

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PETANI TERHADAP KINERJA PENYULUH PERTANIAN LAPANGAN DI KABUPATEN KONAWE UTARA

Analysis of Farmers Satisfaction Level Towards the Performance of Field Agricultural Extension Workers in North Konawe District

Selvi Diliyanti Rizki¹, Sitti Rosmalah^{2*}, Mustam³, Sabaruddin Sondeng⁴, Nurmay⁵

^{1, 2*, 3, 4}Program Studi Agribisnis, Fakultas Pertanian

Universitas Muhammadiyah Kendari, Sulawesi Tenggara

⁵Program Studi Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Sulawesi Tenggara

*Correspondence Author: Sitti Rosmalah

Email: rosmalah@umkendari.ac.id

ABSTRACT

This research was carried out in North Konawe Regency in June-July 2024. This research aims to identify the quality of service attributes based on the level of importance and performance of extension workers according to farmers, analyze the level of conformity between the importance of attributes for farmers and the performance of extension workers, and find out how satisfied farmers are with performance. agricultural extension in North Konawe Regency. The research area was determined purportively. The data analysis technique used is qualitative and quantitative descriptive analysis, using the Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI) methods. Based on the research results, the highest level of conformity between the interests of farmers and the performance of extension workers is found in the attribute of instructors helping farmers to make administration of RDKK proposals, administration books, and monthly reports, amounting to 88.51%, which means it is appropriate, and the lowest level of conformity is found in the attributes of extension agents serving and completing the problem completely was 46.23%. The results of the analysis of the level of farmer satisfaction with the performance of agricultural instructors were 50.51%, which means they are quite satisfied.

Keywords: Importance and Performance of Extension Workers, IPA, CSI.

ABSTRAK

Penelitian ini dilaksanakan di Kabupaten Konawe Utara pada bulan Juni-Juli 2024. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kualitas atribut pelayanan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja penyuluh menurut petani, menganalisis tingkat kesesuaian antara kepentingan atribut bagi petani dengan kinerja penyuluh, dan mengetahui seberapa puas petani terhadap kinerja penyuluh pertanian di Kabupaten Konawe Utara. Daerah penelitian ditentukan secara purportif. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif kualitatif dan kuantitatif, dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Berdasarkan hasil penelitian, tingkat kesesuaian tertinggi antara kepentingan petani dengan kinerja penyuluh terdapat pada atribut penyuluh membantu petani membuat administrasi usulan RDKK, buku administrasi, dan laporan bulanan yaitu sebesar 88,51% yang berarti sudah sesuai, dan tingkat kesesuaian terendah terdapat pada atribut penyuluh melayani dan menyelesaikan masalah secara tuntas yaitu sebesar 46,23%. Hasil analisis tingkat kepuasan petani terhadap kinerja penyuluh pertanian sebesar 50,51% yang berarti cukup puas.

Kata kunci: Kinerja Penyuluh Pertanian Lapangan, IPA, CSI.

PENDAHULUAN

Sistem Agribisnis dalam usahatani memiliki komponen subsistem yang saling berkaitan antara satu dengan yang lain. Subsistem agribisnis terdiri dari subsistem hulu, subsistem budidaya, subsistem hilir dan subsistem kelembagaan dan kegiatan penunjang (Krisnamurthi,

2020). Penyuluhan pertanian sebagai bagian dari subsistem penunjang dalam sistem agribisnis memiliki peran penting dalam keberhasilan usahatani. Penyuluhan pertanian sebagai sistem pendidikan non formal bagi petani bertujuan agar petani dapat berusahatani lebih baik dan lebih menguntungkan sehingga terwujud kehidupan keluarga serta lingkungan masyarakat yang lebih baik pula. (Novianda Fawaz Khairunnisa et al., 2021) mengemukakan bahwa kegiatan penyuluhan digambarkan sebagai jasa layanan pemerintah dalam rangka mendidik masyarakat yang memiliki fungsi untuk memberikan pelayanan informasi dan pendidikan yang dibutuhkan petani, sehingga petani dapat berusahatani lebih baik, lebih menguntungkan sehingga tercapai kesejahteraan hidup yang lebih baik (Chaiya et al., 2023; Saleem & Jan, 2020).

Tujuan kegiatan penyuluhan adalah untuk merubah perilaku petani dan keluarganya sebagai sasaran penyuluhan pertanian (Yakub et al., 2020). Keberhasilan pencapaian tujuan penyuluhan tidak terlepas dari kinerja seorang penyuluh pertanian, penyuluh dengan kinerja baik dapat memposisikan dirinya sebagai motivator, edukator, fasilitator serta dinamisator yang bisa berdampak terhadap perubahan perilaku petani. Oleh karena itu, untuk menunjang kinerjanya maka seorang penyuluh harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, memiliki pengetahuan luas, adaptif, luwes, serta mampu mengenali potensi dan kebutuhan sasaran. (Latif et al., 2022); (Abdullah et al., 2023); (Caya et al., 2023) mengatakan bahwa kinerja yang baik dari seorang penyuluh diharapkan dapat berkontribusi dan berkorelasi positif terhadap peningkatan dan perkembangan sektor pertanian (Amanullah et al., 2019; Hapsah et al., 2023).

