Analisis Tingkat Kepuasan Petani Terhadap Kinerja Penyuluh Pertanian di Desa Sisalam Kecamatan Wanasari Kabupaten Brebes

Sarah Fauziah¹, Khusnul Khotimah², M.Dini Adita³

¹²³ Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Muhandi Setiabudi, Brebes, Jawa Tengah, Indonesia
sarahfauziah1312@gmail.com¹, bundanusai@gmail.com², mdiniadita@gmail.com²,

ABSTRAK

Desa Sisalam merupakan salah satu desa terkecil keempat yang berada di Kecamatan Wanasari dengan luas wilayah 1,97 km persegi atau 2,64% dari total luas Kecamatan Wanasari Kabupaten Brebes. Mayoritas mata pencaharian masyarakat desa Sisalam adalah petani, jadi tidak heran jika terdapat penyuluh pertanian dan kelompok tani yang berperan aktif di dalamnya. Penyuluhan pertanian adalah suatu usaha yang dilakukan oleh penyuluh pertanian kepada petani agar mereka mampu menjadi petani mandiri sesuai dengan harapan menteri pertanian. Diharapkan, para petani mampu mengorganisasikan dirinya dalam mengakses informasi pasar, teknologi modern, permodalan, serta sumberdaya lainnya. Hasil penyuluhan ditentukan oleh tingkat kepuasan petani. Maka dari itu, penulis menggunakan metode *Customer Satification Index* (CSI) untuk menghitung tingkat kepuasan petani di Desa Sisalam. Kriteria nilai pada CSI dibagi menjadi 0% - 20% Sangat Tidak Puas, 20% - 40% Tidak Puas, 40% - 60% Cukup Puas, 60% - 80% Puas, serta 80% - 100% Sangat Puas. Hasil dari penelitian memperlihatkan bahwa petani di desa Sisalam belum merasa puas atas penyuluhan yang diberikan penyuluh pertanian.

Kata kunci: *Customer Satification Index* (CSI), Kepuasan, Petani, Penyuluh Pertanian

ABSTRACT

Sisalam Village is one of the fourth smallest villages in Wanasari District with an area of 1.97 square km or 2.64% of the total area of Wanasari District, Brebes Regency. The majority of the livelihood of the people of Sisalam village is farming, so it is not surprising that there are agricultural instructors and farmer groups who play an active role in it. Agricultural extension is an effort carried out by agricultural instructors to farmers so that they are able to become independent farmers in accordance with the expectations of the minister of agriculture. It is hoped that farmers will be able to organize themselves to access market information, modern technology, capital and other resources. The results of extension are determined by the level of farmer satisfaction. Therefore, the author uses the Customer Satification Index (CSI) method to calculate the level of satisfaction of farmers in Sisalam Village. The CSI score criteria are divided into 0% - 20% Very Dissatisfied, 20% - 40% Dissatisfied, 40% - 60% Quite Satisfied, 60% - 80% Satisfied, and 80% - 100% Very Satisfied. The results of the research show that farmers in Sisalam village are not satisfied with the extension provided by agricultural instructors.

Keywords: Customer Satification Index (CSI), Satisfaction, Farmers, Agricultural Extension

1. PENDAHULUAN

Penyuluhan pertanian adalah suatu usaha yang dilakukan oleh penyuluh pertanian kepada petani agar mereka mampu menjadi petani mandiri sesuai dengan harapan menteri pertanian.

Submitted: Mei 2024, **Accepted:** Juni 2024, **Published:** Juni 2024

ISSN: 2807-5838

Diharapkan, para petani mampu mengorganisasikan dirinya dalam mengakses informasi pasar, teknologi modern, permodalan, serta sumberdaya lainnya (Vintarno et al., 2019). Kegiatan penyuluhan tak hanya suatu pertukaran informasi antara penyuluh dengan petani, melainkan didalamnya terdapat kegiatan pelatihan, sarana konsultasi, dan aktivitas lain yang dapat membuka pola pikir petani terhadap pertanian di Indonesia. Terdapat 67.250 penyuluh pertanian yang tersebar di seluruh kawasan Indonesia. Dengan rincian, penyuluh pertanian swadaya sebanyak 29.397 (44%), tenaga harian lepas tenaga bantu penyuluh pertanian (THLTBPP) sebanyak 11.788 (18%), serta penyuluh pertanian Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebanyak 25.810 (38%) (Kementan, 2020).

