

ANALISIS KINERJA PENYULUH PERTANIAN DAN KEPUASAN PETANI DALAM LAYANAN PENYULUHAN DENGAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)*

Tulus Ikhsani¹, Suci Nur Utami², Khusnul Khotimah³, Muhammad Juwanda⁴

Program Studi Agribisnis, FSAINTEK, UMUS, Brebes, Indonesia

e-mail: tuluszolla@gmail.com

Abstrak

Kinerja pelayanan penyuluh merupakan faktor yang penting dalam dunia pertanian, dimana penyuluh pertanian bekerja secara langsung dengan petani dengan laporan kerja sebagai angka kredit para penyuluh. 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 penyuluhan pertanian yang dapat memuaskan petani seperti jasa informasi pertanian, jasa penerapan teknologi, jasa penumbuhan dan pembinaan kelembagaan petani, jasa pembimbingan, jasa pelatihan/kursus dan lain-lain. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan 50 kuisisioner dan dilakukan perhitungan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan petani terhadap pelayanan penyuluh pertanian. Hasil Perhitungan mendapatkan Skor 78,344 % menunjukkan bahwa petani merasa puas dikarenakan skor berada pada rentan 66% - 80 %.

Kata Kunci : *Penyuluh, Petani, Importance And Performance Analysis (IPA), Customer Satisfaction Index (CSI), Pelayanan Penyuluh.*

Abstract

Extension service performance is an important factor in the world of agriculture, where agricultural extension workers work directly with farmers with work reports as the credit score of extension agents. The availability of extension agents in a village does not guarantee that they will provide the same results because it depends on how extension workers can satisfy farmers with the performance they produce. Satisfaction is a feeling of pleasure or disappointment that arises after comparing the service that is thought of with the expected results. Types of agricultural extension services that can satisfy farmers include agricultural information services, technology application services, farmer institutional development and development services, advisory services, training/course services and others. This research was carried out by distributing 50 questionnaires and calculations were carried out using the Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI) methods which aimed to determine the level of farmer satisfaction with agricultural extension services. Calculation results get a score of 78.344% indicating that farmers are satisfied because the score is at a vulnerable 66% - 80%.

Keywords: *Extension agents, farmers, Importance and Performance Analysis (IPA), Customer Satisfaction Index (CSI), Extension Services.*

1. PENDAHULUAN

Pembangunan sektor pertanian secara berkelanjutan sangatlah penting dilakukan sebagai pendorong perekonomian masyarakat, penyediaan lapangan pekerjaan, penyediaan sumber bahan baku konsumsi (pangan) dan industri, sumber pendapatan nasional (devisa), pelestarian sumberdaya alam/lingkungan, kebudayaan dan peningkatan agrowisata (Ramadhan et al., 2019; Sidharta et al., 2021). Petani dalam menjalankan usahatani petani membutuhkan dorongan, pengarahan, pendampingan, dan pelatihan dari Penyuluh Pertanian Lapang (PPL) yang dapat meningkatkan pengetahuan atau keterampilan, penggunaan teknologi dan kewirausahaan dalam usahatani (Aria et al., 2017; Darma et al., 2022; Listyanto et al., 2023). Penyuluhan dapat diartikan sebagai proses perubahan perilaku (pengetahuan, sikap, dan keterampilan) di kalangan masyarakat agar mereka tahu dan mampu melaksanakan perubahan-perubahan demi tercapainya peningkatan produksi, pendapatan atau keuntungan dan perbaikan kesejahteraan keluarga atau masyarakat yang ingin dicapai melalui pembangunan pertanian (Narso et al., 2018).

Menurut Oliver dalam Zikri & Harahap (2022) menyatakan bahwa tingkat kepuasan adalah sebuah perasaan yang dialami oleh seseorang setelah melakukan perbandingan antara tingkat harapan yang diinginkannya dengan tingkat pelayanan/kinerja yang telah dirasakannya. Pelaksanaan program pemerintah dan kegiatan penyuluh bertujuan sebagai tanggung jawab dan pelayanan dari kinerja yang diberikan penyuluh kepada masyarakat dengan memberikan pengajaran tentang perawatan pangan, memfasilitasi para petani dengan memberikan pupuk yang telah di sediakan oleh pemerintah untuk meningkatkan hasil pangan. Hasil akhir dari kinerja pelayanan penyuluh yaitu dengan laporan kerja sebagai angka kredit para penyuluh. 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 (Alam & Velayati, 2020; Srimenganti et al., 2022). Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara pelayanan yang dipikirkan terhadap hasil yang dihsarapkan. Jenis-jenis pelayanan penyuluhan pertanian yang dapat memuaskan petani seperti jasa informasi pertanian, jasa penerapan teknologi, jasa penumbuhan dan pembinaan kelembagaan petani, jasa pembimbingan, jasa pelatihan/kursus dan lain-lain (Arifin, 2015; Kardiana et al., 2020)