Kabupaten Konawe Utara merupakan salah satu wilayah yang potensial untuk pengembangan sektor pertanian khususnya usahatani padi sawah. Namun, setelah beroperasinya tambang nikel di wilayah ini mempengaruhi produktivitas lahan sawah petani. Saat ini tercatat ada 51 tambang yang beroperasi di Kabupaten Konawe Utara Direktorat Perusahaan Pertambangan Provinsi Sulawesi Tenggara 2021. Hasil wawancara dengan beberapa petani menyatakan bahwa kehadiran tambang di Kabupaten Konawe Utara membuat hasil panen padi milik petani menurun drastis. Sebelum adanya tambang, petani dapat memanen sawahnya 5 sampai 6 ton, namun saat ini hanya bisa mencapai 2,5 sampai 3 ton. Data produksi padi Kecamatan Motui menggambarkan adanya penurunan produksi tahun 2021 dari 7339,05 ton/GKG menjadi 6560,7 ton/GKG pada tahun 2022.

Harapannya adalah pelaksanaan penyuluhan pertanian, penyuluh dapat memberikan dukungan kepada petani dalam menghadapi berbagai tantangan serta mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan, dalam pelaksanaan tugasnya penyuluh pertanian belum sepenuhnya melaksanakan fungsinya untuk mendampingi petani dan memberikan solusi atas permasalahan yang dihadapi. Informasi yang diperoleh dari penyuluh bahwa tenaga penyuluh yang tersedia hanya dua orang dalam satu kecamatan. Hal ini diduga menjadi penyebab kurang optimalnya pelaksanaan tugas dari penyuluh pertanian yang ada di Kabupaten Konawe Utara sehingga berdampak pada kinerja penyuluh pertanian di wilayah tersebut. Kurangnya petugas penyuluh pertanian mengakibatkan tenaga penyuluh membina desa lebih dari satu. Hal tersebut bertolak belakang dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2013 Pasal 46 yang menyatakan bahwa pemerintah menyediakan tenaga penyuluh pertanian paling sedikit satu orang dalam membina satu desa (BPK RI, 2013).

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana kepuasan petani terhadap kinerja Penyuluh Pertanian Lapangan di Kabupaten Konawe Utara. Penelitian ini akan menjadi bahan pertimbangan bagi pemerintah guna perbaikan kegiatan penyuluhan serta kebijakan terkait proses dan distribusi penyuluh pertanian. Kinerja yang baik dari penyuluh pertanian sangat diharapkan dapat membantu permasalahan petani (Rosmalah & Sufa, 2023); (Lamatungga et al., 2024). Apalagi kondisi pertanian di Wilayah Kabupaten Konawe Utara yang terdampak pertambangan memerlukan penanganan khusus dan serius dari penyuluh pertanian sebagai wujud tanggung jawab dan tugasnya. Kinerja penyuluh yang baik akan memberikan kepuasan bagi petani sebagai sasaran penyuluhan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Kecamatan Motui Kabupaten Konawe Utara pada bulan Juni sampai dengan bulan Juli 2024. Kecamatan Motui dipilih sebagai sampel secara sengaja (*purposive*) karena di Kecamatan ini tempat beroperasinya tambng Nikel yang ada di Kabupaten Konawe Utara. Untuk menilai kinerja penyuluh pertanian digunakan beberapa atribut sebagaimana diringkas dalam tabel 1.

Variabel	Sub Variabel	Item	Atribut Kinerja
Tingkat Kepuasan Petani Terhadap Kinerja Penyuluh Pertanian	<i>Tangible</i> (Berwujud)	1	Kerapian dan penampilan Penyuluh
		2	Kerapian dan kebersihan Ruangan
		3	Kelengkapan Alat Peraga
	<i>Reliability</i> (Keandalan)	4	Praktek langsung di lapangan pada saat kunjungan
		5	Melaksanakan Pelatihan dan Kunjungan secara Teratur
		6	Pengupayaan sarana dan prasarana yang dibutuhkan petani
		7	Penyuluh membantu petani/poktan dalam menyusun kegiatan usahatani
		8	Penyuluh membantu dalam membuat administrasi kelompok seperti RDKK, Buku administrasi, laporan bulanan, dll
	<i>Responsiveness</i> (Kesigapan)	9	Penyuluh menyampaikan informasi teknologi baru
		10	Penyuluh menyampaikan informasi pasar
		11	Penyuluh menyampaikan informasi permodalan
		12	Penyuluh Membantu dalam peningkatan hasil usahatani
		13	Cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul
	<i>Assurance</i> (Kepastian)	14	Kecepatan dalam menangani pengaduan petani
		15	Kecepatan dalam menyampaikan informasi terbaru
		16	Memberikan bimbingan dan memecahkan masalah petani.poktan dalam poengambilan keputusan terkait kemitraan usaha di bidang pertanian
		17	Pengetahuan dan kecakapan dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti
		18	Melayani/menyelesaikan masalah secara tuntas
		19	Pengetahuan dan kemampuan penyuluh dalam mengetahui permasalahan di lapangan (hama penyakit, dll)
		20	Penyuluh bersikap ramah terhadap petani
		21	Mudah ditemui/dihubungi untuk berkonsultasi
		22	Pelayanan yang sama kepada petani tanpa pilih-pilih
		23	Memberikan perhatian khusus (individual) atas masalah tertentu
		24	Penyuluh dan petani menghadapi masalah bersama
		25	Penyuluh mempersiapkan bahan bacaan, makanan dan minuman selama penyuluh
	<i>Empathy</i> (Empati)		

