petani/kelompok tani dalam menyusun rencana kegiatan usaha tani. Hasil analisis CSI tingkat kepuasan petani padi sawah terhadap kinerja penyuluh pertanian di Kecamatan Pandawai adalah sebesar 0,66. Nilai tersebut berada pada rentang 0,66-0,80. Hasil tersebut mengidentifikasi bahwa tingkat kepuasan petani padi sawah terhadap kinerja penyuluh di Kecamatan Pandawai berada dalam kategori puas.

Kata kunci: CSI, Harapan, IPA, Kepuasan, Kinerja

ABSTRACT

Extension in agriculture is a policy tool used by the government in an effort to encourage agricultural development. However, on the other hand, farmers have the freedom, namely to accept or reject the program offered in extension activities, so it can be concluded that extension will achieve its goals if the desired changes are in accordance with what farmers expect. The suitability of the level of farmers' expectations with the level of performance of the extension workers is an important factor that greatly affects the level of satisfaction of farmers with the extension activities they get. This study aims to analyze the suitability between the level of expectations of farmers to the level of performance of the agricultural instructor based on the service attributes of the agricultural extension, and the level of satisfaction of farmers in general with the performance of

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PETANI PADI SAWAH TERHADAP KINERJA PENYULUH
PERTANIAN LAPANGAN DI KECAMATAN PANDAWAI KABUPATEN SUMBA TIMUR**

Insan Pebruwandi Saragih, Elfis Uumbu Katongu Retang

the agricultural instructor. This research was conducted in Pandawai District, East Sumba Regency, from July 2021 to September 2021, where this research is a qualitative descriptive study, using the Importance Performance Analysis (IPA) and Costomer Satisfaction Index (CSI) analysis methods. The results of calculations using the IPA method show that the level of conformity of farmers' expectations on the performance of the extension workers based on the service attributes of the extension workers reaches 77.02%, where the attribute with the highest level of conformity is the attribute of the instructor preparing reading materials, food and drinks during the extension. The attribute with the lowest level of suitability is the attribute of the extension agent assisting farmers/farmer groups in planning farming activities. The results of the CSI analysis of the level of satisfaction of lowland rice farmers on the performance of agricultural extension workers in Pandawai District is 0.66. This value is in the range of 0.66-0.80. These results identify that the level of satisfaction of lowland rice farmers with the performance of extension workers in Pandawai District is in the satisfied category.

Keywords: CSI, Expectations, IPA, Satisfaction, Performance

PENDAHULUAN

Kegiatan penyuluhan menjadi salah satu faktor yang menentukan keberhasilan dalam sejarah pembangunan pertanian di Indonesia. Di masa orde baru, penyuluhan dalam bidang pertanian mendapat pengakuan dari masyarakat, yaitu dengan keberhasilan dalam swasembada beras nasional. Pada saat itulah lembaga penyuluhan pertanian menjadi objek yang harus memperjuangkan hak-hak petani. Dengan ketersediaan anggaran yang terbatas, lembaga penyuluhan memiliki tugas yang sangat besar yaitu meningkatkan swasembada beras (Bahua, 2015).

Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2006 Tentang Sistem Penyuluhan Pertanian, Perikanan Dan Kehutanan (Indonesia), menyatakan bahwa penyuluhan adalah proses pembelajaran bagi pelaku utama serta pelaku usaha

agar mereka mau dan mampu menolong dan mengorganisasikan dirinya dalam mengakses informasi pasar, teknologi, permodalan dan sumberdaya lainnya, sebagai upaya untuk meningkatkan produktivitas, efisiensi usaha, pendapatan dan kesejahteraannya serta meningkatkan kesadaran dalam pelestarian fungsi lingkungan hidup.

Petani pada umumnya tidak begitu memahami keadaan iklim, ekonomi dan juga sosial di wilayah mereka bekerja. Selain itu, pengaruh hama dan penyakit pada tanaman mengakibatkan petani tidak dapat meramal jumlah produksi pada usahataniannya. Akan tetapi dengan segala keterbatasannya, petani sebagai pelaku utama dalam kegiatan pertaniannya harus mengambil keputusan, misalnya tentang banyaknya input produksi yang akan digunakan. Dalam hal ini, kegiatan penyuluhan

diharapkan dapat berperan sebagai jembatan yang menghubungkan antara praktek yang dijalankan oleh petani dengan pengetahuan dan teknologi pertanian yang selalu berkembang.

Menurut Bahua (2016), pada era globalisasi kebijakan-kebijakan dalam penyuluhan mengalami perubahan, dimana kebijakan yang semula bertujuan untuk menjadikan petani terampil berproduksi, berubah menjadi kebijakan yang memotivasi petani untuk lebih rasional dalam mengembangkan usahatani berdasarkan kemampuan, sumber daya lokal dan potensi pasar yang ada. Hal ini tentu saja membutuhkan kinerja PPL yang lebih baik lagi dalam menerapkan program penyuluhan sesuai dengan kebutuhan para petani.