2. METODE PENELITIAN

Metode Penelitian Metode yang akan digunakan dalam pengumpulan data yang mencakup data primer dan data sekunder, baik deskriptif dan kualitatif. Data primer dilakukan melalui observasi atau pengamatan langsung kepada petani dengan mewawancarai dan

Analisis kinerja penyuluh pertanian dan kepuasan petani dalam layanan penyuluhan dengan metode Importance Performance Analysis (IPA) (Tulus Ikhsani, Suci Nur Utami, Khusnul Khotimah, Muhammad Juwanda)

memberikan kuisioner yang berisi tentang penilaian kepuasan terhadap penyuluhan pertanian Data sekunder diperoleh dari pustaka dan literature, skripsi, buku yang relevan dengan konsep penelitian data yang diambil dari Badan Pusat Statistik, Dinas Pertanian dan lain-lain. Kessler data yang diperoleh dapat digolongkan menjadi data kualitatif dan deskriptif. Data kualitatif tersebut meliputi gambaran umum penilaian kinerja penyuluh pertanian. Sedangkan data deskriptif meliputi data penyuluh pertanian. Kedua jenis data tersebut digunakan sebagai masukan untuk menghasilkan kepuasan petani terhadap kinerja penyuluh. Teknik analisis data merupakan yang digunakan oleh peneliti untuk mengolah data yang telah diperoleh. Penelitian ini adalah penelitian kombinasi (mixed methods) Untuk mengidentifikasi kepuasan petani terhadap pelayanan penyuluh pertanian dilihat dari : berwujud, keandalan, kesigapan, jaminan dan empati. dengan menggunakan Metode *Analisis Customer Satisfaction Index(CSI)* dengan pengelolaan data menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Desa Bangsri merupakan salah satu desa yang berada di Kecamatan Bulakamba Kabupaten Brebes, dengan jumlah penduduk sebanyak 22.448 jiwa dan luas wilayah 1.697,26 hektar dengan perbatasan sebelah utara yaitu pulau Jawa, perbatasan selatan desa Banjaratma, perbatasan sebelah timur desa Klampok, dan perbatasan sebelah barat desa Pakijangan . Desa ini memiliki kondisi sosial ekonomi yang tergolong cukup maju mayoritas masyarakat desa bangsri bermata pencaharian dibidang pertanian dan perikanan. Dengan kondisi sumber daya alam yang melimpah menjadikan petani di desa Bangsri menanam tanaman Bawang merah, Cabai, Sayuran, dan Padi. Sedangkan untuk masyarakat desa Bangsri yang bermata pencaharian dibidang perikanan menjadi seorang nelayan, dan pemilik tambak baik tambak bandeng, udang vaname, ikan koi dan lainnya.

Hasil Uji Kecukupan Data : Berdasarkan Uji Kecukupan data dengan menggunakan tingkat kepercayaan 90 % dan sampling error 10% = 0,1 , didapat hasil jumlah sampel minimal kuisioner yang disebar yaitu 45 data. Tetapi pada penelitian ini menggunakan data sebanyak 50 data yang berarti telah memenuhi batas minimal data yaitu 45 data. Pada perhitungan Uji Validitas ini menggunakan bantuan program aplikasi SPSS versi 23 dengan melihat Corrected Item-Total Correlation, hasil dari pengujian yang didapatkan nilai lebih besar dari pada nilai untuk semua atribut. Misalnya sebagai contoh pada atribut 1 pada data kepuasan nilai 0,238 lebih besar dari nilai 0,197 sehingga ini berarti atribut-atribut yang terdapat pada kuisioner semuanya telah dinyatakan valid atau sah dan kuisioner tersebut dapat digunakan untuk tahap pengujian berikutnya.