Skala yang digunakan dalam penelitian ini merupakan skala likert. Skala likert adalah suatu pernyataan tentang bagaimana sikap seseorang, apakah merasa puas, tidak puas, setuju tidak setuju, baik tidak baik dan suka tidak terhadap sesuatu pernyataan yang diberikan (Azwar, 2015). Berdasarkan penelitian pertanyaan bagaimana tingkat kepuasan petani terhadap kinerja penyuluh pertanian menggunakan skala sebagai berikut.

Tabel 2. Skor Tingkat Kepentingan Kinerja

Skor	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kinerja
5	Sangat Penting	Sangat Puas
4	Penting	Puas
3	Cukup Penting	Cukup Puas
2	Kurang Penting	Kurang Puas
1	Tidak Penting	Tidak Puas

Metode analisis data pada identifikasi tingkat kepuasan petani terhadap kinerja penyuluh pertanian secara deskriptif menggunakan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA). sebagai berikut. (Saragih & Retang, 2022a).

$$Tki = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

Keterangan :

Tki = Tingkat kesesuaian atribut kinerja penyuluh pertanian.

Xi = Skor penilaian petani terhadap tingkat kinerja atribut penyuluh.

Yi = Skor penilaian petani terhadap tingkat kepentingan atribut penyuluh.

Setelah memperoleh tingkat kesesuaian atribut terhadap penyuluhan pertanian, selanjutnya pemetaan nilai rata-rata dari masing-masing atribut jasa pelayanan ke dalam diagram kartesius. Sumbu mendatar (X) digambarkan sebagai skor tingkat kinerja sedangkan sumbu tegak (Y) digambarkan sebagai skor tingkat kepentingan. Nilai skor rata-rata sumbu mendatar (X) dan sumbu tegak (Y) dalam diagram kartesius diperoleh dalam rumus sebagai berikut:

$$\bar{X}_i = \frac{\sum X_i}{n} \quad \bar{Y}_i = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Keterangan:

$\bar{X}_i$ = Skor rata-rata tingkat kinerja atribut penyuluh pertanian

$\bar{Y}_i$ = Skor rata-rata tingkat kepentingan atribut penyuluh pertanian

n = Jumlah responden

Tingkat Kepentingan

Y	Kuadran I Prioritas Utama	Kuadran II Pertahankan Prestasi
	Kuadran III Prioritas Rendah	Kuadran IV Berlebih

Tingkat Kinerja

X

Gambar 1. Diagram Kartesius

Menurut Arifin (2015) masing-masing kuadran menggambarkan kondisi yang berbeda-beda yaitu; Kuadran I (Prioritas Utama). Kuadran ini adalah wilayah yang memuat atribut dengan tingkat kepentingan tinggi, namun memiliki tingkat kinerja yang rendah. Atribut- atribut yang masuk dalam kuadran ini harus perlu ditingkatkan lagi kinerjanya dan menjadi prioritas yang utama. Kuadran II (Pertahankan Prestasi). Kuadran ini menunjukkan atribut yang sangat penting dan dalam pelaksanaannya telah sesuai harapan. Atribut-atribut yang masuk pada kuadran ini harus perlu dipertahankan serta dikelola dengan lebih baik, karena semua atribut dalam kuadran ini menjadikan produk atau jasa yang unggul di mata petani. Kuadran III (Prioritas Rendah). Kuadran ini adalah wilayah yang memuat atribut dengan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja rendah. Atribut-atribut dalam kuadran ini dirasakan kurang penting dan pelaksanaannya serta dinilai masih kurang. Kuadran IV (Berlebihan). Kuadran ini menunjukkan wilayah yang memuat atribut-atribut yang dianggap kurang penting, namun pelaksanaan telah dilaksanakan dengan baik, sehingga dianggap berlebihan dalam pelaksanaannya. Atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi, agar dapat menghemat sumberdaya.

Untuk mengukur kepuasan petani terhadap kinerja penyuluh pertanian secara keseluruhan *Customer Satisfaction Index* (CSI), dengan langkah-langkah sebagai berikut (Saragih & Retang, 2022b) menentukan *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS). dengan menggunakan persamaan:

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n}$$

Keterangan :

Y_i = Nilai kepentingan atribut Y ke i

n = Jumlah responden

$$MSS = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

Keterangan:

Y_i = Nilai kepentingan atribut X ke i

n = Jumlah responden

Menghitung *Weight Factor* (WF) atau faktor tertimbang.