Kabupaten Sumba Timur sebagai salah satu kabupaten yang memiliki potensi padi sawah, berkomitmen untuk mewujudkan swasembada pangan di daerah tersebut dan berupaya menjadi salah satu lumbung beras di Provinsi Nusa Tenggara Timur. Upaya yang telah dilakukan Pemerintah Daerah Kabupaten Sumba Timur dalam meningkatkan kinerja pembangunan di bidang pertanian diantaranya, yaitu mendorong pemanfaatan teknologi tepat guna yang ramah lingkungan, meningkatkan

kuantitas dan kualitas SDM pertanian, dan mendorong tumbuh kembangnya usaha pertanian yang dapat memberikan nilai tambah ekonomi bagi masyarakat.

Kecamatan Pandawai merupakan salah satu kecamatan di Kabupaten Sumba Timur dengan potensi pertanian padi sawah yang sangat baik. Pertanian padi sawah di Kecamatan Pandawai didukung potensi lahan yang sesuai dengan kebutuhan pembudidayaan padi sawah, dan potensi air yang berasal dari irigasi teknis bendungan Kambaniru, bendungan Harau, dan bendungan Kadumbul. Pada tahun 2015 produktivitas padi sawah di Kecamatan Pandawai mencapai 41,69 Kw/Ha, dimana angka tersebut melampaui rata-rata produktivitas padi sawah di Kabupaten Sumba Timur yaitu 41,34 pada tahun yang sama (BPS Sumba Timur, 2019).

Permasalahan yang dirasakan oleh petani terkait kegiatan penyuluhan saat ini khususnya di Kecamatan Pandawai adalah materi penyuluhan yang kurang sesuai dengan harapan petani. Masalah ini merupakan gambaran dari gagalnya PPL dalam memberikan kepuasan maksimal kepada petani, dimana PPL belum dapat memahami dan menangkap apa yang dibutuhkan petani. Kegiatan penyuluhan belum mampu secara

maksimal menjalankan perannya dapat disebabkan karena partisipasi petani yang sangat rendah pada kegiatan penyuluh pertanian, hal ini menjadi akibat dari mutu pelayanan yang belum sesuai dengan harapan petani.

Penyuluhan pertanian merupakan sarana kebijakan yang digunakan pemerintah untuk mendorong pembangunan pertanian. Dilain pihak, petani mempunyai kebebasan untuk menerima atau menolak saran yang diberikan oleh PPL. Dengan demikian penyuluhan hanya dapat mencapai sasarannya jika perubahan yang diinginkan sesuai dengan kepentingan petani (Mahyuddin et al., 2018).

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat kesesuaian antara tingkat harapan terhadap tingkat kinerja pada atribut-atribut kinerja penyuluh pertanian dan menganalisis tingkat kepuasan petani padi sawah terhadap kinerja PPL di Kecamatan Pandawai. Penelitian ini penting dilakukan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kinerja PPL dan meningkatkan kepuasan petani ke depannya.

METODE PENELITIAN

Penentuan daerah penelitian dilakukan secara *purposive sampling*, yaitu ditetapkan secara sengaja di wilayah kerja penyuluhan BP3K Kecamatan Pandawai Kabupaten Sumba Timur, dengan pertimbangan Kecamatan Pandawai merupakan salah satu kecamatan dengan potensi pertanian padi sawah berkelanjutan di Kabupaten Sumba Timur, dengan musim tanam mencapai 3 kali dalam setahun. Penelitian dilaksanakan pada bulan Juli 2021 sampai bulan September 2021.

Data yang digunakan pada penelitian ini adalah data kualitatif, dengan dua sumber data, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Data primer diperoleh dari sampel melalui wawancara dengan menggunakan kuisioner yang telah dipersiapkan. Data sekunder diperoleh dari instansi terkait seperti Badan Pusat Statistik Kabupaten Sumba Timur dan Provinsi Nusa Tenggara Timur.

Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan metode *Proportional Sampling* yaitu menentukan anggota sampel dengan mengambil wakil tiap-tiap kelompok yang ada dalam populasi yang jumlahnya disesuaikan dengan jumlah anggota subjek yang

berada pada masing-masing kelompok tersebut (Arikunto, 2006). Perhitungan menggunakan rumus Dixon dan B. Leach, yaitu:

$$n' = \frac{PDn}{\sum P} \times JS$$

Keterangan :

n' = Jumlah sampel per kelurahan

PDn = Petani padi pada kelurahan n

$\sum P$ = Petani padi di Kecamatan Pandawai

JS = Jumlah sampel yang akan diambil

Hasil perhitungan jumlah sampel petani padi per desa/kelurahan di Kecamatan pandawai dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Tabel Jumlah Sampel per Desa/Kelurahan

Desa/ Kelurahan	Jumlah Petani Padi	Jumlah Sampel
Mau Bokul	82	8
Kadumbul	217	22
Palakahembi	305	30
Kawangu	693	70
Total	1.297	130

Sumber : Data primer setelah diolah tahun 2021

Penentuan sampel dilakukan dengan metode acak sederhana (*Simple Random Sampling*) namun dengan ketentuan petani padi sawah yang menjadi anggota kelompok tani, dan merupakan rekomendasi dari pengurus kelompok tani, berdasarkan keaktifan di dalam kelompok dalam mengikuti kegiatan-kegiatan penyuluhan.

