



AGROMIX

Jurnal Ilmiah Fakultas Pertanian, Universitas Yudharta Pasuruan
pISSN (Print): 2085-241X; eISSN (Online): 2599-3003
Website: <https://jurnal.yudharta.ac.id/v2/index.php/agromix>

Tingkat kepuasan kelompok wanita tani terhadap kinerja penyuluh pertanian lapang

The level of satisfaction of the women farmers group on the performance of field agricultural extension

Zulkarnain^{1*}, Supriyadi¹, Evi Karina¹, Rakhmiati¹, Etik Puji Handayani¹

¹Sekolah Tinggi Ilmu Pertanian Dharma Wacana, Kota Metro, Lampung, Indonesia

*E-mail korespondensi: zulfadhilalzabir@gmail.com

ABSTRACT

Article history

Received : January 4, 2022

Accepted : March 25, 2022

Published : March 31, 2022

Keyword

Women farmers group;
satisfaction; performance;
extension

Introduction: The purpose of the study was to determine the level of satisfaction of the female farmer group on the performance of the field extension workers. **Methods:** The sample consisted of 40 members of the women's farmer group Bina Pertanian determined by the census technique. The analysis used is Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA). **Results:** The results obtained are the level of satisfaction of the female farmer group on the service attributes classified as satisfied. The level of importance of the service is greater than the level of performance of the field instructor. **Conclusion:** this research indicates that the level of agricultural performance of the field extension worker has not met the expectations desired by the women farmer group.

ABSTRAK

Riwayat artikel

Dikirim : 4 Januari, 2022

Disetujui : 25 Maret, 2022

Diterbitkan : 31 Maret, 2022

Kata Kunci

Kelompok wanita tani; kepuasan;
kinerja; penyuluh

Pendahuluan: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan kelompok wanita tani terhadap kinerja penyuluh pertanian lapang. **Metode:** Responden dalam penelitian ini adalah anggota kelompok wanita tani Bina Pertanian sebanyak 40 orang yang ditentukan dengan teknik sampel sensus. analisis yang digunakan yaitu *Customer Satisfaction Indeks* (CSI) dan *Importance Performen Analisis* (IPA). **Hasil:** Hasil penelitian yang didapatkan adalah tingkat kepuasan kelompok wanita tani terhadap atribut pelayanan tergolong puas. Sedangkan hasil analisis *Importance Performen Analisis* (IPA) tingkat kepentingan atribut pelayanan lebih besar dari tingkat kinerja penyuluh pertanian lapang. **Kesimpulan:** Penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kinerja penyuluh pertanian lapang belum memenuhi harapan yang diinginkan oleh kelompok wanita tani.

Sitasi: Zulkarnain, Supriyadi, Karina, E., Rakhmiati, Rakhmiati, & Handayani, E. P. (2022). Tingkat kepuasan kelompok wanita tani terhadap kinerja penyuluh pertanian lapang. *Agromix*, 13(1), 34-46. <https://doi.org/10.35891/agx.v13i1.2842>

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara agraris dan penduduknya sebagian besar bekerja di sektor pertanian. Sektor pertanian memiliki peran strategis pada perekonomian nasional (Zulkarnain dkk., 2021). Sektor pertanian terbagi dalam 5 (lima) sub sektor yaitu tanaman pangan, perkebunan, hortikultura, peternakan, dan perikanan (Kaizan dkk., 2014)

Sub sektor hortikultura banyak diterapkan oleh petani dikarenakan wilayah Indonesia berdasarkan aspek klimatologis cukup baik untuk dikembangkan sayuran (Siregar, 2020). Potensi dan peluang pemasaran hortikultura terus mengalami meningkat (Nuhung, 2013). Salah satu jenis sayuran hortikultura yang banyak peminatnya adalah sayuran sawi. Indonesia memiliki tiga jenis sawi yaitu sawi putih, sawi hijau dan sawi huma (Sari & Hidayati, 2020). Perkembangan rekayasa genetik pada sayuran sawi memunculkan sawi sendok (pakcoy), Sawi sendok (pakcoy) merupakan sayuran kerabat sawi yang dikenal dalam dunia boga Indonesia (Haryanto, 2002). Sayuran sawi sendok (pakcoy) memiliki peluang bisnis sangat baik dikarenakan mudah dibudidayakan dan permintaan pasar yang tinggi (Sangadji, 2018).

