

Model Importance Performance Analysis pada Penilaian Kinerja Penyuluh Pertanian (Studi Kasus Balai Penyuluhan Pertanian Cikalong Wetan, Kabupaten Tasikmalaya, Jawa Barat)

B. Tresno Sumbodo¹, Untoro Hariadi¹, Andi Julyanto Loi¹, Dwi Yoga Vandyan²

¹ Prodi Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Janabadra, Yogyakarta, tresno@janabadra.ac.id

² Prodi Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa, Yogyakarta

ABSTRACT

Several problems related to the limited number of extension workers, geographical conditions and attitudes in service are thought to determine the level of service quality to farmers, which in turn will determine the level of satisfaction. The condition of the agricultural extension workers in Cikalong Wetan Sub-district found several problems, including the extension workers rarely visited each village evenly, the ability to convey various information on technology and market economy, materials that were not suitable for farmers' conditions, and the speed of responding to complaints submitted by farmers. The purpose of this research is to study the extent to which the perception of the level of satisfaction of farmers on the performance of agricultural extension workers and strategies for the development of further agricultural extension services. The method used in this research is descriptive method with qualitative-quantitative analysis. Analysis of Importance Performance Analysis (IPA) obtained an average score of the level of performance of 2.55 while importance is the total score of the average level of importance, which is 3.42. The Customer Satisfaction Index (CSI) obtained a value of 68.54 percent or 0.6854 in the range of 0.66-0.80 which means that farmers/farmer groups in Cikalong Wetan District are satisfied with the service quality performance that has been carried out by the extension workers.

Keywords: agricultural extension workers; customer satisfaction; service quality; level of importance; performance level

ABSTRAK

Beberapa permasalahan terkait keterbatasan jumlah tenaga penyuluh, keadaan geografis serta sikap dalam pelayanan diduga menentukan tingkat mutu pelayanan kepada petani, yang selanjutnya akan menentukan tingkat kepuasan. Kondisi penyuluh pertanian yang ada di Kecamatan Cikalong Wetan ditemukan beberapa permasalahan, antara lain penyuluh jarang melakukan kunjungan secara merata di tiap desa, kemampuan menyampaikan berbagai informasi teknologi dan ekonomi pasar, materi yang kurang sesuai dengan kondisi petani, serta kecepatan menanggapi keluhan yang disampaikan petani. Tujuan penelitian melakukan kajian sejauh mana persepsi tingkat kepuasan petani atas kinerja penyuluh pertanian dan strategi pengembangan pelayanan penyuluhan pertanian selanjutnya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode deskriptif dengan analisis kualitatif-kuantitatif. Analisis Importance Performance Analisis (IPA) diperoleh rata-rata skor tingkat kinerja performance yaitu sebesar 2,55 sedangkan importance adalah total skor rata-rata tingkat kepentingan yaitu sebesar 3,42. Customer Satisfaction Index (CSI) diperoleh nilai sebesar 68,54 persen atau 0,6854 berada pada rentang 0,66-0,80 yang berarti bahwa petani/kelompok tani di Kecamatan Cikalong Wetan merasa puas terhadap kinerja mutu pelayanan yang telah dilakukan oleh penyuluh.

Kata kunci: customer satisfaction; mutu pelayanan; penyuluh pertanian; tingkat kepentingan; tingkat kinerja

PENDAHULUAN

Wilayah kerja Balai Penyuluhan Pertanian (BPP) Kecamatan Cikalong Wetan meliputi 13 desa, dengan jumlah penyuluh sebanyak 2 orang penyuluh pendamping PNS, 4 orang penyuluh pendamping Tenaga Harian Lepas (THL) dan 4 orang penyuluh pendamping swadaya. Jumlah penyuluh yang ada kurang dari cukup untuk membina seluruh petani dari 13 desa yang terdapat 158 kelompok tani dan 13 gapoktan. Dengan jumlah kelompok tani tersebut akan mengalami kesulitan dalam pelayanan jika hanya dilayani oleh 6 orang penyuluh pertanian dan 4 orang penyuluh tenaga harian lepas. Rata-rata satu orang penyuluh akan membina 15-16 kelompok tani.

Keberadaan penyuluh pertanian yang menjalankan tugas dan fungsi secara baik diharapkan

dapat meningkatkan produktivitas dan pendapatan petani. Kinerja penyuluh pertanian (*performance*) merupakan suatu respon atau perilaku individu terhadap keberhasilan kerja yang dicapai oleh individu secara aktual dalam suatu organisasi (Nurlaila, 2010). Menurut Nasrudin (2016) atribut kinerja penyuluh dibedakan dalam 11 atribut yaitu, penyuluh memiliki responsivitas yang baik terhadap permasalahan yang di hadapi petani, melakukan kunjungan secara intens ke petani, penyuluh mengembangkan kapasitas kelembagaan petani, memenuhi panggilan petani untuk kunjungan lapangan, terampil dalam menyampaikan materi penyuluhan, memiliki alat bantu peraga dalam melakukan penyuluhannya, terbuka terhadap kritik dan masukan dari siapa pun, mampu berkomunikasi

dengan bahasa lokal, memanfaatkan media komunikasi dan informasi dengan baik, menyampaikan informasi perkembangan teknologi pertanian terbaru, dan menyampaikan informasi cuaca.

Tersedianya penyuluh di suatu desa tidak menjamin dapat memberikan hasil yang sama karena tergantung bagaimana penyuluh dapat memberikan kepuasan terhadap petani dengan kinerja yang dihasilkan. Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara pelayanan yang dipikirkan terhadap hasil yang diharapkan. Jenis-jenis pelayanan penyuluh pertanian seperti jasa informasi pertanian, penerapan teknologi, penumbuhan dan pembinaan kelembagaan petani, pembimbingan, dan pelatihan atau kursus. Masalah utama tenaga penyuluh adalah jumlah yang terbatas, cakupan wilayah yang begitu luas, dan sebaliknya jumlah kelompok tani yang begitu banyak menuntut penyuluh mampu bekerja secara optimal dalam memberikan pelayanan kepada petani.