Data kemudian dianalisis secara deskriptif menggunakan metode *Importance Perfomance Analysis* (IPA). Menurut Wijaya (2018), metode IPA yang berupa diagram kartesius adalah prosedur untuk menunjukkan kepentingan relatif berbagai indikator dalam menentukan indikator-indikator yang mendasar, sehingga dapat mengindikasikan area atau indikator dalam peningkatan kualitas jasa. IPA menganalisis tingkat kesesuaian, yaitu perbandingan antara skor pelayanan yang diberikan dengan skor harapan pelanggan. Tingkat kesesuaian tersebut menentukan urutan prioritas faktor-faktor kepuasan pelanggan yang perlu ditingkatkan. Tingkat kesesuaian dihitung dengan rumus berikut:

$$TK = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Keterangan :

TK = Tingkat kesesuaian atribut

Xi = Skor penilaian tingkat kinerja

Yi = Skor penilaian tingkat harapan.

Setelah mendapatkan tingkat kesesuaian atribut pelayanan PPL, selanjutnya nilai rata-rata dari masing-masing atribut pelayanan PPL dipetakan pada diagram kartesius, dimana sumbu mendatar (X) sebagai skor dari pencapaian tingkat kinerja, sedangkan sumbu tegak (Y) sebagai skor tingkat

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PETANI PADI SAWAH TERHADAP KINERJA PENYULUH
PERTANIAN LAPANGAN DI KECAMATAN PANDAWAI KABUPATEN SUMBA TIMUR

Insan Pebruwandi Saragih, Elfis Uumbu Katongu Retang

harapan. Nilai rata-rata sumbu X dan Y yang digunakan dalam pemetaan pada diagram kartesius diperoleh melalui rumus:

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Keterangan :

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

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

n = Jumlah responden

Diagram kartesius dibagi oleh 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 :

$$X = \frac{\sum X}{K}$$

$$Y = \frac{\sum Y}{K}$$

Keterangan :

K = Total jumlah atribut pelayanan

Setiap kuadran yang berada pada diagram kartesius menjelaskan keadaan yang berbeda, yaitu:

1. Kuadran A mengidentifikasi indikator yang dianggap sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Misalnya unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum

melaksanakannya sesuai dengan harapan pelanggan.

2. Kuadran B, menjelaskan keberhasilan yang telah dilaksanakan perusahaan, dan wajib untuk dipertahankannya. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.
3. Kuadran C, menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya menurut pelanggan, dan pelaksanaannya oleh perusahaan juga belum maksimal.
4. Kuadran D, menunjukkan indikator yang menurut pelanggan kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya sangat memuaskan. Hal ini dinilai sebagai pemborosan (Supranto, 2011).

Untuk mengetahui tingkat kepuasan petani padi sawah terhadap kinerja penyuluh pertanian di Kecamatan Pandawai, digunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). Menurut Syukri (2014) CSI merupakan indeks untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut yang diukur. Metode pengukuran indeks kepuasan pelanggan CSI meliputi tahap-tahap sebagai berikut:

1. Menghitung *weighting factors*. Merubah nilai rata-rata tingkat harapan ke dalam bentuk persentase dari total nilai rata-rata tingkat harapan untuk seluruh atribut yang diuji, sehingga nantinya didapatkan jumlah nilai *weighting factors* sebesar 100%.
2. Menghitung *weighted score*. Nilai ini merupakan perkalian diantara nilai rata-rata tingkat kinerja dari masing-masing atribut dengan *weighting factors* masing-masing atribut.
3. Menentukan nilai *weighted total*. Nilai *weighted total* merupakan hasil penjumlahan nilai *weighted score* dari semua atribut kualitas jasa.
4. Nilai *satisfaction index* (indeks kepuasan). Yaitu hasil perhitungan dari nilai *weighted total* dibagi skala maksimal yang digunakan pada penelitian (dalam penelitian ini skala maksimal adalah lima), lalu hasilnya dikali dengan 100%. Tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dapat dilihat dari kriteria tingkat kepuasan pelanggan atau konsumen, dengan kriteria berikut ini:
 - 0,00-0,34 = Tidak Puas
 - 0,35-0,50 = Kurang Puas
 - 0,51-0,65 = Cukup Puas
 - 0,66-0,80 = Puas
 - 0,81-1,00 = Sangat Puas

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Wilayah Kecamatan Pandawai

Kecamatan Pandawai merupakan salah satu dari 22 (dua puluh dua) kecamatan yang berada di Kabupaten Sumba Timur, dengan ketinggian wilayahnya berada pada 0 – 1.225 meter dari permukaan laut, kemiringan berkisar antara 0 – 8%, dan memiliki iklim tropis dengan curah hujan yang sangat rendah dan tidak merata tiap tahun. Musim penghujan relatif pendek yaitu rata-rata 4-5 bulan, dan musim kemarau rata-rata selama 8 bulan). Suhu di Kecamatan Pandawai berkisar 22,5 – 31,7 derajat Celcius, sehingga wilayah Kecamatan Pandawai ini termasuk daerah beriklim kering. Luas wilayah Kecamatan Pandawai adalah 412,6 km², dengan perbatasan wilayah berikut ini:

- Utara = Selat Sumba
- Selatan = Kecamatan Kahaungu Eti dan Kambata Mapambuhang
- Timur = Kecamatan Umalulu
- Barat = Kecamatan Kampera (BPS Sumba Timur, 2020)

Luas panen, rata-rata produksi dan produksi beberapa komoditas pertanian di Kecamatan Pandawai pada tahun 2015 diuraikan pada Tabel 2.