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

Keterangan:

MIS_i = Nilai rata-rata kepentingan ke-i

$\sum_{i=1}^p MIS_i$ = Total rata-rata kepentingan dari i ke p

Menghitung *Weight Score* (WS) atau skor tertimbang. Bobot ini merupakan perkalian antara WF dengan rata-rata tingkat kepuasan.

$$Wsi = WFi \times MSS$$

Keterangan:

WFi = Faktor tertimbang ke-z

Menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

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

Keterangan :

$\sum_{i=1}^p WSI$ = Total rata-rata kepentingan dari i ke p

HS = Skala maksimum yang digunakan atau *Higest Scale*

Tingkat kepuasan petani secara menyeluruh dilihat dari kriteria *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebagai berikut :

Tabel 3. Kriteria Nilai *Customer Satisfaction Index*

No	Nilai CSI	Kriteria CSI
1	0% < CSI ≤ 20%	Tidak Puas
2	21% < CSI ≤ 40%	Kurang Puas
3	41% < CSI ≤ 60%	Cukup Puas
4	61% < CSI ≤ 81%	Puas
5	81% < CSI ≤ 100%	Sangat Puas

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tingkat Kesesuaian Atribut Kinerja Penyuluh Pertanian

Tingkat kesesuaian petani adalah persentase perbandingan antara total kinerja dengan total kepentingan dalam atribut kinerja penyuluh pertanian. Total kinerja menunjukkan bagaimana pelaksanaan pelayanan yang telah diberikan penyuluh pertanian terhadap petani. Total kepentingan menunjukkan harapan bagi petani terhadap pelaksanaan kinerja penyuluh pertanian. Analisis kesesuaian atribut dapat digunakan dalam penentuan urutan prioritas atribut yang memengaruhi kepuasan petani (Ali et al., 2019; Karbasioun et al., 2007).

Tabel 4. Tingkat Kesesuaian Atribut Kinerja Penyuluh Pertanian

No	Atribut Kinerja	Bobot Tk Kepentingan	Bobot Tk Kepuasan	Tk Kesesuaian (%)	Prioritas
1	Kerapian dan penampilan Penyuluh	86	70	81,40	2
2	Kerapian dan kebersihan Ruangan	88	62	70,45	4
3	Kelengkapan Alat Peraga	101	63	62,3	9
4	Praktek langsung di lapangan pada saat kunjungan	110	57	51,82	23
5	Melaksanakan Pelatihan dan Kunjungan secara teratur	107	55	51,40	24
6	Pengupayaan sarana dan prasarana yang dibutuhkan petani	105	59	56,19	16
7	Penyuluh membantu petani/poktan dalam menyusun kegiatan usahatani	102	57	55,88	17
8	Penyuluh membantu dalam membuat administrasi kelompok seperti RDKK, Buku administrasi, laporab bulanan, dll	87	77	88,51	1
9	Penyuluh menyampaikan informasi teknologi baru	97	61	62,89	8
10	Penyuluh menyampaikan informasi pasar	94	62	65,96	6
11	Penyuluh menyampaikan informasi permodalan	90	65	72,22	3
12	Penyuluh Membantu dalam peningkatan hasil usahatani	106	69	65,09	7
13	Cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul	101	55	54,46	19
14	Kecepatan dalam menangani pengaduan petani	102	63	61,76	10
15	Kecepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	99	57	57,58	14
16	Memberikan bimbingan dan memecahkan masalah petani.poktan dalam poengambilan keputusan terkait kemitraan usaha di bidang pertanian	110	63	57,27	15
17	Pengetahuan dan Kecakapan dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	99	61	61,62	11
18	Melayani/menyelesaikan masalah secara tuntas	106	49	46,23	25
19	Pengetahuan dan kemampuan penyuluh dalam mengetahui permasalahan di lapangan (hama penyakit, dll)	109	59	54,13	21
20	Penyuluh bersikap ramah terhadap petani	102	68	66,67	5
21	Mudah ditemui/dihubungi untuk berkonsultasi	106	59	55,66	18
22	Pelayanan yang sama kepada petani tanpa pilih-pilih	107	62	57,94	13
23	Memberikan perhatian khusus (individual) atas masalah tertentu	101	55	54,46	19
24	Penyuluh dan petani menghadapi masalah bersama	109	57	52,29	22

No	Atribut Kinerja	Bobot Tk Kepentingan	Bobot Tk Kepuasan	Tk Kesesuaian (%)	Prioritas
25	Penyuluh mempersiapkan bahan bacaan, makanan dan minuman selama penyuluh	91	55	60,44	12
Total Rata-rata			61,01		

Sumber: Data Primer, diolah 2024

Data pada Tabel 4 memberikan gambaran bahwa atribut kinerja penyuluh pertanian yang mempunyai nilai tingkat kesesuaian yang paling tinggi terdapat pada atribut 8 mengenai kinerja penyuluh dalam membantu petani membuat administrasi kelompok seperti proposal RDKK, buku administrasi, serta laporan bulanan, dengan nilai besaran 88.51%. Angka tersebut dapat kita simpulkan bahwa kinerja penyuluh pertanian terhadap atribut 8 dapat bahwa telah memenuhi harapan petani yaitu mendekati nilai 100% atau hampir sempurna. Dalam pelaksanaannya penyuluh pertanian telah mampu melaksanakan tugas membantu petani/kelompok tani membuat administrasi kelompok seperti proposal RDKK, buku administrasi, laporan bulanan. Petani merasa dalam bantuan membuat RDKK yang nantinya digunakan sebagai penerima bantuan pupuk maupun bibit subsidi dari pemerintah.