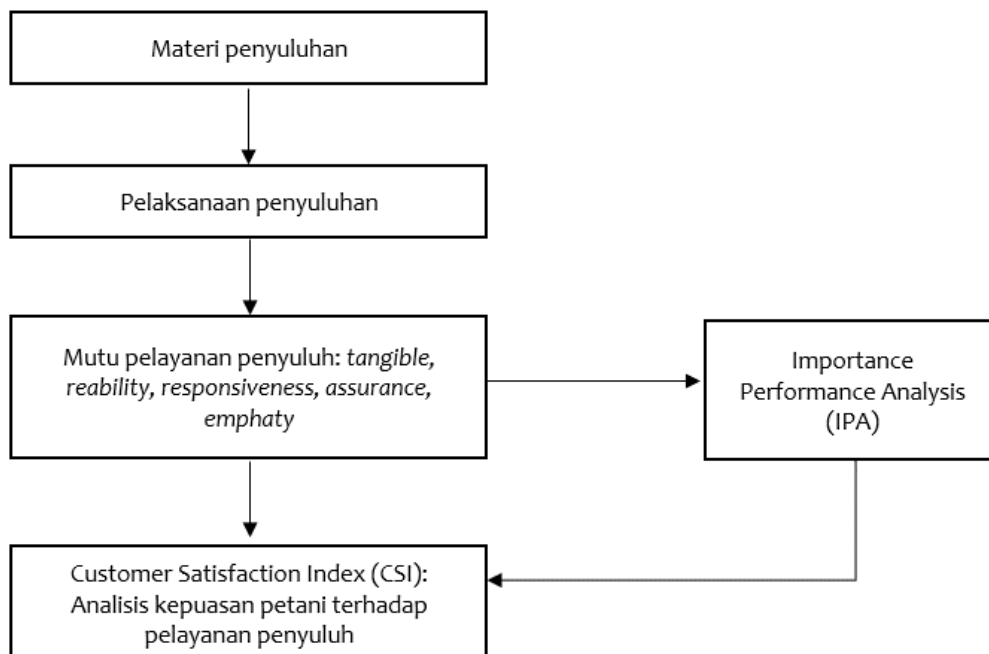
Di samping jumlah tenaga penyuluh yang terbatas, beberapa permasalahan terkait kinerja penyuluh pertanian di Kecamatan Cikalong Wetan antara lain penyuluh jarang melakukan kunjungan secara merata di tiap desa dan materi yang kurang sesuai dengan kondisi yang ada di petani. Hal ini menjadi tantangan bagi penyuluh pertanian untuk melayani para petani secara optimal. Berdasarkan beberapa permasalahan keterbatasan dalam

pelayanan penyuluhan pertanian sebagaimana diuraikan di atas, penelitian ini dilakukan untuk mengkaji bagaimana penilaian petani terhadap kinerja penyuluh pertanian dan strategi apa yang harus dilakukan untuk program penyuluhan selanjutnya.

METODE

Pemilihan lokasi penelitian dilakukan secara purposive yang dipilih sebagai tempat penelitian mengenai kegiatan penelitian. Daerah yang dipilih sebagai tempat penelitian mengenai kepuasan petani terhadap kinerja penyuluh pertanian adalah di Kecamatan Cikalong Wetan, Kabupaten Tasikmalaya. Dalam penelitian ini, teknik sampling yang digunakan adalah kuota sampling yaitu teknik untuk menentukan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah kuota yang diinginkan, dengan jumlah populasi sebanyak 158 kelompok tani, diambil sampel 10% yaitu 15-16 kelompok tani, masing-masing kelompok tani diambil 10 orang maka jumlah keseluruhan sampel sebanyak 160 orang. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara langsung dengan para responden yaitu petani. Data primer adalah data dalam bentuk variabel variabel atau kata-kata yang di ucapkan secara lisan, gerak-gerak atau pada perilaku yang dilakukan oleh subyek penelitian atau informan yang berkenan dengan variabel yang di teliti atau data

Kerangka Pemikiran



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

yang diperoleh dari responden secara langsung (Arikunto, 2011). Data sekunder diperoleh dari instansi terkait seperti Dinas pertanian, Badan Pusat Statistik, Balai Penyuluhan Pertanian, dan Kantor Kecamatan. Metode yang digunakan dalam pengumpulan data, yakni dengan metode observasi dan wawancara langsung terhadap pihak-pihak terkait dengan menggunakan instrumen kuisisioner, berupa pertanyaan-pertanyaan tertutup atau terbuka kepada responden secara langsung. Dengan adanya kontak langsung antara peneliti dengan responden akan menciptakan suatu kondisi yang baik, sehingga responden dengan sukarela akan memberikan data yang obyektif dan cepat (Sugiono, 2008). Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian kuantitatif adalah wawancara mendalam (*in-depth interview*) dengan cara tanya jawab antara pewawancara dengan orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*) wawancara, di mana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama (Sutopo, 2006).

1. Metode Scoring

Menurut Ridwan (2008), bahwa skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi seseorang atau sekelompok seseorang atau sekelompok tentang kejadian gejala sosial. Dengan menggunakan skala likert maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator-indikator yang dapat diukur, dapat berupa menjadi pernyataan atau pertanyaan yang selanjutnya dikategorikan ke dalam skor sebagai berikut :

- 1). Sangat Rendah = Skor 1
- 2). Rendah = Skor 2
- 3). Cukup = Skor 3
- 4). Tinggi = Skor 4
- 5). Sangat Tinggi = Skor 5

Semua kriteria penilaian tingkat kepentingan, kinerja dan kepuasan akan diberi skor, menggunakan skala likert seperti pada Tabel 1.

Untuk mengetahui banyaknya kelas interval yang diperlukan maka tingkat kepuasan petani terhadap

kinerja penyuluh pertanian dibedakan menurut lima tingkatan kelas (Sangat Tinggi, Tinggi, Cukup, Rendah, Sangat Rendah). Banyaknya kelas interval dapat ditentukan dengan menggunakan rumus Suparman (1996) dalam Najib (2010) yaitu :

$$C = (X_n - X_i) / K \quad (1)$$

Dimana:

C = Interval Kelas

X_n = Skor Maksimum

X_i = Skor Minimum

K = Jumlah Kelas

2. Customer Satisfaction Index (CSI)

Customer Satisfaction Index digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan / konsumen secara menyeluruh dengan mempertimbangkan tingkat kepentingan dari variabel-variabel kualitas jasa yang diukur. Hasil pengukuran CSI dapat digunakan sebagai acuan untuk menentukan sasaran-sasaran di tahun-tahun mendatang. Adapun metode pengukuran menurut Ramdani, et al. (2014) adalah sebagai berikut :

a) Menentukan *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS).