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PETANI PADI SAWAH TERHADAP KINERJA PENYULUH
PERTANIAN LAPANGAN DI KECAMATAN PANDAWAI KABUPATEN SUMBA TIMUR**

Insan Pebruwandi Saragih, Elfis Uumbu Katongu Retang

Tabel 2. Luas Panen, Produksi dan Rata-Rata Produksi Komoditas Pertanian di Kecamatan Pandawai Tahun 2015

No.	Komoditas	Luas lahan (ha)	Produksi (ton)	Rata-rata produksi (kw/ha)
1.	Padi sawah	1.046	4.361	41,60
2.	Padi ladang	45	2.338	39,67
3.	Jagung	944	3.384	5,47
4.	Ubi kayu	86	885	102,91
5.	Ubi jalar	52	380	73,08
6.	Kacang tanah	89	102	11,46
7.	Kacang hijau	63	18	2,86

Sumber: BPS Sumba Timur, 2020

Karakteristik Responden

Deskripsi karakteristik petani padi sawah di Kecamatan Pandawai yang menjadi responden pada penelitian ini

digambarkan pada beberapa kriteria, antara lain: umur, tingkat pendidikan, dan luas lahan. Karakteristik responden selengkapnya dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	Jumlah	
		Orang	(%)
Umur (Tahun)	15– 31	16	12,31
	32 – 48	103	79,23
	49 – 65	11	8,46
	> 65	0	0,00
Total		130	100,00
Rata-rata umur (tahun)		40	
Tingkat pendidikan	TS (Tidak Sekolah)	34	26,15
	SD	43	33,08
	SLTP	16	12,31
	SLTA	36	27,69
	Sarjana	1	0,77
Total		130	100,00
Rata-rata tingkat pendidikan		SD	
Luas lahan (M ²)	< 5.000	6	4,61
	5.000 – 20.000	122	93,85
	> 20.000	2	1,54
Total		130	100,00
Rata-rata (M ²)		11.088	

Sumber: Data primer diolah (2021)

Pada Undang-Undang No.13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan (Indonesia), disebutkan bahwa tenaga kerja yang produktif tingkat umurnya 15-64 tahun. Data umur responden pada Tabel 3 memperlihatkan bahwa seluruh responden di kecamatan Pandawai berada

pada umur produktif. Umur petani berpengaruh pada produksi usahatannya, dimana petani yang berada pada umur produktif memiliki fisik yang kuat, memiliki semangat kerja yang tinggi, dan memiliki semangat ingin tahu tentang apa yang mereka belum ketahui, sehingga

dengan demikian mereka berusaha untuk melakukan adopsi suatu inovasi.

Tingkat pendidikan responden di Kecamatan Pandawai sebagian besar pada kategori rendah, yaitu sebanyak 33,08% responden berpendidikan setingkat SD, dan responden yang tidak bersekolah yaitu sebanyak 26,15%. Faktor pendidikan sangat berpengaruh dalam hal penerimaan inovasi (Makatita & Isbandi, 2014).

Berdasarkan luas lahan, petani dapat dikelompokkan menjadi empat kategori, yaitu: petani luas dengan lahan > 2 ha, petani sedang dengan lahan 0,5 – 2 ha, petani sempit dengan luas lahan <

0,5 ha, dan buruh tani yaitu petani yang tidak memiliki lahan (Hernanto, 1989).

Berdasarkan luas lahan yang dimiliki, sebagian besar responden di Kecamatan Pandawai masuk pada kategori petani sedang, yaitu sebanyak 93,85% dari keseluruhan jumlah responden.

Atribut-Atribut Pelayanan PPL

Atribut-atribut yang digunakan dalam menilai tingkat kepuasan petani terhadap tingkat kinerja dari PPL di Kecamatan Pandawai merupakan atribut pelayanan penyuluhan pertanian. Atribut-atribut tersebut dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Atribut-atribut Penilaian Tingkat Harapan Dan Kinerja Pada Penyuluh Pertanian Lapangan

Dimensi	Atribut-atribut	
1 <i>Tangible</i> (Berwujud)	P1	Kerapian dan penampilan Penyuluh
	P2	Kerapian dan kebersihan ruangan
	P3	Kelengkapan alat peraga
2 <i>Reliability</i> (Keandalan)	P4	Praktek langsung di lapangan pada saat pelatihan dan kunjungan
	P5	Melaksanakan pelatihan dan kunjungan secara teratur
	P6	Pengupayaan sarana dan prasarana yang dibutuhkan petani
	P7	Penyuluh membantu petani/kelompok tani dalam menyusun rencana kegiatan usaha tani
	P8	Membantu petani/kelompok tani membuat administrasi kelompok seperti proposal RDKK, buku administrasi, laporan bulanan, dll..
	P9	Penyuluh menyampaikan informasi teknologi terbaru
	P10	Penyuluh menyampaikan informasi pasar
	P11	Penyuluh menyampaikan informasi permodalan
	P12	Pengaruh penyuluh terhadap peningkatan hasil usaha tani
3 <i>Responsiveness</i> (Kesigapan)	P13	Kemampuan penyuluh untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul
	P14	Kecepatan dalam menangani pengaduan petani
	P15	Kecepatan dalam menyampaikan informasi terbaru
4 <i>Assurance</i> (Kepastian)	P16	Memberikan bimbingan dan memecahkan masalah petani/kelompok tani dalam pengambilan keputusan guna menjalin kemitraan usaha dibidang pertanian
	P17	Pengetahuan dan kecakapan dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti kepada petani.
	P18	Melayanani/menyelesaikan masalah secara tuntas
	P19	Pengetahuan dan kemampuan penyuluh dalam mengetahui permasalahan di lapangan (Hama, Penyakit, dll)