Pada atribut kinerja penyuluh pertanian dengan nilai tingkat kesesuaian yang paling rendah terletak pada atribut 18 yaitu mengenai Penyuluh melayani atau menyelesaikan masalah secara tuntas sebesar 46.23%. Nilai angka tersebut dapat digambarkan bahwa kinerja penyuluh pertanian pada atribut 18 belum sesuai dengan apa yang diharapkan petani. Dalam pelaksanaannya di lapangan, petani merasa penyuluh kurang aktif dalam menghadapi suatu permasalahan petani secara tuntas. Hal ini di karenakan penyuluh pertanian tidak dapat membuat pertemuan dengan petani secara teratur, yang seharusnya menjadi forum atau tempat diskusi antara penyuluh dengan petani untuk menanyakan serta mencari solusi atas permasalahan yang sedang dihadapi petani. Dengan demikian, bahwa atribut 24 menjadi atribut prioritas yang utama dalam memperbaiki dan peningkatan kinerja penyuluh pertanian ke depannya agar lebih efektif.

Tenaga penyuluh berperan sebagai faktor penentu perubahan perilaku petani dalam pengembangan usaha tani, karena penyuluh membimbing langsung para petani hingga menghasilkan perubahan perilaku pada petani seperti yang diharapkan (Erwina; Amri, 2019). Kinerja penyuluh pertanian yang baik berdampak pada perbaikan kinerja petani dalam meningkatkan produksi. Kinerja penyuluh ini terarah pada pemecahan masalah yang dihadapi oleh petani dalam melaksanakan usaha tani (Arifianto et al., 2018).

Posisi Kepentingan dan Kinerja pada Kuadran IPA

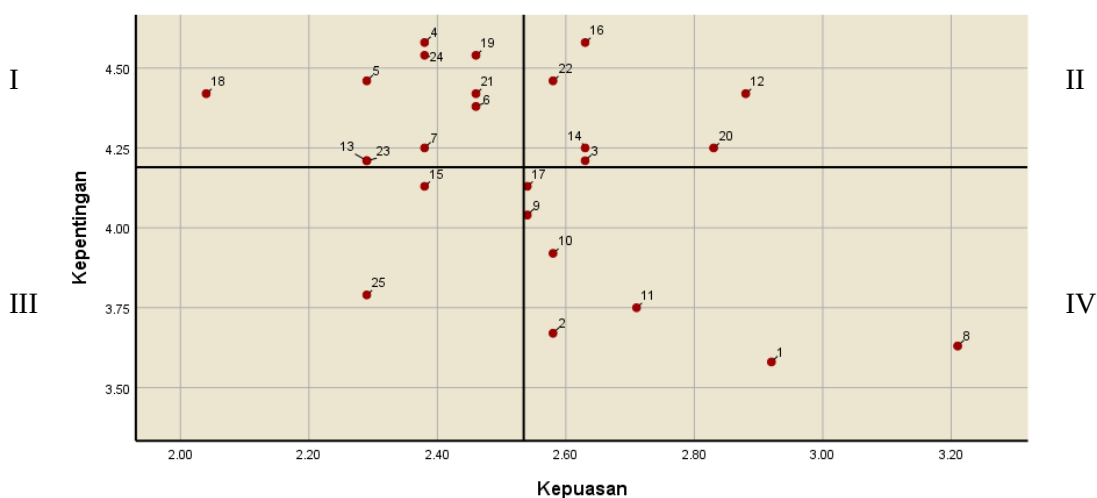
Importance Performance Analysis (IPA) merupakan suatu metode analisis jasa pelayanan dengan memperhatikan bagaimana kesesuaian antara tingkat kepentingan dengan tingkat kinerja pada atribut kinerja penyuluh pertanian.

Tabel 5. Letak Kuadran Koordinat Kinerja (X) terhadap Kepentingan (Y)

No	Atribut Kinerja	X	Y
1	Kerapian dan penampilan penyuluh	2,92	3,58
2	Kerapian dan kebersihan ruangan	2,58	3,67
3	Kelengkapan alat peraga	2,63	4,21
4	Praktek langsung di lapangan pada saat kunjungan	2,38	4,58
5	Melaksanakan Pelatihan dan Kunjungan secara Teratur	2,29	4,46
6	Pengupayaan sarana dan prasarana yang dibutuhkan petani	2,46	4,38
7	Penyuluh membantu petani/poktan dalam menyusun kegiatan usahatani	2,38	4,25
8	Penyuluh membantu dalam membuat administrasi kelompok seperti RDKK, Buku administrasi, laporan bulanan, dll	3,21	3,63
9	Penyuluh menyampaikan informasi teknologi baru	2,54	4,04
10	Penyuluh menyampaikan informasi pasar	2,58	3,92
11	Penyuluh menyampaikan informasi permodalan	2,71	3,75
12	Penyuluh Membantu dalam peningkatan hasil usahatani	2,88	4,42
13	Cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul	2,29	4,21