Pertanian organik dengan pemanfaatan lahan pekarangan merupakan cara untuk memperoleh komoditas pertanian berkualitas, aman bagi kesehatan dan lingkungan (Mulyati dkk., 2020). Usahatani sayuran organik lebih menguntungkan daripada sayuran buah dikarenakan teknik usahatani sayuran daun lebih mudah, murah, dan produksinya lebih cepat (Normansyah dkk., 2014).

Pemanfaatan lahan pekarangan oleh petani masih terbatas (Ashari dkk., 2016; Lais dkk., 2017), hal ini dikarenakan pengembangan inovasi pada lahan pekarangan tidak tepat. Menurut Akbar & Aidha (2020) sayuran merupakan menu makanan yang harus tersedia. Kesadaran masyarakat mengkonsumsi sayuran meningkat dikarenakan masyarakat mulai sadar manfaat sayuran (Nurhajati, 2015).

Keberadaan penyuluh pertanian belum memberikan pelayanan yang optimal bagi petani maupun poktan (Arifin, 2015). Penyuluh pertanian berperan sebagai motivator, fasilitator, mediator dan konsultan dalam mengembangkan pertanian (Setyasih dkk., 2020). Hal ini didukung oleh sektor pertanian dalam bentuk kelembagaan pertanian yang tercermin dari aktivitas kelompok wanita tani.

Kinerja penyuluh yang baik dapat membantu petani dalam menyelesaikan masalah usahatani secara efektif (Pinati dkk., 2020) dan sebagai indikator pencapaian keberhasilan kinerja (Syafuruddin dkk., 2014) dan penyuluh sebagai sumber daya manusia yang merupakan aset dalam pembangunan pertanian (Fitriyani dkk., 2019). Selain itu penyuluh dapat menggali potensi petani dalam menghasilkan produksi yang baik sehingga berdampak pada peningkatan pendapatan petani (Indraningsih, 2011). hal tersebut menimbulkan kepuasan petani terhadap kinerja penyuluh (Nugraheny, 2008). Kinerja penyuluh sangat dibutuhkan dalam upaya pencapaian tujuan dan meningkatkan perkembangan kelompok tani wanita.

Kelompok tani wanita merupakan kumpulan ibu-ibu yang fokus terhadap usahatani sayuran sehat yang memiliki skala usaha yang relatif kecil (pemanfaatan pekarangan) tetapi dapat menambah pendapatan keluarga. Keberadaan pendampingan penyuluh lapang sangat penting, permasalahan yang dihadapi kelompok wanita tani dapat ditanggapi yang disampaikan pada saat pertemuan kelompok maupun di luar pertemuan kelompok (saat anggota kelompok menghadapi masalah). Peran penyuluh lapang memberikan kontribusi yang besar untuk meningkatkan hasil produksi. Permasalahan kelompok wanita tani yang muncul dalam usahatani sayuran sehat seperti hama dan penyakit tanaman, permodalan, tanaman tidak berkembang, hasil produksi yang tidak stabil, dan pemasaran produk.

Adapun permasalahan kelompok wanita tani mengharapkan pelayanan yang diberikan oleh penyuluh dapat memecahkan masalah-masalah usahatannya secara efektif. Sehingga pelayanan tersebut dapat membantu menyelesaikan masalah dan memberikan solusi. Jika penyuluh telah melakukan atribut pelayanan dengan baik maka kelompok wanita tani akan puas terhadap kinerja penyuluh pertanian lapang. Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, penelitian ini mencoba menganalisis tingkat kepuasan kelompok wanita tani terhadap kinerja penyuluh pertanian lapang di Kampung Liman Benawi.

METODE

Penelitian dilaksanakan di Kelompok Wanita Tani (KWT) Bina Pertani Kampung Liman Benawi, Kecamatan Trimurjo, Kabupaten Lampung Tengah. Metode penelitian menggunakan metode survei. Jenis data yaitu primer dan sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan KWT Bina Pertani dengan menggunakan kuisioner. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumen yang dimiliki oleh lembaga terkait. Teknik pengumpulan data menggunakan instrumental seperti wawancara, observasi, dokumentasi dan kuisioner. Analisis data yang digunakan yaitu uji validitas dan uji *reliabilitas*, analisis *Customer Satisfactions Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