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PETANI PADI SAWAH TERHADAP KINERJA PENYULUH
PERTANIAN LAPANGAN DI KECAMATAN PANDAWAI KABUPATEN SUMBA TIMUR**

Insan Pebruwandi Saragih, Elfis Uumbu Katongu Retang

Dimensi	Atribut-atribut	
5 <i>Emphathy</i> (Empati)	P20	Penyuluh bersikap ramah
	P21	Mudah ditemui/dihubungi untuk berkonsultasi
	P22	Pelayanan yang sama kepada petani, tanpa pilih-pilih.
	P23	Memberikan perhatian khusus (individual) atas masalah tertentu (khusus)
	P24	Penyuluh dan petani menghadapi masalah bersama
	P25	Mempersiapkan bahan bacaan, makanan dan minuman selama penyuluhan.

Tingkat Kesesuaian Atribut Pelayanan PPL di Kecamatan Pandawai

Tingkat kesesuaian atribut pelayanan PPL merupakan persentase perbandingan antara total tingkat harapan

dengan total tingkat kinerja pada atribut pelayanan PPL. Analisis tingkat kesesuaian atribut pelayanan PPL di Kecamatan Pandawai dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Tingkat Kesesuaian Atribut Pelayanan Penyuluh di Kecamatan Pandawai

No	Atribut	Tingkat Harapan			Tingkat Kinerja			Tingkat Kesesuaian (%)
		Bobot	Rata-rata	Keterangan	Bobot	Rata-rata	Keterangan	
1	P1	563	4,33	Sangat Penting	357	2,75	Cukup Puas	63,41
2	P2	560	4,31	Sangat Penting	410	3,15	Cukup Puas	73,21
3	P3	594	4,57	Sangat Penting	305	2,35	Kurang Puas	51,35
4	P4	588	4,52	Sangat Penting	420	3,23	Cukup Puas	71,43
5	P5	580	4,46	Sangat Penting	316	2,43	Kurang Puas	54,48
6	P6	601	4,62	Sangat Penting	329	2,53	Kurang Puas	54,74
7	P7	592	4,55	Sangat Penting	300	2,31	Kurang Puas	50,68
8	P8	525	4,04	Penting	372	2,86	Cukup Puas	70,86
9	P9	641	4,93	Sangat Penting	420	3,23	Cukup Puas	65,52
10	P10	547	4,21	Sangat Penting	320	2,46	Kurang Puas	58,50
11	P11	368	2,83	Cukup Penting	393	3,02	Cukup Puas	106,79
12	P12	605	4,65	Sangat Penting	347	2,67	Cukup Puas	57,36
13	P13	596	4,58	Sangat Penting	400	3,08	Cukup Puas	67,11
14	P14	604	4,65	Sangat Penting	492	3,78	Puas	81,46
15	P15	599	4,61	Sangat Penting	504	3,88	Puas	84,14
16	P16	542	4,17	Penting	555	4,27	Sangat Puas	102,40
17	P17	609	4,68	Sangat Penting	555	4,27	Sangat Puas	91,13
18	P18	604	4,65	Sangat Penting	427	3,28	Cukup Puas	70,70
19	P19	579	4,45	Sangat Penting	470	3,62	Puas	81,17
20	P20	567	4,36	Sangat Penting	575	4,42	Sangat Puas	101,41
21	P21	567	4,36	Sangat Penting	581	4,47	Sangat Puas	102,47
22	P22	572	4,40	Sangat Penting	584	4,49	Sangat Puas	102,10
23	P23	599	4,61	Sangat Penting	400	3,08	Cukup Puas	66,78
24	P24	549	4,22	Sangat Penting	429	3,30	Cukup Puas	78,14
25	P25	373	2,87	Cukup Penting	441	3,39	Cukup Puas	118,23

No	Atribut	Tingkat Harapan			Tingkat Kinerja			Tingkat Kesesuaian (%)
		Bobot	Rata-rata	Keterangan	Bobot	Rata-rata	Keterangan	
	Rata-rata		4,35			3,29		77,02

Sumber: Data primer diolah (2021)

Pada Tabel 5 terlihat kesesuaian antara tingkat harapan dan tingkat kinerja PPL menurut petani padi sawah di Kecamatan Pandawai mencapai 77,02%, dimana atribut yang memiliki tingkat kesesuaian yang paling tinggi adalah atribut mempersiapkan bahan bacaan, makanan dan minuman selama penyuluhan (P25), yaitu sebesar 118,23%. Keadaan ini menggambarkan ketersediaan bahan bacaan, makanan, dan minuman selama penyuluhan tergolong tinggi, dan petani merasa puas karena selama penyuluhan merasakan nuansa yang berbeda, suasana yang baru serta mendapatkan fasilitas yang layak selama penyuluhan berlangsung.