Penyuluhan pertanian dapat dikatakan berhasil ketika memberikan dampak positif terhadap petani. Maka dari itu dibutuhkan penelitian untuk mengukur tingkat kepuasan petani. Kepuasan merupakan suatu keadaan perasaan senang, bahagia, atau kecewa setelah adanya perbandingan kinerja pikiran dengan apa yang telah didapatkan atau dengan arti lain kepuasan adalah keadaan suasana hati entah itu bahagia atau kecewa setelah mendapatkan sesuatu (Uli et al., 2022). Menurut Rangkuti dan Freddy (2006), salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelayanan jasa adalah persepsi pelanggan mengenai mutu jasa yang berfokus pada 5 dimensi, yaitu *Responsiveness* (ketanggapan), *Reability* (kepercayaan), *Empathy* (empati), *Assurance* (keterjaminan), dan *Tangibles* (penampilan).

Desa Sisalam merupakan salah satu desa terkecil keempat yang berada di Kecamatan Wanasari dengan luas wilayah 1,97 km persegi atau 2,64% dari total luas Kecamatan Wanasari Kabupaten Brebes. Desa Sisalam memiliki batas-batas wilayah, seperti Perdukuhan Sigedeg di sebelah barat, Desa Glonggong di sebelah Timur, Desa Sidamulya di sebelah Utara, serta Desa Jagalempeni di sebelah selatan. Sebagian besar mata pencaharian masyarakat Desa Sisalam adalah petani. Pada tahun 2023 Desa Sisalam memanfaatkan lahan seluas 137 hektar untuk dijadikan sebagai lahan pertanian. Hal tersebut yang menjadikan Desa Sisalam memiliki hasil pertanian yang cukup memuaskan, seperti bawang merah, jagung, dan kedelai. Dengan hasil pertanian desa Sisalam, diharapkan para penyuluh pertanian dapat mendampingi para petani agar dapat menjadi petani yang mandiri. Berdasarkan latar belakang tersebut maka diperlukan penelitian untuk mengetahui seberapa besar kepuasan petani terhadap kinerja penyuluh pertanian.

2. METODE PENELITIAN

2.1. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Desa Sisalam dengan beberapa pertimbangan, yaitu mayoritas mata pencaharian masyarakat di Desa Sisalam Kecamatan Wanasari adalah sebagai petani dan berperan aktif dalam kegiatan penyuluh pertanian, serta memiliki Sumber Daya Alam yang menunjang. Waktu yang digunakan pada saat penelitian yaitu dimulai pada bulan Januari-Mei 2024.

2.2. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Tujuan metode pendekatan deskriptif kualitatif yaitu untuk menjelaskan tingkat kepuasan petani terhadap kinerja penyuluh pertanian di Desa Sisalam Kecamatan Wanasari yang dijelaskan secara deskriptif lalu dibantu dengan skala likert yang menggunakan *Costumer Satification Index* (CSI). Pendekatan ini menggunakan metode survey, dimana data didapatkan dengan cara membagikan kuesioner kepada petani, sehingga peneliti mendapatkan data yang kongkrit sesuai dengan di lapangan.

Data yang digunakan dalam proses penelitian yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh dengan cara survey lapangan yang kemudian data akan dikumpulkan serta dipublikasikan kepada responden yaitu petani (Laila et al., 2020). Pada penelitian ini, penulis menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer yang digunakan yaitu dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yang berjumlah 87 dari 3 Kelompok Tani di Desa Sisalam. Sedangkan untuk data sekunder diperoleh dari jurnal, buku, penelitian terdahulu, serta pihak-pihak yang terkait dengan penelitian seperti, Balai Penyuluh Pertanian (BPP) Kecamatan Wanasari, Balaidesa Sisalam, Ketua Kelompok Tani dan Gabungan Kelompok Tani, serta lainnya.

