



TINGKAT KEPUASAN PETANI TERHADAP PELAYANAN PENYULUH DI GAMPONG RIWEUK KECAMATAN SAKTI KABUPATEN PIDIE

*(Level Of Farmers' Satisfaction With Extension Services in Gampong Riweuk
Kecamatan Sakti Kabupaten Pidie)*

Teuku Zulfikar¹, Julia^{1*}, Nuzulul Fahmi¹

¹Program Studi Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Jabal Ghafur

*Corresponding author: julia@unigha.ac.id

ABSTRAK

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui atribut pelayanan penyuluh pertanian dan tingkat kepuasan petani padi terhadap penyuluh pertanian di Gampong Riweuk. Objek dan ruang lingkup penelitian ini adalah analisis tingkat kepuasan petani padi terhadap pelayanan penyuluh pertanian. Waktu penelitian dilakukan di bulan April sampai dengan Agustus 2024. Pelatihan dan penyuluh pertanian yang dilakukan dapat dipergunakan sebagai bahan informasi tentang kepuasan petani terhadap kinerja penyuluh. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh petani yang ada di Gampong Riweuk Kecamatan Sakti Kabupaten Pidie karena gampong tersebut paling banyak yang tergabung dalam kelompok tani sebanyak 200 orang. Sedangkan sampelnya untuk responden menggunakan teknik purposive sampling dimana petani berjumlah 65 orang di ambil sebagai sampel, apabila populasi kurang dari 100 maka sampel di ambil semua. Metode analisis data dalam penelitian ini yaitu analisis deskriptif. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa Respon dari petani tentang atribut pelayanan penyuluh pertanian yang dilakukan mulai dari keandalan, kesigapan, jaminan, empati dan berwujud. Hasil dari CSI diperoleh bahwa tingkat kepuasan petani pada kategori puas atas pelayanan penyuluh pertanian dengan nilai CSI sebesar 75.34%. Nilai tersebut berada pada rentang antara $60\% < CSI \leq 80\%$.

Kata kunci : Kepuasan Petani, penyuluh pertanian, padi.

Abstract. This study aims to determine the attributes of agricultural extension services and the level of rice farmers' satisfaction with agricultural extension services in Gampong Riweuk. The object and scope of this research is the analysis of the level of rice farmers' satisfaction with agricultural extension services. The research was conducted in April until August 2024. Training and agricultural extension workers can be used as information about farmer satisfaction with the performance of extension workers. The population in this study was all existing farmers in Gampong Riweuk Kecamatan Sakti Kabupaten Pidie because The village has the largest number of members of the farmer group, namely 200 people. While the sample for respondents uses a purposive sampling technique where 65 farmers are taken as samples, if the population is less than 100 then all samples are taken. The data analysis method in this study is descriptive analysis. The results of the study showed that the response from farmers regarding the attributes of agricultural extension services provided ranged from reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangibles. The results of CSI obtained that the level of farmer satisfaction in the category of satisfaction with agricultural extension services with a CSI value of 75.34%. This value is in the range between $60\% < CSI \leq 80\%$.

Keywords: Farmer Satisfaction, agricultural extension, rice.

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 (Listiawati, 2010). Pertanian tanaman pangan (padi) sangat



diperlukan oleh masyarakat sebagai bahan konsumsi dan sumber pendapatan bagi keluarga. 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 usaha taninya.

Penyuluhan pertanian merupakan kegiatan penting dan strategis yang tidak dapat terpisahkan dari pembangunan di sektor pertanian. Menurut Oliver dalam Syukri (2015), 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. Arifin (2015), menyatakan seluruh atribut dan indikator atribut mutu pelayanan penyuluh pertanian termasuk 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.

Penyuluh pertanian di Kecamatan Sakti berjumlah 10 (Orang) penyuluh, penyuluh yang bertugas di Desa Riweuk berjumlah 1 (satu) orang. dengan jumlah kelompok tani padi sebanyak 9 (sembilan) kelompok, dengan jumlah petani 120 orang petani. Kondisi saat ini menunjukkan masih kurangnya pelayanan penyuluh terhadap petani, seperti kesiapan penyuluh dalam membantu menyelesaikan permasalahan yang dihadapi petani, contohnya masalah pupuk, pengendalian hama padi, manajemen kelompok tani dan lain-lain.