Menghitung nilai rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja tiap responden.

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \quad (2)$$

dan $MSS = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} \quad (3)$

Di mana:

n = jumlah responden

Y_i = Nilai kepentingan atribut ke-i

X_i = Nilai kinerja atribut ke-i

b) Menghitung *Weight Factor* (WF)

Menghitung *Weight Factor* (WF) yaitu fungsi dari median tingkat kepentingan masing-masing

Tabel 1. Skor Penilaian Tingkat Kepuasan Petani terhadap Penyuluh

No	Interval Kelas	Kepentingan	Kinerja	Kepuasan
1	I	Tidak Penting	Tidak baik	Tidak Puas
2	II	Kurang Penting	Kurang Baik	Kurang Puas
3	III	Cukup Penting	Cukup Baik	Cukup Puas
4	IV	Penting	Baik	Puas
5	V	Sangat Penting	Sangat Baik	Sangat Puas

Sumber: Data Primer 2021

atribut dalam bentuk persentase (%) dari total skor median tingkat kepentingan untuk seluruh atribut yang diuji.

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100\% \quad (4)$$

Di mana :

p = atribut kepentingan ke-p

i = atribut mutu pelayanan ke-i

Misi = skor rata-rata kepentingan atribut ke-i

c) Menghitung Weighted Score (WS)

Menghitung Weighted Score (WS), merupakan hasil perhitungan dari skor median tingkat kepuasan masing-masing atribut dan kemudian dikalikan dengan Weighting Factors (WF) masing-masing atribut.

$$WS_i = WFi \times MSS \quad (5)$$

Dimana:

I = atribut mutu pelayanan ke-i

WF = Weighting Factors

MSS = Skor rata-rata kinerja atribut ke-i

d) Menghitung Customer Satisfaction index (CSI)

Menghitung Customer Satisfaction index, merupakan perhitungan dari Weight Median Total (WMT) dibagi skala maksimum dan selanjutnya dikalikan 100%.

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WS_i}{HS} \times 100\% \quad (6)$$

Di mana:

P = atribut kepentingan ke-p

WS = Weighted Score

HS = Highest Scale atau skala maksimum

Nilai CSI di atas 50% dapat dikatakan bahwa pengguna jasa sudah merasa puas sebaliknya bila nilai CSI di bawah 50% pengguna jasa belum dikatakan puas. Nilai CSI dalam penelitian ini dibagi dalam lima kriteria dari tidak puas sampai dengan sangat puas sebagai berikut:

- 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

3. Importance Performance Analysis (IPA)

Metode IPA pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1997) dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula sebagai *quadrant analysis* (Brandt, 2000 dan Latu & Everett, 2000). IPA telah diterima secara umum dan dipergunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisa yang memudahkan usulan perbaikan kinerja (Martinez, 2003). Importance Performance Analysis merupakan suatu model analisis multi-atribut. Penerapan teknik IPA dimulai dengan identifikasi atribut-atribut yang relevan terhadap situasi pilihan yang diamati. Daftar atribut-atribut dapat dikembangkan dengan mengacu kepada literatur-literatur, melakukan interview, dan menggunakan penilaian manajerial. Di lain pihak, sekumpulan atribut yang melekat kepada barang atau jasa dievaluasi berdasarkan seberapa penting masing-masing produk tersebut bagi konsumen dan bagaimana jasa atau barang tersebut dipersepsikan oleh konsumen. Evaluasi ini biasanya dipenuhi dengan melakukan survei terhadap sampel yang terdiri atas konsumen. Setelah menentukan atribut-atribut yang layak, konsumen ditanya dengan dua pertanyaan yaitu atribut apa yang menonjol dan bagaimana kinerja perusahaan terkait atribut tersebut. Dengan menggunakan mean, median atau pengukuran rangking, skor kepentingan dan kinerja atribut dikumpulkan dan diklasifikasikan ke dalam kategori tinggi atau rendah, kemudian dengan memasang kedua set rangking tersebut masing-masing atribut ditempatkan ke dalam salah satu dari empat kuadran kepentingan kinerja (Crompton dan Duray, 1985). Skor mean kinerja dan kepentingan digunakan sebagai koordinat untuk melaporkan atribut-atribut individu pada matriks dua dimensi. Menurut Alam (2020) Analisis IPA digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen secara menyeluruh terhadap kinerja atribut – atribut penyuluh. Menurut Rangkuti dalam Arifin (2015) Importance Performance Analysis adalah metode deskriptif kualitatif-kuantitatif yang menyebutkan bahwa IPA digunakan untuk menjawab permasalahan mengenai sejauh mana tingkat kepuasan petani terhadap penyuluh. Metode IPA merupakan suatu teknik penerapan untuk mengukur atribut dari tingkat kepentingan dan tingkat kinerja.

Tahap pengolahan data meliputi editing, tabulasi, dan analisis. Tahap analisis data dilakukan dengan metode *importance performane analysis* (IPA).

Tabel 2. Skala Likert

Skala Likert (skor)	Kepentingan (Y)	Kinerja (X)	Kepuasan (X-Y)
1	Tidak Penting	Tidak Baik	Tidak Puas
2	Kurang Penting	Kurang Baik	Kurang Puas
3	Cukup Penting	Cukup Baik	Cukup puas
4	Penting	Baik	Puas
5	Sangat Penting	Sangat baik	Sangat Puas

Sumber Data : Sugiono 2006

Dalam kajian ini terdapat dua buah peubah, (X) merupakan tingkat kinerja penyuluh dan (Y) merupakan tingkat kepuasan petani.

$$\bar{X}_i = \frac{\sum X_i}{n} \quad (7)$$

$$\bar{Y}_i = \frac{\sum Y_i}{n} \quad (8)$$

Di mana:

$\bar{X}_i$ = Skor rata-rata tiap atribut

$\bar{Y}_i$ = Skor rata-rata tiap kepentingan

n = Jumlah responden

Untuk mengetahui skor rata-rata kinerja seluruh atribut ($\bar{X}_i$) dilakukan dengan menjumlahkan skor rata-rata ($\bar{X}_i$) masing-masing atribut dibagi jumlah atribut jasa yang digunakan. Begitu juga dalam menghitung tingkat rata-rata kepuasan keseluruhan ($\bar{Y}_i$), jumlah skor rata-rata kepentingan ($\bar{Y}_i$) seluruh atribut dibagi dengan jumlah atribut yang digunakan, atau rumusnya:

$$\bar{X}_i = \frac{\sum X_i}{k} \quad (9)$$

$$\bar{Y}_i = \frac{\sum Y_i}{k} \quad (10)$$

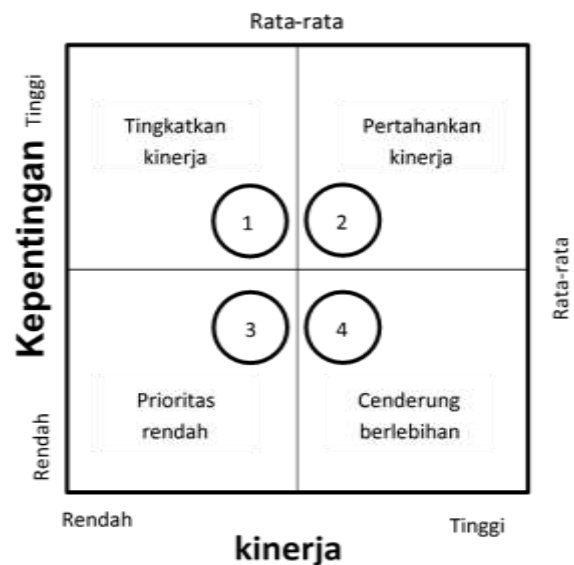
K = Jumlah atribut kepuasan pelanggan

Skor rata-rata kinerja ($\bar{X}_i$) dan kepuasan ($\bar{Y}_i$) untuk tiap-tiap skor rata-rata keseluruhan ($\bar{X}$) dan skor rata-rata keseluruhan kepentingan ($\bar{Y}$) digunakan untuk membentuk diagram kartesius dari atribut yang mempengaruhi kepentingan petani, dan penentuan titik berat usaha-usaha perbaikan untuk atribut yang dianggap benar-benar penting saja.

Dengan mempertimbangkan lima kriteria dimensi kualitas pelayanan yaitu: *Responsiveness* (ketanggapan), *Reliability* (keandalan), *Empathy* (empati), *Assurance* (jaminan), *Tangibles* (bukti langsung). Penelitian ini fokus pada kinerja fungsi penyuluhan BPP yang meliputi lima dimensi kinerja yaitu *responsiveness* (ketanggapan), *reliability* (keandalan), *emphaty* (empati), *assurance* (jaminan),

tangibles (bukti langsung).

IPA menggabungkan pengukuran atribut, tingkat kepuasan dan kinerja dalam grafik dua dimensi yang dibagi menjadi empat kuadran sebagaimana terlihat pada Gambar 2 :



Gambar 2. Informace Performance Analysis

Gambar 2. menunjukkan pembagian kuadran *Impornance Performance Analysis* (sumber: John A. Martilla and John C. James, 1977).

HASIL

Service Quality Gap menggambarkan kesenjangan antara kinerja tenaga penyuluh dengan harapan petani. Berikut 5 (lima) urutan nilai rata-rata kesenjangan kinerja tenaga penyuluh dengan harapan petani.

1. Kecepatan dalam menangani pengaduan

Petani menganggap atribut ini tergolong dalam kategori penting, dengan nilai harapan sebesar 4,25. Kecepatan tenaga penyuluh dalam menangani pengaduan petani akan menambah rasa puas bagi petani. Nilai gap sebesar -1,64 menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara harapan dan realisasi kinerja. Hal ini karena keterbatasan jumlah tenaga penyuluh

yang tersedia, satu orang penyuluh harus melayani 15-16 kelompok tani secara bersama sehingga petani harus mengantri untuk mendapatkan respon atas pengaduan yang disampaikan.

2. Mampu menyampaikan informasi pasar

Harapan petani terhadap atribut ini adalah penting, dengan nilai harapan sebesar 4,08. Kemampuan tenaga penyuluh menyampaikan informasi pasar akan menambahkan kepuasan para petani yang selalu ingin mengetahui informasi terbaru tentang harga komoditas pertanian di pasar. Nilai gap 1,57 menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara harapan dan realisasi kinerja atribut tersebut.

3. Cepat tanggap menghadapi masalah yang timbul

Seperti halnya kecepatan dalam menanggapi pengaduan, kecepatan tenaga penyuluh dalam menanggapi permasalahan yang timbul dan dihadapi petani merupakan faktor penting dalam pelayanan pendampingan kepada petani. Petani menganggap atribut ini tergolong dalam kategori cukup penting, terlihat dari nilai harapan sebesar 3,98. Nilai gap sebesar -1,44 menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara harapan dan realisasi kinerja yang ada.

4. Mampu mengajarkan usaha tani serta melakukan bimbingan dan penerapannya

Petani menganggap atribut ini tergolong dalam kategori penting, terlihat dari nilai harapan sebesar 4,13. Nilai gap sebesar -1,28 menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara harapan dan realisasi kinerja. Atribut ini menunjukkan adanya kelemahan pengajaran usaha tani berikut bimbingan dan penerapannya kepada petani. Satu sisi besar harapan petani untuk mendapatkan pengajaran usaha tani tetapi dalam realisasi masih kurang maksimal.

5. Kemampuan penyuluh dalam menjawab pertanyaan

Menurut petani, atribut ini tergolong dalam kategori cukup penting, terlihat dari nilai harapan sebesar 3,94. Kemampuan tenaga penyuluh dalam melaksanakan tugas pendampingan kepada petani dengan menjawab semua pertanyaan dan permasalahan petani secara baik akan menambah rasa kepuasan bagi petani. Nilai gap sebesar -1,17 menunjukkan masih adanya keinginan lebih dari petani agar tenaga penyuluh dapat melaksanakan pendampingan lebih baik lagi. Diharapkan pihak penyuluh hendaknya bisa lebih meningkatkan kemampuan menjawab semua pertanyaan dan persoalan yang dihadapi para petani. Pertanyaan dan persoalan yang dihadapi petani saat ini bukan hanya soal teknis budidaya tetapi juga aspek yang lebih luas yaitu manajemen usaha tani secara luas.