Penulis juga menggunakan metode pengambilan data dengan cara membagikan kuesioner, observasi, wawancara, dokumentasi, serta sampel.

2.3. Analisis Data

Pada penelitian ini, data dianalisis menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengukur tingkat kepuasan petani terhadap penyuluh pertanian di Desa Sisalam.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini, penulis menjelaskan secara rinci tata cara mengukur tingkat kepuasan petani terhadap penyuluh pertanian. Untuk memperoleh hasil pengukuran tingkat kepuasan petani, maka harus menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). Berikut urutannya:

1. Menemukan *Means Important Score* (MIS) atau nilai rata-rata kepentingan dan *Menas Satisfaction Score* (MSS) atau nilai rata-rata kepuasan, yang diperoleh dari rata-rata tingkat kepuasan dan nilai rata-rata kepentingan responden.

$$\text{MIS} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{y}_i}{n}$$

$$\text{MSS} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{x}_i}{n}$$

2. Menghitung *Weighting Factor* (WF)

Menghitung *Weighting Factor* (WF), yaitu mengubah nilai kepentingan menjadi angka presentase dari total rata-rata tingkat kepentingan atribut yang diuji, sehingga diperoleh jumlah WF=100%.

$$\text{WF}\% = \frac{Y}{\sum_{i=1}^p : \text{Responden}}$$

3. Menghitung *Weighting Score* (WS)

Membuat *Weight Score* (WS), merupakan perkalian antara rata-rata tingkat kinerja masing-masing atribut dengan WF masing-masing atribut.

$$\text{WS} = \text{WF}\% \times X$$

4. Menentukan *Weighted Total* (WT)

Menjumlahkan WS dari seluruh atribut.

$$\text{WT} = \sum_{i=1}^p \text{WS}$$

5. Menghitung *Customer Satisfaction Index* (CSI) WT dibagi dengan skala maksimal yang digunakan kemudian dikalikan 100%.

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WS}{HS} \times 100\%$$

6. Rentang Skala untuk pengelolaan data.

$$RS = \frac{m-n}{b} \longrightarrow RS = \frac{100\%-0\%}{5} = 20\%$$

Nilai yang diperoleh dari perhitungan diatas akan digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan responden secara menyeluruh. Menurut Arifin (2015), tingkat kepuasan petani menyeluruh dapat dilihat dari kriteria tingkat kepuasan petani yang dimuai dari nilai terkecil yaitu 0 hingga nilai terbesar 100. Berikut tabel kriteria skoring Customer Satisfaction Index (CSI).

Tabel 1. Kriteria Nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Nilai CSI	Kriteria CSI
0% < CSI ≤ 20%	Sangat Tidak Puas
20% < CSI ≤ 40%	Tidak Puas
40% < CSI ≤ 60%	Cukup Puas
60% < CSI ≤ 80%	Puas
80% < CSI ≤ 100%	Sangat Puas

Tabel 2. Hasil Perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Parameter	Kode	Means Important Score (MIS)	Means Satisfaction Score (MSS)	Weighting Factor (WF)	Weighted Score (WS)
Ketanggapan	K1	3,28	2,66	3,93	12,81
	K2	2,90	2,46	3,48	11,83
	K3	3,81	2,39	3,38	11,99
Kepercayaan	K4	3,20	2,32	3,38	11,89
	K5	3,05	2,46	3,38	10,88
	K6	3,24	2,86	3,34	11,35
Empati	K7	3,70	2,95	3,34	11,32
	K8	3,41	2,78	3,37	11,49
	K9	3,80	2,80	3,35	11,12
Keterjaminan	K10	3,88	2,94	3,32	12,15
	K11	3,13	2,80	3,30	12,07
	K12	3,13	2,63	3,30	12,21
Penampilan	K13	3,71	2,78	3,33	12,18
	K14	3,11	2,49	3,32	11,85
	K15	3,87	2,89	3,33	12,82
Jumlah				WT	177,96
				CSI	35,592