MATERI DAN METODE

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini seluruh petani yang ada di Gampong Riweuk Kecamatan Sakti Kabupaten Pidie karena desa tersebut paling banyak yang tergabung dalam kelompok tani sebanyak 200 orang. Sampel penelitian ini adalah petani yang tergabung dalam kelompok tani. Cara pengambilan sampel untuk responden menggunakan teknik purposive sampling. Dalam penelitian ini semua petani berjumlah 65 orang di ambil sebagai sampel, apabila populasi kurang dari 100 maka sampel di ambil semua (Arikunto, 2008).

Metode Analisis Data

Data yang diperoleh melalui wawancara, pencatatan, observasi dan dokumentasi. Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. penulis menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif.

Stratford dalam Nuryana (2018), pengukuran indeks ini dilakukan dengan 4 (empat) tahapan yaitu:

- Menemukan *Means Important Score* (MIS) dan *Means Satisfaction Score* (MSS), nilai ini diperoleh berdasarkan nilai rata-rata tingkat kepuasan dan nilai rata-rata kepentingan tiap responden.

$$MIS = \frac{\sum i^n = 1^{Yi}}{n}$$

$$MSS = \frac{\sum i^n = 1xi}{n}$$



Keterangan:

N = Jumlah responden

Yi = Nilai kepuasan atribut ke-i

Xi = Nilai kepentingan atribut ke-i

- b) Membuat *Weight Factor* (WF), bobot ini merupakan persentase nilai MSS tiap atribut terhadap nilai MIS seluruh atribut. Rumusnya adalah sebagai berikut :

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

Keterangan :

MSI_i = nilai rata rata kepuasan ke-i

$\sum_{i=1}^p MSI_i$ = total rata-rata kepuasan dari ke-i ke-p

- c) Membuat *Weight Score* (WS), bobot ini merupakan perkalian antara *Weight Factor* (WF) dan *Means Satisfaction Score* (MSS) atau rata-rata tingkat kepentingan, rumusnya adalah sebagai berikut:

$$WS_i = WFi \times MSS$$

Total Weight Score (WS) atribut ke-1 (a-1) hingga atribut terakhir (a-p) disebut dengan *Weight Average Total* (WAT).

- d) Menentukan nilai CSI

$$\frac{WAT}{HS} \times 100\%$$

Keterangan :

WAT = total rata-rata skorepuasan dari-I ke-p

HS = skala maksimum yang digunakan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Desa Riweuk adalah Desa yang terletak di Kecamatan Sakti, Kabupaten Pidie, Provinsi Aceh. dengan jumlah 456 KK atau dengan jumlah jiwa 884 orang. Desa Riweuk memiliki potensi sumber daya alam yaitu luas wilayah tanah sawah 1300 Ha sesuai penggunaannya, luas wilayah tanah kering 300 Ha sesuai penggunaannya, wilayah tanah perkebunan 135 Ha dan luas wilayah tanah fasilitas umum 18.38 Ha.

Tingkat Pendidikan di Desa Riweuk

Tingkat pendidikan adalah suatu kegiatan seseorang dalam mengembangkan kemampuan, sikap, dan bentuk tingkah lakunya, baik untuk kehidupan masa yang akan datang dimana melalui organisasi tertentu ataupun tidak organisasi (Lestari, 2016).

Jumlah penduduk terbanyak pada tingkat usia 7-18 tahun yang sedang sekolah



sebanyak 265 orang dan yang tamat SMA/ sederajat sebanyak 290 orang.

Karakteristik Responden

1. Usia

Responden berdasarkan tingkat umur yang dimaksud dalam penelitian ini adalah umur responden yang dibedakan menurut umur yang dimiliki oleh responden. Adapun umur responden berdasarkan umur petani dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur Petani di Desa Riweuk

Umur	Frekuensi	Presentase (%)
21-30	11	17%
31-40	15	23%
41-50	25	38%
51-60	14	22%
Jumlah	65	100%

Sumber : Data Diolah (2021)