Petani merasa sangat puas, dan bahkan melebihi dari apa yang mereka harapkan ketika penyuluh mempersiapkan bahan bacaan, makanan dan minuman selama kegiatan penyuluhan. Disamping itu, petani menyukai metode praktek langsung di lapangan ataupun praktek dengan menggunakan alat peraga, sehingga mereka merasa ketersediaan bahan bacaan tidak terlalu penting..

Atribut penyuluh membantu petani/kelompok tani dalam menyusun rencana kegiatan usaha tani (P7) menjadi atribut dengan tingkat kesesuaian yang paling rendah, yaitu sebesar 50,68%. Pada pelaksanaan di lapangan, petani merasa keaktifan penyuluh dalam membantu petani/kelompok tani menyusun rencana kegiatan usaha tani masih kurang. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja penyuluh dalam membantu petani/kelompok tani dalam menyusun rencana kegiatan usaha tani masih jauh dari harapan petani. Petani sangat mengharapkan campur tangan penyuluh dalam membantu mereka menyusun rencana kegiatan usaha yang lebih terstruktur dan terukur dimana disesuaikan dengan keadaan pasar. Hal ini bertolak belakang dengan penelitian Ariana *et al* (2021), dimana menurut petani keterlibatan penyuluh sangat nyata dalam memotivasi dan memberi solusi untuk meningkatkan hasil produksi padi, dimana peran penyuluh yaitu membimbing dalam perencanaan usahatani berpengaruh secara signifikan terhadap produksi padi sawah di Desa

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PETANI PADI SAWAH TERHADAP KINERJA PENYULUH
PERTANIAN LAPANGAN DI KECAMATAN PANDAWAI KABUPATEN SUMBA TIMUR
Insan Pebruwandi Saragih, Elfis Uumbu Katongu Retang

Cibuniasih, Kecamatan Pancatengah,
Kabupaten Tasikmalaya.

Hasil analisis metode IPA terhadap
atribut pelayanan PPL di Kecamatan
Pandawai dapat dilihat pada Gambar 1.

**Posisi Tingkat Harapan dan Tingkat
Kinerja pada Kuadran IPA**



Gambar 1. Letak Titik Atribut-atribut Penilaian Pada Diagram Kartesius

Berdasarkan hasil analisis metode IPA dengan menggunakan diagram kartesius pada atribut pelayanan penyuluh yang mempengaruhi kepuasan petani padi sawah di Kecamatan Pandawai terbagi menjadi empat kuadran, yaitu kuadran A sebagai atribut prioritas utama, kuadran B sebagai atribut pertahankan prestasi, kuadran C sebagai atribut prioritas rendah, dan kuadran D sebagai atribut berlebih. Pada kuadran A terdapat sepuluh atribut pelayanan penyuluh pertanian, yaitu: P3 (Kelengkapan alat peraga), P4 (Praktek langsung di lapangan pada saat pelatihan

dan kunjungan), P5 (Melaksanakan pelatihan dan kunjungan secara teratur), P6 (Pengupayaan sarana dan prasarana yang dibutuhkan petani), P7 (Penyuluh membantu petani/kelompok tani dalam menyusun rencana kegiatan), P9 (Penyuluh menyampaikan informasi teknologi terbaru), P12 (Pengaruh penyuluh terhadap peningkatan hasil usaha), P13 (Kemampuan dalam cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul), P18 (Melayani/menyelesaikan masalah secara tuntas), P23 (Memberikan perhatian khusus atas masalah tertentu/khusus). Hal ini menunjukkan

bahwa semua atribut yang berada pada kuadran A ini merupakan atribut yang yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki dan ditingkatkan oleh penyuluh.

Pada kuadran B terdapat tujuh atribut pelayanan penyuluh pertanian yang harus dipertahankan kinerjanya, yaitu: P14 (Kecepatan dalam menangani pengaduan petani), P15 (Kecepatan dalam menyampaikan informasi terbaru), P17 (Kecakapan dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti), P19 (Pengetahuan dan kemampuan penyuluh dalam mengetahui permasalahan di lapangan), P20 (Penyuluh bersikap ramah), P21 (Mudah ditemui/ditemui untuk berkonsultasi), P22 (Pelayanan yang sama terhadap petani tanpa pilih-pilih). Atribut pelayanan yang berada pada kuadran B menggambarkan bahwa atribut tersebut telah dilaksanakan sesuai dengan harapan petani, sehingga ketujuh atribut pelayanan yang termasuk pada kuadran ini harus dipertahankan dalam pelaksanaan di lapangan, dan dapat menjadi tolak ukur dari kepuasan petani padi sawah terhadap pelayanan penyuluh pertanian di Kecamatan Pandawai.

Pada kuadran C terdapat lima atribut pelayanan penyuluh pertanian,

yaitu: P1 (Kerapian dan penampilan penyuluh), P2 (Kerapian dan kebersihan ruangan), P8 (Membantu petani/kelompok tani membuat administrasi kelompok), P10 (Penyuluh menyampaikan informasi pasar), P11 (Penyuluh menyampaikan informasi permodalan). Atribut pelayanan penyuluh yang terletak pada kuadran C memiliki tingkat harapan dan tingkat kinerja yang rendah, dimana atribut-atribut tersebut tidak terlalu diprioritaskan karena dianggap kurang penting oleh petani padi sawah di Kecamatan Pandawai.