No	Atribut Kinerja	X	Y
14	Kecepatan dalam menangani pengaduan petani	2,63	4,25
15	Kecepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	2,38	4,13
16	Memberikan bimbingan dan memecahkan masalah petani poktan dalam pengambilan keputusan terkait kemitraan usaha di bidang pertanian	2,63	4,58
17	Pengetahuan dan kecakapan dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	2,54	4,13
18	Melayani/menyelesaikan masalah secara tuntas	2,04	4,42
19	Pengetahuan dan kemampuan penyuluh dalam mengetahui permasalahan di lapangan (hama penyakit, dll)	2,46	4,54
20	Penyuluh bersikap ramah terhadap petani	2,83	4,25
21	Mudah ditemui/dihubungi untuk berkonsultasi	2,46	4,42
22	Pelayanan yang sama kepada petani tanpa pilih-pilih	2,58	4,46
23	Memberikan perhatian khusus (individual) atas masalah tertentu	2,29	4,21
24	Penyuluh dan petani menghadapi masalah bersama	2,38	4,54
25	Penyuluh mempersiapkan bahan bacaan, makanan dan minuman selama menyuluh	2,29	3,79
Total Rata-Rata		2,53	4,19

Berdasarkan Tabel 5, diperoleh bahwa hasil nilai rata-rata untuk koordinat tingkat kepentingan pada atribut kinerja penyuluh pertanian sebesar 4.19. Pada atribut kinerja penyuluh yang memiliki nilai kepentingan di atas rata-rata berjumlah enam belas atribut yaitu atribut 6, 5, 4, 3, 7, 12, 13, 14, 16, 18, 19, 20, 21, 22, 23 dan 24. Sedangkan untuk nilai rata-rata koordinat tingkat kinerja pada atribut kinerja penyuluh pertanian diperoleh sebesar 2,54. Pada atribut kinerja penyuluh yang memiliki nilai kinerja di atas rata-rata berjumlah tiga belas atribut yaitu atribut 1, 2, 3, 8, 9, 10, 11, 12, 14, 16, 17, 20 dan 22.



Berdasarkan hasil Ilustrasi 3 diperoleh bahwa atribut kinerja penyuluh pertanian tersebar pada empat bagian kuadran yaitu kuadran I sebagai atribut prioritas utama, kuadran II sebagai atribut pertahankan prestasi, kuadran III sebagai atribut prioritas rendah dan kuadran IV sebagai atribut berlebih. Pada analisa IPA menunjukkan bahwa kuadran I merupakan kuadran dominan pada atribut kinerja penyuluh pertanian. Hasil tersebut menggambarkan bahwa penyuluh pertanian telah melaksanakan kinerja pada sebagian besar atribut belum sesuai dengan harapan petani. Penyuluh pertanian harus perlu memperbaiki dan meningkatkan kinerja terutama untuk sepuluh atribut yang terletak pada kuadran I dan menghemat sumber daya pada tujuh atribut yang terletak pada kuadran IV.

Customer Satisfaction Index (CSI)

Customer Satisfaction Index (CSI) merupakan suatu metode analisis dalam mengukur kepuasan petani terhadap kinerja penyuluh pertanian secara keseluruhan. Pengukuran tingkat kepuasan petani terhadap kinerja penyuluh pertanian secara keseluruhan dengan

mempertimbangkan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dari seluruh atribut kinerja penyuluh pertanian. Adapun hasil analisis metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebagai berikut:

Tabel 6. Hasil Analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Nomor Atribut	Rata-Rata Tingkat Kepentingan	Weight Faktor (%)	Rata-Rata Tingkat Kinerja	Weight Score
1	3.58	3.42	2.92	9.97
2	3.67	3.50	2.58	9.04
3	4.21	4.02	2.63	10.54
4	4.58	4.37	2.38	10.39
5	4.46	4.25	2.29	10.75
6	4.38	4.18	2.46	10.26
7	4.25	4.06	2.38	9.63
8	3.63	3.46	3.21	11.10
9	4.04	3.86	2.54	9.80
10	3.92	3.74	2.58	9.66
11	3.75	3.58	2.71	9.69
12	4.42	4.21	2.88	12.12
13	4.21	4.02	2.29	9.20
14	4.25	4.06	2.63	10.65
15	4.13	3.94	2.38	9.35
16	4.58	4.37	2.63	11.48
17	4.13	3.94	2.54	10.01
18	4.42	4.21	2.04	8.61
19	4.54	4.33	2.46	10.65
20	4.25	4.06	2.83	11.49
21	4.42	4.21	2.46	10.36
22	4.46	4.25	2.58	10.99
23	4.21	4.02	2.29	9.20
24	4.54	4.33	2.38	10.29
25	3.79	3.62	2.29	8.29
Total	104.79			
Weighted Total				252.53
Satisfaction Index				50.51