Menurut Stratford (2008) *Customer satisfaction Index* merupakan sebuah metode mengukur tingkat kepuasan konsumen secara menyeluruh terhadap kinerja penyuluh. Tahap-tahap dalam pengukuran *Customer Satisfaction Index* (CSI) ini meliputi tahap-tahap sebagai berikut: (1) Menentukan *Mean Importance Score (MIS)* dan *Mean satisfaction Score (MSS)*. (2) Menghitung *Weight Factor (WF)*. (3) Menghitung skor *Weight Score (WS)*. (4) Menghitung *Customer Satisfaction Indeks* (CSI). Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan suatu teknik penerapan untuk mengatur atribut dari tingkat kepentingan sampai tingkat pelaksanaan (Ruhimat, 2008).

Penilaian setiap atribut yang akan menjadi bahan pertanyaan adalah sebagai berikut:

- 1) Nilai 5 (sangat penting)
- 2) Nilai 4 (penting)
- 3) Nilai 3 (cukup penting)
- 4) Nilai 2 (tidak penting)
- 5) Nilai 1 (sangat tidak penting)

Tabel 1. Penilaian atribut

Tingkat kepentingan		Tingkat kinerja	
Interval	Kriteria	Interval	Kriteria
1,00 – 1,79	sangat tidak penting	1,00 – 1,79	sangat tidak baik
1,80 – 2,59	tidak penting	1,80 – 2,59	tidak baik
2,60 – 3,39	cukup penting	2,60 – 3,39	cukup baik
3,40 – 4,19	Penting	3,40 – 4,19	baik
4,20 – 5,00	sangat penting	4,20 – 5,00	sangat baik



Gambar 1. Matriks *importance performance*
Sumber: Rangkuti, 2006

Masing-masing atribut diposisikan ke dalam diagram, sumbu mendatar (X_i) diisi dengan nilai rata-rata tingkat kinerja atribut ke- i , dan sumbu tegak (Y_i) diisi dengan nilai rata-rata tingkat kepentingan atribut ke- i , dengan rumus *Importance Performance Analysis* dari Rangkuti (2006) yang dijabarkan dan dibagi menjadi empat kuadran ke dalam diagram kartesius.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil uji validitas

Hasil analisis pada setiap variabel adalah valid, dan dapat dipakai untuk melakukan penelitian atau menguji hipotesis penelitian, karena nilai pada variabel berada di atas nilai signifikan lebih besar dari 0,30 (Trihendradi, 2012). Hasil uji validitas disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil uji validitas

No	Atribut Pelayanan	Tingkat Kepuasan Kelompok Wanita Tani Terhadap Pelayanan Penyuluh			Tingkat Kepentingan Pelayanan Penyuluh			Keterangan
		Item 1	Item 2	Item 3	Item 1	Item 2	Item 3	
1	kerapian dan penampilan penyuluh	0,773	0,891	0,730	0,662	0,804	0,798	Valid
2	Kemampuan bahasa setempat	0,744	0,844	0,686	0,849	0,757	0,731	Valid
3	Praktek langsung di lapangan	0,717	0,831	0,744	0,819	0,770	0,793	Valid
4	Datang kujungan tepat waktu	0,868	0,782	0,810	0,783	0,784	0,776	Valid
5	Pelatihan dan kunjungan teratur	0,755	0,803	0,844	0,854	0,643	0,785	Valid
6	Pengupayaan sarana dan prasarana	0,710	0,758	0,784	0,821	0,703	0,733	Valid
7	Membantu administrasi KWT	0,883	0,750	0,879	0,773	0,891	0,730	Valid
8	Memberikan informasi teknologi baru	0,746	0,696	0,812	0,527	0,845	0,858	Valid
9	Memberikan informasi pasar	0,773	0,874	0,817	0,645	0,832	0,795	Valid
10	Peningkatan hasil usaha	0,850	0,652	0,751	0,829	0,868	0,725	Valid
11	Memberikan informasi peluang usaha dan permodalan	0,729	0,783	0,754	0,663	0,817	0,849	Valid
12	Cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul	0,788	0,708	0,799	0,677	0,857	0,819	Valid
13	Kecepatan menangani pengaduan petani	0,712	0,812	0,745	0,713	0,824	0,802	Valid
14	Membantu dalam pengambilan keputusan guna menjalin kemitraan	0,899	0,740	0,797	0,833	0,862	0,847	Valid
15	Keramahan	0,745	0,800	0,738	0,607	0,872	0,838	Valid
16	Pengetahuan dan kecakapan dalam memberikan materi	0,733	0,845	0,741	0,862	0,698	0,803	Valid
17	Pelayanan/ menyelesaikan secara tuntas	0,893	0,610	0,749	0,835	0,612	0,795	Valid
18	Pengetahuan permasalahan di lapangan (hama dll)	0,703	0,733	0,826	0,741	0,842	0,877	Valid
19	Mudah ditemui/dihubungi	0,793	0,822	0,660	0,839	0,657	0,889	Valid
20	Pelayanan yang sama kepada petani	0,827	0,661	0,861	0,769	0,666	0,836	Valid
21	Perhatian khusus atas masalah tertentu	0,855	0,649	0,845	0,770	0,829	0,680	Valid