Pada kuadran D terdapat tiga atribut pelayanan penyuluh pertanian, yaitu: P16 (Memberikan bimbingan dan memecahkan masalah dalam menjalin kemitraan), P24 (Penyuluh dan petani menghadapi masalah bersama), P25 (Mempersiapkan bahan bacaan, makanan dan minuman selama penyuluhan). Ketiga atribut yang termasuk pada kuadran C ini dianggap sebagai atribut berlebih, karena atribut-atribut tersebut memiliki tingkat harapan yang rendah dibandingkan atribut lainnya, tetapi tingkat pelaksanaan kinerja tinggi.

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PETANI PADI SAWAH TERHADAP KINERJA PENYULUH
PERTANIAN LAPANGAN DI KECAMATAN PANDAWAI KABUPATEN SUMBA TIMUR**

Insan Pebruwandi Saragih, Elfis Uumbu Katongu Retang

Nilai CSI Tingkat Kepuasan Petani Padi Sawah Terhadap Kinerja PPL di Kecamatan Pandawai

Pada penelitian ini analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mengukur kepuasan petani padi sawah terhadap kinerja PPL

di Kecamatan Pandawai secara keseluruhan dengan mempertimbangkan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dari 25 atribut kinerja penyuluh pertanian. Adapun hasil analisis CSI dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6. Nilai CSI Kualitas Pelayanan PPL Terhadap Petani Padi Sawah Di Kecamatan Pandawai

No	Atribut	Rata-rata Tingkat Harapan	Weight Factor	Rata-rata Tingkat Kinerja	Weight Factor	
1	P1	4,33	0,04	2,75	0,11	
2	P2	4,31	0,04	3,15	0,13	
3	P3	4,57	0,04	2,35	0,10	
4	P4	4,52	0,04	3,23	0,13	
5	P5	4,46	0,04	2,43	0,10	
6	P6	4,62	0,04	2,53	0,11	
7	P7	4,55	0,04	2,31	0,10	
8	P8	4,04	0,04	2,86	0,11	
9	P9	4,93	0,05	3,23	0,15	
10	P10	4,21	0,04	2,46	0,10	
11	P11	2,83	0,03	3,02	0,08	
12	P12	4,65	0,04	2,67	0,11	
13	P13	4,58	0,04	3,08	0,13	
14	P14	4,65	0,04	3,78	0,16	
15	P15	4,61	0,04	3,88	0,16	
16	P16	4,17	0,04	4,27	0,16	
17	P17	4,68	0,04	4,27	0,18	
18	P18	4,65	0,04	3,28	0,14	
19	P19	4,45	0,04	3,62	0,15	
20	P20	4,36	0,04	4,42	0,18	
21	P21	4,36	0,04	4,47	0,18	
22	P22	4,40	0,04	4,49	0,18	
23	P23	4,61	0,04	3,08	0,13	
24	P24	4,22	0,04	3,30	0,13	
25	P25	2,87	0,03	3,39	0,09	
TOTAL		108,65				
					Weighted Total	3,29
					Satisfaction Index	0,66

Sumber: Data primer diolah (2021)

Berdasarkan hasil perhitungan CSI pada Tabel 6, diperoleh hasil dari atribut tingkat kinerja penyuluh menurut petani padi sawah di Kecamatan Pandawai adalah 0,66. Nilai tersebut berada pada interval 0,66 - 0, 80 dengan kategori Puas. Nilai CSI tersebut menjelaskan bahwa secara umum petani padi sawah puas terhadap kinerja PPL di Kecamatan Pandawai. Hasil ini sejalan dengan penelitian Bella (Trisnaningtyas et al., 2020), yang menyatakan bahwa petani di Desa Senden Kecamatan Selo Kabupaten Boyolali puas terhadap kinerja penyuluh pertanian, dengan nilai CSI sebesar 0,74.

Kepuasan petani terhadap kinerja penyuluh pertanian terlihat pada keaktifan petani dalam menyampaikan permasalahan-permasalahan yang mereka hadapi dan kemampuan penyuluh dalam menerima dan memberikan solusi permasalahan. Akan tetapi penyuluh masih perlu melakukan perbaikan dan meningkatkan kinerja dalam upaya memaksimalkan kepuasan petani sampai pada kategori sangat puas.

Penyuluh pertanian perlu memperhatikan kesesuaian atribut-atribut pelayanan PPL pada analisis IPA dalam rangka pengadaan perbaikan dan peningkatan kinerja PPL. Nilai kesesuaian atribut akan menunjukkan tingkatan

prioritas atribut yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan oleh penyuluh pertanian. Semakin kecil nilai kesesuaiannya menjadikan atribut pelayanan tersebut memiliki prioritas tinggi untuk diperbaiki dan ditingkatkan kinerjanya. Peningkatan pelaksanaan kinerja pada atribut tersebut akan meningkatkan nilai *Weighted Score* dan nilai CSI.