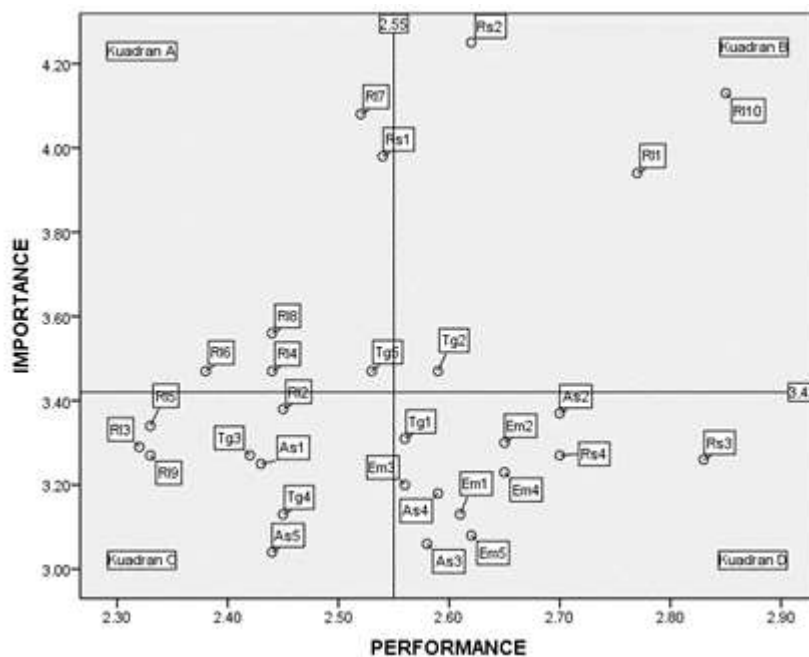
Perhitungan *Importance Performance Analysis* (IPA) dilakukan dengan cara menghitung dari masing-masing atribut terhadap tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaan. Setelah menghitung IPA dari masing-masing atribut mutu pelayanan, selanjutnya menjumlahkan seluruh nilai rata-rata tingkat kepentingan dan nilai rata-rata tingkat pelaksanaan terhadap semua atribut. Nilai rata-rata tingkat kepentingan dan nilai rata-rata tingkat pelaksanaan untuk semua atribut dapat dilihat pada Tabel 3.

Berikut ini adalah skor tingkat kepentingan dan pelaksanaan mutu pelayanan dalam diagram kartesius, di mana ($\bar{X}$) total skor rata-rata tingkat kinerja (*performance*) sebesar 2,55 dan ($\bar{Y}$) total skor rata-rata tingkat kepentingan (*importance*) sebesar 3,42 dapat dilihat pada Gambar 3.

Tabel 4. Rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaan terhadap atribut mutu pelayanan di Kecamatan Cikalong Wetan

No	Atribut	Total skor tingkat kinerja ($\bar{X}$)	Total skor tingkat kepentingan ($\bar{Y}$)
1	Reability	24,85	35,95
2	Responsiveness	10,68	14,38
3	Emphaty	13,07	17,90
4	Assurance	12,74	16,07
5	Tangibles	12,55	15,97
	Total	73,88	99,24
	Rata-rata	3,55	3,42

Sumber data diolah 2021



Gambar 3. Diagram Kartesius Mutu Pelayanan di Kecamatan Cikalong Wetan

Keterangan:

R1	Kemampuan penyuluh dalam menjawab pertanyaan
R12	Mampu melakukan praktik langsung di lapangan pada saat pelatihan
R13	Mampu melaksanakan pelatihan dan kunjungan secara teratur
R14	Mampu membantu kelompok tani/petani menyusun kegiatan rencana usaha tani
R15	Mampu membantu petani/kelompok tani membuat administrasi kelompok seperti proposal, laporan bulanan, dsb
R16	Mampu menyampaikan informasi teknologi terbaru
R17	Mampu menyampaikan informasi pasar
R18	Mampu menyampaikan informasi peluang usaha dan permodalan
R19	Mampu meningkatkan hasil usaha petani
R110	Mampu mengajarkan usaha tani serta melakukan bimbingan dan penerapannya
R51	Cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul
R52	Kecepatan dalam menangani pengaduan
R53	Kesigapan dalam mengantisipasi masalah yang akan timbul
R54	Kecepatan dalam memberikan informasi terkait teknologi baru
Em1	Mudah ditemui dan dihubungi untuk berkonsultasi
Em2	Pelayanan yang sama kepada semua petani tanpa pilih-pilih
Em3	Memberikan perhatian khusus (individual) atas masalah tertentu
Em4	Bersama menghadapi masalah yang ada
Em5	Menyediakan bahan bacaan makan, minum, selama penyuluhan
As1	Memberikan bimbingan dan memecahkan masalah
As2	Bersikap ramah
As3	Pengetahuan dan kecakapan dalam memberikan informasi
As4	Memberikan pelayanan dan penyelesaian masalah
As5	Pengetahuan dan kemampuan penyuluh

Tg1	Kemampuan dalam menggunakan bahasa setempat
Tg2	Kerapihan dan penampilan
Tg3	Kerapihan dan kebersihan ruangan
Tg4	Kelengkapan dan kesiapan alat peraga
Tg5	Kehadiran

Pengukuran terhadap *Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mengetahui kepuasan petani untuk meningkatkan kinerja maupun pelayanan untuk kepuasan petani. *Customer Satisfaction Index* digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan petani dengan mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut yang diukur. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap kelompok tani di Kecamatan Cikalong Wetan maka diperoleh nilai *Customer Satisfaction Index* sebesar 68,54 persen atau 0,6854. Hasil pada CSI berada pada rentang 0,66-0,80 yang memiliki arti bahwa petani/kelompok tani di Kecamatan Cikalong Wetan merasa puas terhadap kinerja mutu pelayanan yang telah dilakukan oleh penyuluh.

PEMBAHASAN

Dari perhitungan *Importance Performance Analysis* (IPA) yang dilakukan dengan cara menghitung total skor tingkat kepentingan dan tingkat kinerja atribut mutu pelayanan, diperoleh hasil:

1. Kuadran A (prioritas utama)

Atribut-atribut yang berada pada kuadran A merupakan atribut yang dirasa sangat penting oleh petani namun penyuluh belum melaksanakan sesuai dengan harapan petani sehingga belum memuaskan

petani. Oleh sebab itu perlu dilakukan perbaikan kinerja pada atribut-atribut yang terdapat dalam kuadran ini. Sehingga penyuluh pertanian harus mengupayakan untuk meningkatkan kinerja atribut tersebut. Atribut yang termasuk dalam kuadran A: Merupakan prioritas utama untuk ditingkatkan kinerjanya agar kepuasan petani dapat ditingkatkan. Adapun atribut yang berada di kuadran A meliputi: kemampuan membantu kelompok tani menyusun rencana usaha tani, kemampuan menyampaikan informasi teknologi terbaru, kemampuan menyampaikan informasi pasar, kemampuan menyampaikan informasi peluang usaha dan permodalan, cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul, dan kehadiran.