Tabel 1. Perhitungan Customer Satifcation Index (CSI)

Parameter	Kode	Means Important Score (MIS)	Means Statisfaction Scoree (MSS)	Weighting Factor (WF)	Weighted Score (WS)
Keandalan	A1	3,96	4	6,53	26,13
	A2	3,34	3,46	5,51	19,06
	A3	3,54	3,78	5,84	22,07
Kepercayaan	B1	3,56	3,68	5,87	21,61
	B2	3,14	3,42	5,18	17,71
	B3	3,22	3,54	5,31	18,80
Jaminan	C1	4,38	4,26	7,23	30,78
	C2	4,62	4,48	7,62	34,14
	C3	3,32	3,58	5,48	19,61
Empati	D1	3,86	4	6,37	25,47
	D2	4,44	4,24	7,32	31,06
	D3	4,52	4,34	7,46	32,36
	D4	4,24	4,22	6,99	29,52
Bukti	E1	3,26	3,56	5,38	19,14
	E2	3,34	3,5	5,51	19,28
	E3	3,88	3,9	6,40	24,96
Jumlah				WT	391,72
				CSI	78,344

Berdasarkan tabel 1 tentang perhitungan CSI, diperoleh kepuasan petani sebesar 78,344 %. Nilai tersebut berada pada rentang antara $60\% < CSI \leq 80\%$ berada pada kategori puas atas pelayanan atau peran yang dijalankan dan diberikan oleh penyuluh terhadap petani di Desa Bangsri Kecamatan Bulakamba Kabupaten Brebes. Respon petani terhadap pelayanan penyuluh pertanian di Desa Bangsri termasuk kedalam kategori puas meliputi, kelengkapan alat penunjang penyuluhan yang dimiliki PPL. PPL memberikan bukti nyata tentang keberhasilan suatu inovasi kepada petani. PPL selalu berpenampilan menarik. PPL selalu memberikan perkembangan informasi inovasi usahatani. PPL melaksanakan pelatihan dan kunjungan secara teratur. PPL dapat menyelesaikan permasalahan petani. PPL membantu petani dalam bidang administrasi kelompok. PPL mengupayakan sarana dan prasarana. PPL selalu tanggap terhadap kebutuhan petani. PPL dapat melayani kebutuhan/keperluan petani dengan cepat. PPL cepat dalam menangani keluhan yang dihadapi petani. PPL Memiliki pengetahuan dan percakapan dalam memberikan informasi. PPL dapat menjamin tentang kebenaran semua inovasi. PPL dapat menjamin keberhasilan terhadap kegiatan penyuluh. PPL memberikan perhatian terhadap petani. PPL selalu bersikap ramah terhadap petani. PPL menggunakan bahasa yang mudah dipahami. PPL mudah ditemui untuk berkonsultasi.

4. KESIMPULAN

Hasil dari CSI diperoleh bahwa tingkat kepuasan petani pada kategori puas atas pelayanan penyuluh pertanian dengan nilai CSI sebesar 78,344%. Nilai tersebut berada pada rentang antara $60\% < \text{CSI} \leq 80\%$. Respon dari petani tentang atribut pelayanan penyuluhan pertanian yang dilakukan mulai dari, Keandalan, mulai dari sasaran penyuluhan, penyuluhan dan pelatihan, mengatasi permasalahan hingga penerimaan sarana dan prasarana, yaitu sangat membantu para petani, Kesigapan, mulai dari respon penyuluh, lokasi penyuluh hingga penanganan keluhan, yaitu cukup baik dan mudah ditemui, Jaminan, mulai dari pengetahuan, inovasi, bukti keberhasilan yaitu memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik dan memberikan bukti keberhasilan sehingga petani merasa tenang, Empati, mulai dari perhatian, sikap, penggunaan bahasa, yaitu cukup baik, ramah, sopan, dan mudah dimengerti., Berwujud, mulai dari alat penunjang, kebenaran inovasi, dan penampilan, yaitu cukup baik, dan berpenampilan sopan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, I. A. (2017). *Manajemen Konferensi dan Event*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Alam, A. S., & Velayati, M. (2020). Tingkat Kepuasan Petani Padi Pandanwangi terhadap Kinerja Penyuluh Lapangan di Desa Babakankaret Kecamatan Cianjur Kabupaten Cianjur. *AGROSCIENCE (AGSCI)*, 10(1), 84. <https://doi.org/10.35194/agsci.v10i1.973>
- Aria, R. A., Hasanuddin, T., & Prayitno, R. T. (2017). Peranan Penyuluh Pertanian Lapangan (PPPL) terhadap Keberhasilan Program Pengembangan Usaha Agribisnis Pedesaan (PUAP) di Kecamatan Sungkai Selatan, Kabupaten Lampung Utara. *Jurnal Ilmu-Ilmu Agribisnis (JIJA)*, 4(4), 430–436. <https://doi.org/10.23960/jiia.v4i4.1526>
- Arifin, M. (2015). Analisis Tingkat Kepuasan Petani terhadap Kinerja Pelayanan Penyuluhan Pertanian. *Agrica Ekstensia*, 9(1), 40–49.
- Aryan, A. (2019). *Kepuasan Petani terhadap Kinerja PPL dalam Peningkatan Pendapatan Petani (Studi Kasus: Petani pada Desa Kerapuh, Kecamatan Dolok Masihul, Kabupaten Serdang Bedagai)*. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
- Basrowi, & Suwandi. (2008). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Darma, A. R., Hasanuddin, T., & Prayitno, R. T. (2022). Peranan Penyuluh Pertanian Lapangan dan Partisipasi Petani dalam Keberhasilan Program Upsus Pajale di Kecamatan Natar, Kabupaten Lampung Selatan. *Journal of Agriculture and Social Development*, 1(1), 1–7.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS* (4 ed.). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasan, M. I. (2002). *Pokok Pokok Materi Metodologi Penelitian dari Aplikasinya*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Hasibuan, M. S. P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Kardiana, K., Mutolib, A., Yanvika, H., Listiana, I., & Nurmayasari, I. (2020). Tingkat Efektivitas Penyuluh Pertanian di Kecamatan Jati Agung Kabupaten Lampung Selatan. *Jurnal Agribisnis Terpadu*, 13(1), 1–9. <https://doi.org/10.33512/jat.v13i1.7162>
- Listiawati, I. (2010). *Analisis Tingkat Kepuasan Petani terhadap Kinerja Penyuluhan Lapangan, di BP3K Wilayah Ciawi Kabupaten Bogor*. Skripsi. Institut Pertanian Bogor.
- Listyanto, M. E.D., Utami, S. N., dan Khotimah, K. 2023. Pengaruh Pelatihan terhadap Hasil Produksi Petani di Kecamatan Losari. *J. Ekonomi*. 14(1): 77 – 79.