Customer Satisfaction Index (CSI) digunakan untuk menghitung tingkat kepuasan petani menggunakan angka yang telah diperoleh dari jawaban dan penilaian responden. Cara menggunakan CSI yaitu dengan cara membagi Weighting Factor (jumlah semua Weighted Score) dengan skala maksimum (skala lima) lalu dikali 100%. Dalam menentukan kepuasan petani, penulis menggunakan skala. Skala yang umum digunakan yaitu skala 1 sampai 5. Berdasarkan hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI), diperoleh skor 35,592%. Artinya, kepuasan

petani yang diperoleh berada pada kriteria tidak puas. Nilai tersebut dapat dilihat secara penilaian keseluruhan terhadap kinerja dan kepentingan atribut didalamnya.

Berdasarkan tabel 2, diperoleh kepuasan petani sebesar 35,592%. Dimana, nilai tersebut berada di rentang $20\% < CSI \leq 40\%$ yang dapat dikategorikan tidak puas. Hasil ini berbeda dengan yang dilakukan Ikhsani et al. (2023). Hal ini dapat dikarenakan adanya karakteristik responden dan wilayah yang dikaji. Peran penyuluh pertanian di Desa Sisalam berjalan dengan baik sesuai prosedur, hanya saja para petani mengaku bahwa penyuluh jarang sekali melakukan kontak langsung dengan mereka. Petani mengatakan bahwa para penyuluh jarang sekali memantau keadaan lingkungan dan lahan petani. Hal tersebut yang menjadikan para petani tidak puas dengan apa yang diberikan oleh penyuluh.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa para petani belum merasa puas terhadap kinerja penyuluh. Dikarenakan banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan mereka, salah satunya yaitu penyuluh pertanian tidak berperan aktif dalam mengkondisikan program kerja di lapangan. Hal tersebut juga dianggap sangat disayangkan karena di lapangan petani tak hanya membutuhkan subsidi saja, melainkan membutuhkan pengawasan secara langsung dari pihak penyuluh pertanian. Diharapkan dengan adanya penelitian ini, para penyuluh lebih aktif lagi dalam melakukan tugasnya sesuai dengan prosedur yang berlaku.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, M. (2015). Analisis Tingkat Kepuasan Petani Terhadap Kinerja Pelayanan Penyuluh Pertanian (Studi Kasus di BP3K Kalibawang Kabupaten Kulon Progo, DIY). *Jurnal Agrica Ekstensia* 9(1): 40-49.
- Laila Q. S. A. (2020). Bimbingan Teknis Olah Data SPSS 25 untuk Para Pegawai BKAD Kabupaten Majene.
- Pertanian, K. (2020). Data Statistik Penyuluhan Pertanian.
- Rangkuti, F. (2006). *Measuring Customer Satisfaction: Gaining Customer Relationship Strategy*. PT.Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Ikhsani, T., Utami, S. N., Juwanda, M., & Khotimah, K. (2023). Analisis Kinerja Penyuluh Pertanian dan Kepuasan Petani dalam Layanan Penyuluhan dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *Journal of Agribusiness and Community Development (AGRIVASI) UMUS*, 3(1), 228-232.
- Uli N. A., H. A. (2022). Determinasi Kepuasan PElanggan: Analisis Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kualitas Produk. *Literature Review Strategic Marketing Management*.
- Vintarno J., Sugandi Y.S, Adiwisastra J. (2019). Perkembangan Penyuluhan Pertanian dalam Mendukung Pertumbuhan Pertanian Indonesia. *J. Responsive*, 1(3): 90 - 96.