2. Kuadran B (pertahankan prestasi)

Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini harus dipertahankan, karena merupakan indikator-indikator mutu pelayanan yang di rasa sangat penting oleh petani dan telah dilaksanakan dengan baik oleh penyuluh di Kecamatan Cikalong Wetan sesuai dengan harapan petani, maka hal itu dapat meningkatkan kepuasan petani terhadap pelayanan penyuluh sehingga penyuluh berkewajiban mempertahankan prestasi yang telah dicapai. Atribut-atribut yang berada di kuadran B ini meliputi: kemampuan penyuluh dalam menjawab pertanyaan, kemampuan mengajarkan usaha tani, kecepatan menangani pengaduan, dan kerapian dan penampilan.

3. Kuadran C (prioritas rendah)

Artinya pada kuadran ini petani tidak menganggap penting dan belum merasakan kepuasan terhadap atribut pelayanan yang diberikan, sehingga penyuluh tidak perlu memprioritaskan kinerja pada atribut tersebut. Atribut yang berada pada kuadran ini meliputi: kemampuan praktik di lapangan, pelaksanaan pelatihan dan kunjungan secara teratur, kemampuan membantu kelompok tani dalam administrasi, kemampuan meningkatkan hasil usaha tani, memberikan bimbingan dalam menyelesaikan masalah, pengetahuan dan kemampuan penyuluh, kerapian dan kebersihan ruangan, serta kelengkapan dan kesiapan alat peraga.

4. Kuadran D (berlebihan)

Pada kuadran ini menjelaskan bahwa petani merasa atribut yang ada dianggap sudah memuaskan, namun tidak terlalu penting oleh petani sehingga penyuluh tidak perlu terlalu banyak mengalokasikan sumber daya yang terkait dengan atribut-atribut tersebut. Atribut yang berada pada kuadran ini adalah kesiapan mengantisipasi masalah, kecepatan memberikan informasi teknologi terbaru, mudah ditemui dan dihubungi, pelayanan yang sama tanpa pilih-pilih, memberikan perhatian khusus, bersama petani menghadapi permasalahan, menyediakan bahan bacaan, makanan dan minuman selama penyuluhan,

bersikap ramah, pengetahuan dan kecakapan memberikan informasi, pelayanan dalam penyelesaian masalah, dan kemampuan bahasa setempat.

Berdasarkan perhitungan IPA terhadap masing-masing atribut mutu pelayanan, indikator yang berada pada kuadran A (prioritas utama) adalah kemampuan membantu kelompok tani menyusun rencana usaha tani, kemampuan menyampaikan informasi teknologi terbaru, kemampuan menyampaikan informasi pasar, kemampuan menyampaikan informasi peluang usaha dan permodalan, kecepatan menghadapi masalah yang timbul, serta kehadiran. Lebih lanjut menurut Syahrizal Efendy (2016) strategi hasil analisis IPA dalam penelitian yang dilakukan di Kecamatan Lanrisang Provinsi Sumatra Selatan memberikan rekomendasi beberapa upaya untuk meningkatkan kinerja pelayanan petugas penyuluh pertanian dalam memberikan kepuasan petani dimasa yang akan datang adalah menyesuaikan materi penyuluh dengan kebutuhan petani, melakukan kunjungan kepada kelompok tani secara kontinyu dua minggu sekali, penyuluh perlu mengundang petani dalam menghadiri pertemuan dan menanyakan peningkatan kemampuan penyuluh pertanian dalam meningkatkan aktivitas kuantitas dan kualitas kondisi usaha tani. Jumardi (2017) dalam penelitian Analisis Tingkat Kepuasan Petani Terhadap Kinerja Penyuluh Pertanian di Kecamatan Sebatik Timur Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara menunjukkan bahwa, 75% petani memiliki persepsi kurang puas dengan nilai interval kelas 27-38 yang artinya untuk tingkat kepuasan petani di daerah tersebut kurang puas. Berdasarkan Analisis IPA diperoleh hasil titik terbanyak berada pada kuadran I yang artinya penyuluh harus meningkatkan kinerja karena pada dasarnya penyuluh di daerah tersebut kurang aktif berkomunikasi dengan petani.

Customer satisfaction index (CSI) menentukan tingkat kepuasan petani terhadap kinerja penyuluh yang menggambarkan tingkat kesesuaian antara kinerja dengan harapan. Nilai *Customer Satisfaction Index* sebesar 68,54 persen atau 0,6854 berada pada rentang 0,66-0,80 yang berarti tingkat kesesuaian antara kinerja dengan kepentingan termasuk dalam kategori baik. Nilai CSI dengan rentang tersebut berarti bahwa petani di Kecamatan Cikalong Wetan merasa puas terhadap kinerja mutu pelayanan yang dilakukan oleh penyuluh.

Arifin Miftakhul (2015) tingkat Kepuasan seluruh atribut mutu pelayanan penyuluh pertanian pada kategori sangat penting namun dalam kinerja pelayanan sebagian besar pada kategori memuaskan, kecuali pada atribut ketanggapan dan indikator atribut adil, tepat sasaran dan tata krama pada kategori sangat memuaskan. Dari analisis deskriptif seluruh atribut dan indikator atribut mutu pelayanan penyuluh

pertanian pada kategori sangat penting namun dalam kinerja pelayanan sebagian besar pada kategori memuaskan, kecuali pada atribut ketanggapan dan indikator atribut adil, tepat sasaran dan tata krama pada kategori sangat memuaskan. Hasil analisis strategi menunjukkan sebagian besar indikator atribut pelayanan belum terdapat kesesuaian atau masih terdapat gap (kesenjangan) antara tingkat kinerja dengan tingkat kepentingan pelayanan, kecuali pada indikator atribut pelayanan tepat sasaran telah mencapai kesesuaian. Menurut Wijayanti, et al (2015) dari keseluruhan dimensi yang membentuk kualitas jasa, petani menilai baik kinerja PPL di Kabupaten Kutai Timur tetapi petani belum puas dengan kinerja PPL tersebut oleh karena itu masih perlu ditingkatkan mengingat masih ada gap antara realita dan harapan. Kebijakan yang menjadi prioritas pertama untuk meningkatkan kepuasan petani terhadap kinerja PPL di Kabupaten Kutai Timur yaitu meningkatkan kelengkapan ruangan dan peralatan di Kantor atau Balai Penyuluhan, PPL sering melakukan praktik langsung di lapangan pada saat pelatihan dan kunjungan, PPL selalu cepat tanggap dalam menghadapi masalah petani, PPL menyelesaikan masalah yang dihadapi secara tuntas dan PPL memberikan informasi yang jelas dan mudah di mengerti oleh petani.