Berdasarkan Tabel 6. diperoleh bahwa nilai CSI atau tingkat kepuasan petani terhadap kinerja penyuluh pertanian secara keseluruhan sebesar 50,51% atau 0,5051. Angka tersebut menggambarkan bahwa petani tergolong cukup puas terhadap kinerja penyuluh pertanian. Wujud kepuasan petani terhadap kinerja penyuluh pertanian terlihat pada keaktifan petani dalam mengadu permasalahan serta kemampuan penyuluh dalam menerima dan memberikan solusi permasalahan. Secara keseluruhan petani merasa cukup puas terhadap kinerja penyuluh pertanian, tentunya penyuluh masih perlu melakukan perbaikan dan peningkatan kinerja untuk menjamin harapan dan kebutuhan petani sebesar 49,49% yang masih berada di bawah tingkat Cukup puas. Penyuluh pertanian perlu memerhatikan hasil nilai kesesuaian atribut-atribut kinerja penyuluh pertanian pada analisis IPA dalam rangka pengadaan perbaikan dan peningkatan kinerja penyuluh ke depannya. Besar nilai tingkat kesesuaian atribut kinerja penyuluh akan berpengaruh terhadap tingkatan prioritas atribut yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan oleh penyuluh pertanian. Semakin kecil nilai kesesuaiannya menjadikan atribut tersebut memiliki prioritas tinggi untuk diperbaiki dan ditingkatkan kinerjanya.

Penyuluh pertanian mempunyai peran yang strategis dalam pembangunan pertanian khususnya dalam transfer teknologi kepada petani. Dengan demikian strategi komunikasi dan kinerja penyuluh menjadi faktor yang utama yang perlu mendapatkan perhatian (Suadnya et al., 2021). 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 (Sumbodo et al., 2021). Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara pelayanan yang dipikirkan terhadap hasil

Selvi Diliyanti Rizki, dkk – Analisis Tingkat Kepuasan Petani Terhadap Kinerja Penyuluh..... 231

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 (Karim et al., 2024).

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Atribut kinerja penyuluh pertanian yang memiliki tingkat kesesuaian yang paling tinggi terletak pada atribut 8 mengenai kinerja penyuluh dalam membantu petani membuat administrasi kelompok seperti proposal RDKK, buku administrasi, laporan bulanan, dengan nilai sebesar 88.51%. Angka tersebut dapat kita simpulkan bahwa kinerja penyuluh pertanian pada atribut 8 dapat bahwa memenuhi harapan petani yaitu mendekati nilai 100%. Berdasarkan hasil nilai analisis Customer Satisfaction Index CSI atau tingkat kepuasan petani terhadap kinerja penyuluh pertanian secara keseluruhan sebesar 50,51% atau 0,5051. Angka tersebut berdasarkan kriteria penilaian CSI dapat disimpulkan bahwa petani tergolong cukup puas terhadap kinerja penyuluh pertanian lapangan di Kecamatan Motui Kabupaten Konawe Utara.

Saran

Sebaiknya Badan Penyuluhan Kabupaten Konawe Utara dapat melakukan Monitoring dan evaluasi secara intensif terhadap kinerja Penyuluh Pertanian Lapangan (PPL) untuk menjaga efektivitas kegiatan penyuluhan di lapangan. Pihak BP3K sebaiknya mengadakan evaluasi secara berkala mengenai kinerja penyuluh lapang, agar kegiatan penyuluhan di Kecamatan Motui Kabupaten Konawe Utara tetap efektif. Perlu dilakukan penyuluhan terhadap kinerja kelompok tani di BP3K. Diharapkan kepada petani agar dapat bekerja sama dengan penyuluh lapangan serta mengikuti jalannya kegiatan penyuluhan guna menambah pengetahuan petani di bidang pertanian.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, S., Suriana, Jayadisastira, Y., Bunyamin, & Anjasmara. (2023). Tingkat Keberhasilan Kinerja Penyuluh dalam Meningkatkan Sumberdaya Petani Padi Sawah di Desa Tanah Poleang, Kecamatan Poleang Utara. *Jurnal Penyuluhan*, 19(01), 181–195. <https://doi.org/10.25015/19202343679>
- Ali, E., Ege, N., Awade, E., & Ali, E. (2019). Credit constraints and soybean farmers' welfare in subsistence agriculture in Togo. *Heliyon*, 5, 1550. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2019>
- Amanullah, Jing, W., Khan, I., Channa, S. A., & Magsi, H. (2019). Farm level impacts of credit constraints on agricultural investment and income. *Pakistan Journal of Agricultural Sciences*, 56(2), 511–521. <https://doi.org/10.21162/PAKJAS/19.7872>
- Arifianto, S., Satmoko, S., & Setiawan, B. M. (2018). Hubungan Kinerja Penyuluh Pertanian Dengan Kompetensi Petani Padi Di Kabupaten Rembang. *Seminar Nasional: Sekolah Tinggi Penyusunan Pertanian (STPP) Magelang*, 682–692.
- Arifin, M. (2015). Analisis Tingkat Kepuasan Petani Terhadap Kinerja Pelayanan Penyuluh Pertanian (Studi Kasus di BP3K Kalibawang, Kab. Kulon Progo, D.I. Yogyakarta). *Agrica Ekstensi*, 9(1), 40–49.
- Azwar, S. (2015). *Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya* (2nd ed.). Pustaka Pelajar. <https://doi.org/Nahkoda> Leadership dalam organisasi konservasi
- BPK RI. (2013). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2013*. 3.
- Caya, B. A., Syariful Jamil, A., Pertanian, P. P., Pertanian, K., Harsono, J., No, R. 3, & Gd, D. (2023). Kinerja Sistem Penyuluhan Pertanian Indonesia di Tengah Pandemi COVID-19. *Jurnal Pusluh Tani*, 1(2), 1–13.
- Chaiya, C., Sikandar, S., Pinthong, P., Saqib, S. E., & Ali, N. (2023). The Impact of Formal Agricultural Credit on Farm Productivity and Its Utilization in Khyber Pakhtunkhwa, Pakistan. *Sustainability (Switzerland)*, 15(2). <https://doi.org/10.3390/su15021217>