Hal lain yang perlu diperhatikan pada kepuasan petani adalah harapan petani. Faktor utama yang sangat mempengaruhi harapan petani adalah kebutuhan petani. Kebutuhan dasar petani menjadi faktor yang mempengaruhi besar harapan petani terhadap pelaksanaan kinerja penyuluh pertanian (Trisnaningtyas et al., 2020). Kepuasan petani terhadap kinerja PPL akan membentuk loyalitas petani pada setiap pelaksanaan kegiatan – kegiatan dalam penyuluhan pertanian. Penilaian kepuasan terhadap pelayanan akan mengarahkan pada loyalitas, semakin puas seseorang terhadap pelayanan maka akan semakin loyal (Sumarwan, 2008).

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesesuain atribut pelayanan penyuluh berdasarkan perbandingan antara tingkat harapan terhadap tingkat kinerja penyuluh pertanian lapangan menurut petani padi sawah di Kecamatan

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PETANI PADI SAWAH TERHADAP KINERJA PENYULUH
PERTANIAN LAPANGAN DI KECAMATAN PANDAWAI KABUPATEN SUMBA TIMUR

Insan Pebruwandi Saragih, Elfis Uumbu Katongu Retang

Pandawai adalah 77,02%. Dimana sebagian besar atribut pelayanan PPL di Kecamatan Pandawai belum mencapai kesesuaian atau masih terdapat kesenjangan.

Hasil analisis tingkat kepuasan petani padi sawah terhadap kinerja penyuluh pertanian lapangan di Kecamatan Pandawai adalah 0,66. Berada pada interval 0,66-0,80, dan masuk pada kategori Puas.

Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan penyuluh pertanian di Kecamatan Pandawai, sebaiknya sumber daya yang dimiliki dimanfaatkan dalam perbaikan dan peningkatan mutu pada atribut-atribut yang berada pada kuadran prioritas utama/kuadran A, dengan memperhatikan tingkat kesesuaian antara harapan dan kinerja penyuluh, sehingga bisa diurutkan prioritas setiap atribut. Pemanfaatan sumber daya pada peningkatan kualitas pelayanan di kuadran C dan kuadran D akan menyebabkan pemborosan pada penggunaan sumber daya.

DAFTAR PUSTAKA

Ariana, S., Sundari, R. S., & Umbara, D. S. (2021). Peran Penyuluh Pertanian Terhadap Hasil Produksi Padi Sawah Di Desa Cibuniasih Kecamatan Pancatengah Kabupaten Tasikmalaya. *Mimbar Agribisnis: Jurnal Pemikiran Masyarakat*

Ilmiah Berwawasan Agribisnis, 7(2), 1474.
<https://doi.org/10.25157/ma.v7i2.5452>

- Arikunto, S. (2006). Prosuder Penelitian Suatu Pendekatan Praktik: Edisi Revisi VI. 2006. In *Jakarta: Rineka Cipta*.
- Bahua, M. I. (2015). Penyuluhan dan Pemberdayaan Petani Indonesia. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.
- Bahua, M. I. (2016). *Kinerja Penyuluh Pertanian*. Gorontalo : Deepublish.
- BPS Sumba Timur. (2019). *Kabupaten Sumba Timur Dalam Angka 2019*.
- BPS Sumba Timur. (2020). *Kecamatan Pandawai Dalam Angka 2020*.
- Hernanto, F. (1989). *Ilmu Usahatani*. Penebar Swadana.
- Mahyuddin, T., Hanisah, H., & Rahmi, C. L. (2018). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Penyuluh Pertanian Di Kabupaten Aceh Timur. *Jurnal Penelitian Agrisamudra*, 5(1), 22–29.
<https://doi.org/10.33059/jpas.v5i1.838>
- Makatita, J., & Isbandi, S. D. (2014). Tingkat Efektivitas Penggunaan Metode Penyuluhan Pengembangan Ternak Sapi Potong di Kabupaten Buru Provinsi Maluku. *AGROMEDIA: Berkala Ilmiah Ilmu-Ilmu Pertanian*, 32(2), 64–74.
<https://doi.org/https://doi.org/10.47728/ag.v32i2.95>
- Sumarwan, U. (2008). *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*, Jakarta. 1–3.
- Supranto, J. (2011). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar (Cetakan Keempat). *Jakarta: PT. Rineka Cipta*.
- Syukri, S. H. A. (2014). Penerapan Customer Satisfaction Index (CSI)

- dan Analisis Gap pada Kualitas Pelayanan Trans Jogja. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 13(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.23917/jiti.v13i2.618>
- Trisnaningtyas, B. P., Dalmyatun, T., & Gayatri, S. (2020). Tingkat Kepuasan Petani Terhadap Kinerja Penyuluh Pertanian Di Desa Senden Kecamatan Selo Kabupaten Boyolali. *Agroland: Jurnal Ilmu-Ilmu Pertanian*, 27(2), 191–203. <https://doi.org/10.22487/agrolandnasional.v27i2.463>
- Undang-Undang Republik Indonesia No.13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan, Undang-undang No.13 Tahun 2003 (2003).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2006 Tentang Sistem Penyuluhan Pertanian, Perikanan dan Kehutanan, Undang Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2006 1 (2006).
- Wijaya, T. (2018). Manajemen Kualitas Jasa (Desain Servqual,QFD dan Kano). In *Indeks: Vol. Edisi 2*.