SIMPULAN

Tingkat kepuasan petani di Kecamatan Cikalong Wetan dengan *Customer satisfaction index* (CSI) 68,54 berada dalam kisaran 60-80 artinya petani merasa puas terhadap kinerja mutu pelayanan penyuluh pertanian. Terdapat gap (kesenjangan) antara harapan petani dan kenyataan (kinerja) pelayanan yang diterima, kesenjangan tersebut ada sebagai akibat tidak terpenuhinya harapan para petani. Kesenjangan atribut pada kuadran A diagram kartesius harus diprioritaskan untuk perbaikan yaitu meningkatkan kemampuan membantu kelompok tani menyusun rencana usaha tani, kemampuan menyampaikan informasi teknologi terbaru, kemampuan menyampaikan informasi pasar, kemampuan menyampaikan informasi peluang usaha dan permodalan, cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul, dan meningkatkan kehadiran di tengah-tengah petani.

DAFTAR PUSTAKA

Alam, AS., dan Oktavianti, N. 2020. Tingkat Kepuasan Petani Terhadap Kinerja Penyuluh Lapangan. Jurnal. Vol 2. No.1 Juni 2020

Arifin, Miftakhul. 2015. Analisis Tingkat Kepuasan Petani Terhadap Kinerja Pelayanan Penyuluh Pertanian. Jurnal. Sekolah Tinggi Penyuluhan Pertanian Magelang. Vol. 9 No. 1 Juni 2015: 40-49

Arikunto, Suharsimi. 2011. Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik. Edisi Revisi VII. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Brandt, D.R., 2000, An "Outside-In" Approach to Determining Customer Driven Priorities for Improvement and Innovation, White Paper Series, Volume 2 – 2000

Crompton, J. L., dan Duray, N. A. 1985. An Investigation of the Relative Efficiency of Four Alternative Approaches to Importance-Performance Analysis. Journal of Academy of Marketing Science.

Departemen Pertanian. 2002. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2006: Tentang Sistem Penyuluhan Pertanian, Perikanan dan Kehutanan. Jakarta.

Efendy. 2016. Tingkat Kepuasan Petani Terhadap Kinerja Penyuluh Pertanian di Kecamatan Lanrisang Provinsi Sumatra Selatan. Skripsi. Fakultas Agribisnis. Universitas Hasanuddin Makassar.

H. B. Sutopo. 2006. Metodologi Penelitian Kuantitatif: Dasar Teori Dan Terapannya Dalam Penelitian Surakarta: Universitas Sebelas Maret.

Jumardi. 2017. Analisis Tingkat Kepuasan Petani Terhadap Kinerja Penyuluh Pertanian (Studi Kasus Desa Bukit Aru Indah Kecamatan Sebatik Timur Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara). Skripsi. Program Studi Agribisnis. Fakultas Pertanian. Universitas Borneo Tarakan. Desember 2017. 1-83 Hal.

Kotler P. 2005. Manajemen Pemasaran, Edisi Sebelas, Jilid 1,2. Jakarta: Indeks Gramedia.

Latu, T.M. dan Everett, A.M., 2000. Review of Satisfaction Research and Measurement Approaches, Departement of Conservation, Wellington, New Zealand.

Najib, M. 2010. Peran Penyuluh Pertanian dalam Pengembangan Kelompok Tani di Desa Bukit Raya Kecamatan Tanggarang Seberang Kabupaten Kutai Kartanegara. Volume 8 No 2. Juni 2010. Halaman 116-128. Fakultas Pertanian Mulawarman, Bali. 98 Hal.

Nurlaila, 2010. Manajemen Sumber Daya Manusia I. Penerbit LepKhair.

Ramdani, dkk. 2014. Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kinerja Pelayanan Pemasok Bunga Potong Krisan. Jurnal. Volume XXV, No 3. ISSN: 0853-5167.

Rangkuti, F. 2008. Measuring Customer Satisfaction Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan plus Analisis Kasus PLN-JP. PT. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.

Sugino. (2010: 117). Populasi Adalah Wilayah Generalisasi Yang Terdiri Atas Obyek Atau Subyek Yang Mempunyai Kualitas dan

Karakteristik Tertentu Yang di Terapkan Oleh Peneliti Untuk di Pelajari dan Kemudian Ditarik Kesimpulannya.

Wijayanti, et al. 2015. Analisis Tingkat Kepuasan Petani Terhadap Kinerja Penyuluh Pertanian

Lapangan (PPL) di Kabupaten Kutai Timur. Jurnal. Fakultas Magister Ilmu Administrasi Publik Fisip UNMUL. Volume 3, Nomor 2, 2015: 263-275

Lampiran 1. *Customer Satisfaction Index (CSI) Kinerja Penyuluh Pertanian di Kecamatan Cikalong Wetan*