Berdasarkan Tabel 1 bahwa jumlah umur responden terbanyak pada tingkat usia 41-50 tahun sebanyak 25 orang dan memiliki presentase 38%. Menurut Abdullah (2006), yang mengemukakan bahwa kemampuan kerja petani sangat ditentukan oleh umur petani berdasarkan kelompoknya bahwa, kisaran umur 0-14 tahun adalah kategori umur non produktif, kisaran umur 15-54 tahun adalah kategori umur produktif, dan kisaran umur 55 tahun adalah kategori

2. Pendidikan

Pendidikan merupakan salah satu faktor penting untuk petani dalam hal menerima dan menerapkan teknologi baru disamping kemampuan keterampilan dari petani sendiri. Pendidikan akan mempengaruhi pola pikir petani dalam hal menerima suatu inovasi baru serta pengambilan keputusan (Intan, 2010). Semakin tinggi tingkat pendidikan masyarakat maka semakin tinggi kualitas sumberdaya manusia dan semakin bertambah kepekaan masyarakat terhadap suatu informasi untuk melakukan suatu perubahan. Responden dalam penelitian ini dibedakan dalam 4 kategori yakni, Sekolah Dasar (SD), Sekolah Menengah Pertama (SMP), Sekolah Menengah Atas (SMA) dan Strata Satu (S1). Jumlah responden berdasarkan tingkat pendidikan dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Petani di Desa Riweuk

Pendidikan	Frekuensi	Presentase(%)
SD	45	70%
SMP	10	15%
SMA/SMK	10	15%
S1	-	-
Jumlah	65	100%

Sumber: Data Diolah (2021)

Berdasarkan Tabel 2 menunjukkan bahwa tingkat pendidikan terbanyak SD dengan jumlah 45 orang dengan jumlah persentase 70%. Tingkat pendidikan adalah tahapan pendidikan yang ditetapkan berdasarkan tingkat perkembangan peserta didik, tujuan yang akan dicapai dan kemauan yang dikembangkan. pendidikan formal membentuk nilai bagi seseorang terutama dalam menerima hal baru (Suharja, 2007).



3. Atribut Pelayanan Penyuluh Pertanian di Desa Riweuk

Pelayanan dalam proses penyuluhan terdapat beberapa unsur penyuluhan antara lain, penyuluh, materi penyuluhan, media penyuluhan, metode penyuluhan, sasaran penyuluhan dan tujuan penyuluhan.

Respon Petani Terhadap Atribut Pelayanan Penyuluh Pertanian di Desa Riweuk

Kinerja penyuluh pertanian merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan petani terhadap pelayanan penyuluh pertanian. Negara dan sistem pemerintahan menjadi tumpuan pelayanan warga negara dalam memperoleh jaminan atas hak-haknya, karenanya peningkatan pelayanan (*quality of servis*) akan semakin penting.

1. Keandalan (*reliability*)

Keandalan adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang telah dijanjikan dengan tepat (*accuratle*), kemampuan untuk dapat dipercaya (*dependably*), serta tepat waktu (*on time*).

Pelaksanaan penyuluhan di Desa Riweuk, sasarannya adalah kelompok tani. Metode yang digunakan lebih banyak menggunakan metode kelompok dengan banyak melibatkan ketua kelompok tani dalam menyebarkan informasi berupa inovasi. Ketua kelompok tani secara aktif menyebar luaskan informasi yang diterima kepada anggota-anggota kelompok tani lainnya. dalam teori hal tersebut termasuk kedalam difusi inovasi.

2. Kesigapan (*responsiveness*)

Kesigapan merupakan dimensi yang menekankan kepada kesediaan penyedia jasa dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang sesuai kebutuhan pelanggan secara cepat dan tepat. Dalam melakukan penanganan keluhan yang dihadapi para petani di Desa Riweuk, yang dilakukan penyuluh adalah menanggapi semua keluhan yang dihadapi para petani, dan mencari solusi yang akan membantu petani dalam permasalahan tersebut.

3. Jaminan (*assurance*)

Jaminan adalah menekankan kemampuan penyedia jasa untuk membangkitkan keyakinan dan rasa percaya diri pelanggan bahwa penyedia jasa mampu memenuhi kebutuhan pelanggannya. Meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuan produk secara tepat, keramah-tamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, serta kemampuan dalam memberikan keamanan didalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan.

4. Empati (*Empathy*)

Empati adalah perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti, kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi kepada pelanggan dan urusan perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan.