Sumber: Data primer (diolah), 2021

Tabel 2 menunjukkan bahwa hasil uji validitas dari semua variabel pelayanan pada tingkat kepuasan kelompok wanita tani terhadap pelayanan penyuluh pertanian lapang dan tingkat kepentingan pelayanan penyuluh dikatakan valid dikarenakan nilai *corrected item-total correlation* dari setiap variable berada di atas nilai *signifikan* pada table *r product moment* yaitu lebih dari 0,30.

Hasil uji reliabilitas

Uji reliabilitas dapat dilakukan melalui nilai *alpha cronbach* yaitu jika lebih besar dari 0,60 maka variable tersebut *reliable* (Ghozali, 2006). Hasil pengujian *reliable* dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil uji reliabilitas

No	Atribut Pelayanan	Cronbach Tingkat Kepuasan Kelompok Wanita Tani Terhadap Pelayanan Penyuluh	Cronbach Tingkat Kepentingan Pelayanan Penyuluh	Keterangan
1	kerapian dan penampilan penyuluh	0,616	0,711	Reabil
2	Kemampuan penyuluh dalam melaksanakan bahasa setempat	0,679	0,632	Reabil
3	Praktek langsung di lapangan pada saat pelatihan dan Kunjungan	0,698	0,628	Reabil
4	penyuluh datang pada saat pelatihan dan kunjungan tepat waktu	0,678	0,757	Reabil
5	melaksanakan pelatihan dan kunjungan secara teratur	0,635	0,719	Reabil
6	Pengupayaan sarana dan prasarana yang dibutuhkan petani (misal traktor)	0,61	0,611	Reabil
7	Membantu petani membuat administrasi kelompok seperti proposal, RDKK, buku administrasi dll	0,711	0,774	Reabil
8	penyuluh lapang menyampaikan informasi teknologi baru	0,604	0,617	Reabil
9	penyuluh lapang menyampaikan informasi pasar	0,635	0,759	Reabil
10	Pengaruh penyuluh lapang terhadap peningkatan hasil	0,727	0,621	Reabil
11	penyuluh lapang menyampaikan informasi peluang usaha dan permodalan	0,671	0,623	Reabil
12	kemampuan penyuluh untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul	0,69	0,635	Reabil
13	kecepatan dalam menangani pengaduan petani	0,676	0,622	Reabil
14	memberikan bimbingan dan memecahkan masalah kelompok tani dalam mengambil keputusan guna menjalin kemitraan usaha di bidang pertanian	0,803	0,727	Reabil
15	Keramahan penyuluh	0,665	0,636	Reabil
16	pengetahuan dan kecakapan dalam memberi informasi yang jelas dan mudah dimengerti petani	0,697	0,658	Reabil
17	memberikan pelayanan/menyelesaikan masalah secara tuntas	0,615	0,63	Reabil
18	pengetahuan dan kemampuan penyuluh dalam mengetahui permasalahan di lapangan (penyakit, hama dll)	0,759	0,612	Reabil
19	mudah ditemui/dihubungi untuk berkonsultasi	0,71	0,635	Reabil
20	Pelayanan yang sama kepada semua petani tanpa pilih pilih	0,645	0,688	Reabil
21	Memberikan perhatian khusus (individual) atas masalah tertentu (khusus)	0,636	0,693	Reabil

Sumber: Data primer (diolah), 2021

Berdasarkan tabel 3, nilai *alpha cronbach* pada semua variabel lebih besar dari t- tabel yakni lebih dari 0,60, berarti tingkat kepuasan kelompok wanita tani terhadap kinerja penyuluh pertanian lapang dan tingkat kepentingan pelayanan penyuluh dapat dikatakan bahwa semua variable dalam penelitian ini *reliable*.