- Erwina; Amri. (n.d.). Peran Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Penyuluh Pertanian Di Kabupaten Luwu Utara. *Prosiding Seminar Nasional*, 2019, 04, 169–176.
- Hapsah, Dini, I. R., Wawan, Rifa'I, M., & Khoiruddin, F. (2023). Combination of inorganic and bio-organic fertilizer on growth and production of Paddy Rice (*Oryza sativa* L.). *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 1241(1). <https://doi.org/10.1088/1755-1315/1241/1/012036>
- Karbasioun, M., Biemans, H. J. A., & Mulder, M. (2007). Supporting role of the agricultural extension services and implications for agricultural extension instructors as perceived by farmers in Esfahan, Iran. *Journal of International Agricultural and Extension Education*, 14(1), 31–44.
- Karim, A. R., Darsono, D., Harisudin, M., & Dharmawan, B. (2024). Uncovering hidden determinants of millennial farmers' intentions in running conservation agriculture: An application of the Norm Activation Model. *Open Agriculture*, 9(1), 20220257.
- Krisnamurthi, B. (2020). Seni Memahami Agribisnis: Pengertian Agribisnis. In *Sistem Memahami Agribisnis: Pengertian Agribisnis* (pp. 3–6).
- Lamatungga, M., Rosmalah, S., & Hartati. (2024). Peran Penyuluh Pertanian Dalam Mengembangkan Kegiatan Usahatani Sayuran Di Desa Puunggoni Kecamatan Angata Kabupaten Konawe Selatan. *Zira'ah*, 49(2), 214–2023.
- Latif, A., Ilsan, M., & Rosada, I. (2022). Hubungan Peran Penyuluh Pertanian terhadap Produktivitas Petani Padi. *Wiratani: Jurnal Ilmiah Agribisnis*, 5(1), 11. <https://doi.org/10.33096/wiratani.v5i1.91>
- Novianda Fawaz Khairunnisa, Saidah, Z., Hapsari, H., & Wulandari, E. (2021). Pengaruh Peran Penyuluh Pertanian terhadap Tingkat Produksi Usahatani Jagung. *Jurnal Penyuluhan*, 17(2), 113–125. <https://doi.org/10.25015/17202133656>
- Rosmalah, S., & Sufa, B. (2023). Hubungan Karakteristik Penyuluh dengan Kinerja Penyuluh di Kecamatan Sampara Kabupaten Konawe *Correlation between Agricultural Extension Characteristics and Extension Officer Performance in Sampara subdistrict*, Konawe Regency. 19(01), 130–140.
- Saleem, M. A., & Jan, F. A. (2020). The Impact of Agricultural Credit on Agricultural Productivity in Dera Ismail Khan (District) Khyber Pakhtonkhawa Pakistan. *European Journal of Business and Management*.
- Saragih, I. P., & Retang, E. U. K. (2022a). Analisis Tingkat Kepuasan Petani Padi Sawah Terhadap 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 U.* 8(1), 248–264.
- Saragih, I. P., & Retang, E. U. K. (2022b). Analisis Tingkat Kepuasan Petani Padi Sawah Terhadap 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 U.* 8(1), 248–264.
- Suadnya, I. W., Hadi, A. P., & Paramita, E. P. (2021). Strategi Komunikasi Dan Kinerja Penyuluh Pertanian Dimasa Pandemi Covid-19 Di Kabupaten Lombok Tengah. *Prosiding SAINTTEK*, 3(November 2020), 9–10.
- Sumbodo, B. T., Hariadi, U., Loi, A. J., & Vandy, D. Y. (2021). Model Importance Performance Analysis pada Penilaian Kinerja Penyuluh Pertanian (Studi Kasus Balai Penyuluhan Pertanian Cikalong Wetan, Kabupaten Tasikmalaya, Jawa Barat). *Seminar Nasional Diseminasi Hasil Penelitian Universitas Janabadra Yogyakarta*, 285–295.
- Yakub, N., Bempah, I., & Saleh, Y. (2020). Peran penyuluh pertanian terhadap perubahan perilaku petani padi sawah di Desa Tamaila. *AGRINESIA: Jurnal Ilmiah Agribisnis*, 5(1), 38–44.