Kode	Atribut	MIS	Weight Factor	MSS	Weight Score
Reability					
RI1	Kemampuan penyuluh dalam menjawab pertanyaan	2.77	3.75	3.94	14.76
RI2	Mampu melakukan praktik langsung di lapangan pada saat pelatihan	2.45	3.32	3.38	11.24
RI3	Mampu melaksanakan pelatihan dan kunjungan secara teratur	2.32	3.14	3.29	10.36
RI4	Mampu membantu kelompok tani/petani menyusun kegiatan rencana usaha tani	2.44	3.31	3.47	11.50
RI5	Mampu membantu petani/kelompok tani membuat administrasi kelompok seperti proposal, laporan bulanan, dsb	2.33	3.16	3.34	10.56
RI6	Mampu menyampaikan informasi teknologi terbaru	2.38	3.23	3.47	11.21
RI7	Mampu menyampaikan informasi pasar	2.52	3.40	4.08	13.89
RI8	Mampu menyampaikan informasi peluang usaha dan permodalan	2.44	3.31	3.56	11.76
RI9	Mampu meningkatkan hasil usaha petani	2.33	3.16	3.27	10.34
RI10	Mampu mengajarkan usaha tani serta melakukan bimbingan dan penerapannya	2.85	3.86	4.13	15.93
Responsiveness					
RS1	Cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul	2.54	3.43	3.98	13.66
RS2	Kecepatan dalam menangani pengaduan	2.62	3.54	4.25	15.06
RS3	Kesigapan dalam mengantisipasi masalah yang akan timbul	2.83	3.83	3.26	12.49
RS4	Kecepatan dalam memberikan informasi terkait teknologi baru	2.70	3.65	3.27	11.95
Emphaty					
E1	Mudah ditemui dan dihubungi untuk berkonsultasi	2.61	3.53	3.13	11.05
E2	Pelayanan yang sama kepada semua petani tanpa pilih-pilih	2.65	3.58	3.30	11.83
E3	Memberikan perhatian khusus (individual) atas masalah tertentu	2.56	3.46	3.20	11.08
E4	Bersama menghadapi masalah yang ada	2.65	3.58	3.23	11.58
E5	Menyediakan bahan bacaan makan, minum, selama penyuluhan	2.62	3.54	3.08	10.91
Assurance					
A1	Memberikan bimbingan dan memecahkan masalah	2.43	3.30	3.25	10.72
A2	Bersikap ramah	2.70	3.65	3.37	12.32
A3	Pengetahuan dan kecakapan dalam memberikan informasi	2.58	3.49	3.06	10.67
A4	Memberikan pelayanan dan penyelesaian masalah	2.59	3.50	3.18	11.14
A5	Pengetahuan dan kemampuan penyuluh	2.44	3.31	3.04	10.06
Tangibles					
T1	Kemampuan dalam menggunakan bahasa setempat	2.56	3.46	3.31	11.46
T2	Kerapihan dan penampilan	2.59	3.50	3.47	12.16
T3	Kerapihan dan kebersihan ruangan	2.42	3.28	3.27	10.74
T4	Kelengkapan dan kesiapan alat peraga	2.45	3.32	3.13	10.40
T5	Kehadiran	2.53	3.42	3.47	11.88
Total		73.88	100	99.24	342.69
Customer Satisfaction Index (CSI)					68.54

Sumber: data diolah 2021

Lampiran 2. Gap (kesenjangan) antara Kinerja Penyuluh dan Harapan Petani di Kecamatan Cikalong Wetan

Kode	Atribut	Skor Kinerja	Rerata Kinerja	Skor Harapan	Rerata Harapan	Gap
	Reability					
RI1	Kemampuan penyuluh dalam menjawab pertanyaan	274	2.77	390	3.94	-1.17
RI2	Mampu melakukan praktik langsung di lapangan pada saat pelatihan	243	2.45	335	3.38	-0.93
RI3	Mampu melaksanakan pelatihan dan kunjungan secara teratur	230	2.32	326	3.29	-0.97
RI4	Mampu membantu kelompok tani/petani menyusun kegiatan rencana usaha tani	242	2.44	344	3.47	-1.03
RI5	Mampu membantu petani/kelompok tani membuat administrasi kelompok seperti proposal, laporan bulanan, dsb	231	2.33	331	3.34	-1.01
RI6	Mampu menyampaikan informasi teknologi terbaru	236	2.38	344	3.47	-1.09
RI7	Mampu menyampaikan informasi pasar	249	2.52	404	4.08	-1.57
RI8	Mampu menyampaikan informasi peluang usaha dan permodalan	242	2.44	352	3.56	-1.11
RI9	Mampu meningkatkan hasil usaha petani	231	2.33	324	3.27	-0.94
RI10	Mampu mengajarkan usaha tani serta melakukan bimbingan dan penerapannya	282	2.85	409	4.13	-1.28
	Responsiveness	251	2.54	394	3.98	-1.44
RS1	Cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul	259	2.62	421	4.25	-1.64
RS2	Kecepatan dalam menangani pengaduan	280	2.83	323	3.26	-0.43
RS3	Kesigapan dalam mengantisipasi masalah yang akan timbul	267	2.70	324	3.27	-0.58
RS4	Kecepatan dalam memberikan informasi terkait teknologi baru	258	2.61	310	3.13	-0.53
	Emphaty	262	2.65	327	3.30	-0.66
E1	Mudah ditemui dan dihubungi untuk berkonsultasi	253	2.56	317	3.20	-0.65
E2	Pelayanan yang sama kepada semua petani tanpa pilih-pilih	262	2.65	320	3.23	-0.59
E3	Memberikan perhatian khusus (individual) atas masalah tertentu	259	2.62	305	3.08	-0.46
E4	Bersama menghadapi masalah yang ada	241	2.43	322	3.25	-0.82
E5	Menyediakan bahan bacaan makan, minum, selama penyuluhan	267	2.70	334	3.37	-0.68
	Assurance	255	2.58	303	3.06	-0.48
A1	Memberikan bimbingan dan memecahkan masalah	256	2.59	315	3.18	-0.60
A2	Bersikap ramah	242	2.44	301	3.04	-0.60
A3	Pengetahuan dan kecakapan dalam memberikan informasi	253	2.56	328	3.31	-0.76
A4	Memberikan pelayanan dan penyelesaian masalah	256	2.59	344	3.47	-0.89
A5	Pengetahuan dan kemampuan penyuluh	240	2.42	324	3.27	-0.85
	Tangibles	243	2.45	310	3.13	-0.68
T1	Kemampuan dalam menggunakan bahasa setempat	250	2.53	344	3.47	-0.95
T2	Kerapihan dan penampilan	274	2.77	390	3.94	-1.17
T3	Kerapihan dan kebersihan ruangan	243	2.45	335	3.38	-0.93
T4	Kelengkapan dan kesiapan alat peraga	230	2.32	326	3.29	-0.97
T5	Kehadiran	242	2.44	344	3.47	-1.03

Sumber: data diolah 2021