Hasil analisis *customer satifactions indeks* (CSI)

Customer satisfaction index (CSI) merupakan metode yang menggunakan indeks untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen berdasarkan atribut-atribut tertentu. Apabila atribut-atribut yang pelayanan dilakukan oleh penyuluh sesuai dengan yang diharapkan responden, maka responden akan merasa sangat puas, tetapi jika sebaliknya yaitu tidak sesuai dengan apa yang diharapkan maka responden akan merasa kecewa dan tidak puas akan pelayanan yang diberikan penyuluh. Sebagai pembanding pada tingkat kepuasan responden maka perlu dianalisis kepuasan kelompok wanita tani terhadap kinerja penyuluh pertanian lapang yaitu nilai CSI didapatkan dari nilai *weight score total* dibagi skala maksimum dikalikan 100%. Indeks kepuasan konsumen terhadap kinerja penyuluh dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4. Perhitungan *costumer satisfaction indexs* (CSI) pada tingkat kepuasan

No.	Atribut pelayanan	Mean Importance Score(MIS)	Mean Satisfaction Score(MSS)	Weight Factors (WF)	Weight Score (WS)
Berwujud (<i>tangible</i>)					
1	kerapian dan penampilan penyuluh	11,81	11,5	5,11	19,61
2	Kemampuan penyuluh dalam melaksanakan bahasa setempat	13,31	11,89	5,77	22,83
Keandalan (<i>reliability</i>)					
3	Praktek langsung di lapangan pada saat pelatihan dan kunjungan	12,46	9,88	5,4	17,76
4	penyuluh datang pada saat pelatihan dan kunjungan tepat waktu	11,46	9,15	4,96	15,13
5	Melaksanakan pelatihan dan kunjungan secara teratur	10,65	9,28	4,61	14,73
6	Pengupayaan sarana dan prasarana yang dibutuhkan petani (misal traktor)	10	9,95	4,32	15,22
7	Membantu petani membuat administrasi kelompok seperti proposal, RDKK, buku administrasi dll.	11,5	11,73	4,98	19,17
8	Penyuluh lapang menyampaikan informasi teknologi baru	11,75	11,5	5,09	18,2
9	Penyuluh lapang menyampaikan informasi Pasar	9,46	9,15	4,09	12,6
10	Pengaruh penyuluh lapang terhadap peningkatan hasil	9,49	9,31	4,11	13,67
11	Penyuluh lapang menyampaikan informasi peluang usaha dan permodalan	11,4	11,4	4,93	18,63
Kesigapan (<i>responsiveness</i>)					
12	Kemampuan penyuluh untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang Timbul	11,21	11,13	4,85	17,99
13	Kecepatan dalam menangani pengaduan petani	11,14	11,11	4,81	18,04
Kepastian (<i>assurance</i>)					
14	Memberikan bimbingan dan memecahkan masalah kelompok tani dalam mengambil keputusan guna menjalin kemitraan usaha di bidang pertanian	11,54	11,7	5	1,39
15	Keramahan penyuluh	7,8	11,46	4,68	18,06
16	Pengetahuan dan kecakapan dalam memberi informasi yang jelas dan mudah dimengerti petani	11,43	11,48	4,94	18,57
17	Memberikan pelayanan/menyelesaikan masalah secara tuntas	11,3	4,91	4,91	18,15
18	Pengetahuan dan kemampuan penyuluh dalam mengetahui permasalahan di lapangan (penyakit, hama dll)	11,16	10,11	3,37	11,07
Empati (<i>empathy</i>)					
19	Mudah ditemui/dihubungi untuk berkonsultasi	10,08	10,16	4,36	14,96
20	Pelayanan yang sama kepada semua petani tanpa pilih pilih	10,53	10,33	4,56	16,11
21	Memberikan perhatian khusus (individual) atas masalah tertentu (khusus)	11,56	11,16	4,96	18,42
Total		231,07	Weight Score Total (WT)	352,26	
CSI: Weight Score Total : 5) x 100%		70,45			