- Narso, Saleh, A., Asngari, P. S., & Muljono, dan P. (2018). Persepsi Penyuluh Pertanian Lapang tentang Perannya dalam Penyuluhan Pertanian Padi di Provinsi Banten. *Jurnal Penyuluhan*, 8(1), 92–102.
- Permana, I. P. P., Sudarta, I. W., & Diarta, I. K. S. (2016). Persepsi Petani terhadap Kualitas Layanan Penyuluh Pertanian Lapangan (Kasus di Subak Durentaluh, Desa Belimbing, Kecamatan Pupuan, Kabupaten Tabanan). *E-Jurnal Agribisnis dan Agrowisata*, 5(2), 449–459.
- Prafithriasari, M., & Fathiyakan, G. (2017). Analisis Sikap dan Kepuasan Petani dalam Menggunakan Benih padi Varietas Lokal Pandanwangi (Studi Kasus di Desa Bunikasih dan Desa Tegallega Kecamatan Warungkodang). *Jurnal Agroscience*, 7(2), 290–299.
- Putra Z. R. U, Utami S. N., Juwanda M., Khotimah K. 2023. Dampak alih fungsi lahan pertanian terhadap lingkungan, sosial dan ekonomi dengan metode *Analitycal Hierarchy Process (AHP)* di Desa Bangsri. *Journal of Agribusiness and Community Development*, 3(1): 220 – 227.
- Ramadhan, R. H., Viantimala, B., & Silviyanti, S. (2019). Peranan Penyuluh Pertanian Lapang (PPL) dalam Adopsi Pengelolaan Tanaman Terpadu (PTT) Usahatani Padi Sawah di Kecamatan Seputih Raman. *Jurnal Ilmu Ilmu Agribisnis*, 7(2), 162–167.
- Sidharta, V., Tambunan, R. M., Azwar, & Ghaniyyu, A. (2021). Suatu Kajian: Pembangunan Pertanian Indonesia. *KAIS: Kajian Ilmu Sosial*, 2(2), 229–232.
- Srimenganti, N., Nataliningsih, & Yunizar, E. Y. (2022). Analisis Kepuasan Petani terhadap Kinerja Penyuluh Pertanian di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus di Desa Genteng Kecamatan Sukasari Kabupaten Sumedang). *PASPALUM: Jurnal Ilmiah Pertanian*, 10(2), 165–179.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2021). *Metodologi Penelitian Bisnis Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Umar, H. (2011). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis* (11 ed.). Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Zikri, A., & Harahap, M. I. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia (Persero) Regional I Sumatera. *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen*, 2(1), 923–926.