Pelaksanaan proses perhatian penyuluh pertanian di Desa Riweuk, sasarannya adalah kelompok tani dan seluruh warga di Desa Riweuk, maka dapat dikatakan perhatian penyuluh merata untuk setiap petani, baik itu kelompok tani maupun tidak, penyuluh siap menerima keluhan bagi setiap petani dengan memberikan solusi yang



dihadapi petani.

5. Berwujud (*Tangible*)

Berwujud meliputi penampilan fasilitas fisik penyedia jasa seperti gedung, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi, dan penampilan fisik dari personel penyedia jasa.

Kelengkapan alat penunjang penyuluhan di Desa Riweuk, alat- alat yang digunakan yaitu komputer, kamera, , buku, pulpen, spidol, meja, kursi, buku tamu, dan lain-lain sesuai kebutuhan penyuluhan, hal tersebut untuk memudahkan penyuluh menyampaikan materi kepada petani.

Menghitung *Customer Satisfaction Indeks* (CSI)

Menghitung *Customer Satisfaction Indeks* terhadap seluruh hasil rekap jawaban untuk mengetahui tingkat kepuasan responden secara menyeluruh. Analisis kepuasan pelayanan penyuluh pertanian secara keseluruhan dilakukan dengan menghitung nilai *Customer Satisfaction Indeks*.

Tabel 3. Perhitungan *Customer Satisfaction Indeks* pelayanan penyuluh pertanian

PARAMETER	NO	MEANS IMPORTANT SCORE (MIS)	MEANS SATISFACT ION SCORE (MSS)	WEIGHTING FACTOR (WF)	WEIGHTED SCORE (WS)
BERWUJUD	A1	4	4	5.95	23.80
	A2	3.69	3.78	5.49	20.75
	A3	4	4	5.95	23.80
KEANDALAN	A4	3.27	3.15	4.86	15.32
	A5	3.52	3.49	5.24	18.28
	A6	3.63	3.7	5.40	19.98
	A7	4	4	5.95	23.80
	A8	4	4	5.95	23.80
KESIGAPAN	A9	3.76	3.73	5.59	20.86
	A10	3.24	3.4	4.82	16.39
	A11	3.2	3.38	4.76	16.09
JAMINAN	A12	3.26	3.29	4.85	15.96
	A13	3.81	3.8	5.67	21.54
	A14	3.84	3.7	5.71	21.14
	A15	4	4	5.95	23.80
EMPATI	A16	4	4	5.95	23.80
	A17	4	4	5.95	23.80
	A18	4	4	5.95	23.80
	JUMLAH	67.22	67.42	-	-
-	-	-	-	WT	376.72

Sumber: Data Diolah (2021)

Berdasarkan Tabel 3 tentang perhitungan CSI, diperoleh kepuasan petani sebesar 75.34%. 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 Panca Agung Kecamatan Tanjung Palas Utara.

Respon petani terhadap pelayanan penyuluh pertanian di Desa Riweuk 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.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa respon petani terhadap atribut pelayanan penyuluh pertanian dilakukan melalui keandalan, kesigapan, jaminan, empati dan berwujud. Hasil dari CSI diperoleh bahwa tingkat kepuasan petani pada kategori puas atas pelayanan penyuluh pertanian dengan nilai CSI sebesar 75.34%. Nilai tersebut berada pada rentang antara $60\% < CSI \leq 80\%$.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin. (2015). *Analisi Tingkat Kepuasan Petani Terhadap Kinerja Pelayanan Penyuluh Pertanian* di BP3K Kalibawang, Kab. Kulon Progo, D.I. Yogyakarta.
- Arikunto, S. 2008. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Karya
- Intan. (2010). *Analisis Pemasaran Jeruk*, di Kabupaten Bangli.
- Lestari, Titik. (2016). *Asuhan keperawatan anak*. Yogyakarta : Nuha Medika.
- Listiawati. 2010. *Analisis Tingkat Kepuasan Petani Terhadap Kinerja Penyuluh Lapangan*, di BP3K Wilayah Ciawi Kabupaten Bogor.
- Oliver dalam Syukri. 2015. *Sosial Media ROI: Mengolah dan Mengukur Penggunaan Media Sosial pada Organisasi Anda*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.