Sumber: Data primer (diolah), 2021

Berdasarkan tabel 4, dapat diketahui kepuasan konsumen terhadap sayuran organik memberikan nilai rata-rata *mean satisfaction score* (MSS) paling besar 4,03 dimiliki atribut kemampuan penyuluh dalam melaksanakan bahasa setempat karena responden menganggap penyuluh mampu berkomunikasi menggunakan bahasa daerah setempat yang mayoritas bersuku Jawa, hal ini sesuai dengan penelitian Edison (2017) karakteristik petani di setiap daerah pertanian berbeda, oleh karena itu komunikasi perlu disesuaikan dengan daerah petani. *Mean Satisfaction Score* (MSS) paling rendah 3,00 dimiliki atribut kunjungan tepat waktu, responden berpendapat bahwa atribut pelayanan kunjungan belum dilakukan sesuai dengan yang diharapkan.

Berwujud (*tangible*)

Penampilan fisik penyedia jasa berkaitan dengan kebersihan, kerapian dan kenyamanan (Kotler, 2002). Pada atribut pelayanan ini kerapian dan penampilan penyuluh dinilai oleh petani sebagai penyedia jasa dalam melakukan kegiatan penyuluhan, atribut ini secara langsung dapat dilihat serta dinilai oleh petani melalui beberapa item yaitu, item pakaian rapi dan bersih, mengenakan seragam dan mengenakan sepatu. Menurut Alam & Oktavianti (2020),

penampilan penyuluh secara keseluruhan sering di nilai langsung oleh petani, hal ini juga sesuai dengan penelitian Banunaek & Karsidi (2017) yang menyatakan bahwa aspek kemampuan fisik dan stamina lebih dominan dalam melakukan aktivitas penyuluhan. Penyuluh pertanian harus mampu menempatkan petani sebagai kawan kerja untuk mewujudkan kesejahteraan petani (Nurmayasari dkk., 2020).

Kemampuan penyuluh dalam berbahasa daerah setempat ada beberapa item penilaian petani dalam pelayanan ini yaitu item berkomunikasi menggunakan bahasa setempat, berbahasa setempat diselingi bahasa Indonesia. Atribut pelayanan ini penting untuk berkomunikasi dengan petani, penyuluh dapat menyampaikan materi penyuluhan dengan baik, jika penyuluh mampu berkomunikasi menggunakan bahasa daerah setempat yang mayoritas bersuku Jawa. Edison (2017) menyatakan bahwa karakteristik petani di setiap daerah pertanian berbeda, oleh karena itu komunikasi perlu disesuaikan dengan daerah petani.

Keandalan (*reliability*)

Keandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan dengan tepat, dipercaya dan tepat waktu (Arifin, 2015). Pada atribut pelayanan ini praktek langsung di lapangan ada beberapa item penilaian petani dalam pelayanan ini yaitu item menjelaskan pelatihan/praktek secara jelas dan mudah dipahami, item terampil dan menguasai pelatihan dan item memberikan contoh alat atau bahan. Penyuluh menguasai praktek yang akan dijelaskan serta memberikan contoh, hal tersebut membuat petani lebih mudah mengerti dan memahami. Menurut Alam & Oktavianti (2020) praktek di lapangan secara langsung dapat meningkatkan kemampuan petani baik pengetahuan maupun keterampilan.

Penyuluh yang handal yaitu penyuluh yang datang tepat waktu, ini merupakan sifat disiplin akan waktu. Ada beberapa item penilaian petani dalam pelayanan datang kunjungan tepat waktu yaitu, item datang lebih awal, item datang tepat waktu dan item datang terlambat Atribut pelayanan datang kunjungan tepat waktu ini perlu diperhatikan lagi oleh penyuluh agar tidak datang terlambat dan dapat meningkatkan tingkat kepuasan petani. Ada beberapa item penilaian petani dalam pelayanan kunjungan teratur yaitu, item kunjungan teratur/bulan, item kunjungan dan melihat perkembangan petani dan item melakukan diskusi pada kwt/bulan. Atribut kunjungan teratur merupakan pelayanan yang dilakukan oleh penyuluh setiap bulannya untuk mengetahui perkembangan kelompok wanita tani dan diskusi bersama. Upaya penyuluh memperkuat dan meningkatkan hubungan dengan petani, maka penyuluh melakukan kunjungan secara rutin sehingga terjalin sinergitas.

Atribut pelayanan sarana prasarana, pada atribut pelayanan ini ada beberapa item penilaian yaitu item membantu pengajuan sarana prasarana, item memberi bantuan benih, item menjelaskan bantuan pupuk. pelayanan sarana prasarana adalah pelayanan dalam membantu petani dalam pengadaan sarana prasarana seperti bantuan benih/bibit dan pupuk pernah ada namun hanya beberapa kali saja setelah itu belum ada lagi bantuan tersebut. Penyaluran subsidi ke kelompok tani/kelompok wanita tani melalui penyuluh pertanian. Menurut Mardikanto (2009) peran penyuluh pertanian sebagai fasilitator untuk melayani petani mengakses informasi pasar, teknologi inovasi, modal usaha dan sumber daya lainnya. Upaya yang dapat dilakukan yaitu dengan cara mengajukan proposal bantuan sarana dan prasarana baik pupuk dan benih dengan bantuan serta pendampingan penyuluh. Menurut Berkat & Sunaryati (2015) menyatakan kualitas pelayanan penyuluhan tergantung dari ketepatan waktu, sikap simpatik dan materi yang tepat. Menurut Maryam (2018) ketepatan waktu baik internal maupun eksternal menjadi ukuran kinerja dari penyuluh. Kemudian penelitian Nona & Juniasih (2020) ketepatan waktu penyuluh untuk memenuhi janji petani atau kelompok memiliki peran yang sangat besar untuk keberlanjutan usaha petani atau kelompok.

Atribut pelayanan membantu administrasi KWT Bina Pertani item memandu/membantu administrasi, penyuluh membantu melakukan pendampingan dalam pembuatan administrasi, seperti Rencana Definitif Kebutuhan Kelompok (RDKK), proposal dan buku administrasi pada KWT Bina Pertani. Permasalahan yang dihadapi petani di kelompok tani yaitu kendala menyusun RDKK dan proposal dikarenakan keterbatasan kemampuan penggunaan teknologi. Penyuluh berperan aktif dalam membantu petani menyusun RDKK. Peran penyuluh sebagai fasilitator bermanfaat membantu petani menyusun RDK/RDKK mulai dari merencanakan usahatani, membimbing mengisi dokumen berkas dan mengajukan dokumen tersebut ke dinas (Yunasaf & Tasripin, 2012). Petani merasa puas akan atribut pelayanan tersebut maka diharapkan ditingkatkan agar responden merasa sangat puas.

Atribut pelayanan informasi teknologi baru penyuluh telah menyampaikan informasi sehingga petani memiliki mampu meningkatkan hasil taninya dan menambah pengetahuan. Semakin banyak informasi yang diterima petani, maka penyuluh dapat dengan mudah mentransfer teknologi tersebut (Sambouw dkk., 2020). Pada atribut pelayanan ini ada beberapa item penilaian diantaranya item memberikan informasi pembuatan media tanam sayuran dalam polibag, item pelatihan pembuatan pupuk organik, item pelatihan/pembuatan pestisida organik. Menurut Barokah dkk. (2021) teknologi baru berupa benih unggul dan teknik budidaya (menanam, memupuk, dan pasca panen).

Atribut pelayanan informasi pasar, petani berpendapat bahwa informasi mengenai pasar masih belum begitu merata disampaikan oleh penyuluh, petani hanya mengandalkan informasi harga serta menjual langsung pada tengkulak. Pada atribut pelayanan ini ada beberapa item penilaian diantaranya item informasi mengenai harga jual sayuran, item membantu petani mencari pasar yang menguntungkan dan item membangun kerjasama dengan tengkulak/pedagang besar Menurut Alam & Oktavianti (2020) memberikan informasi ke petani berupa informasi

pasar bertujuan mempermudah menjual hasil usaha. Penyuluh harus membantu petani mencari pasar supaya petani menjual hasil produksinya mendapatkan keuntungan.

Atribut pelayanan peningkatan hasil usaha merupakan atribut pelayanan yang bertujuan untuk meningkatkan hasil usahatani petani dengan meningkatnya pendapatan. Pada atribut pelayanan ini ada beberapa item penilaian diantaranya item peningkatan pendapatan, item adanya peningkatan taraf hidup, item adanya peningkatan kesejahteraan. Menurut petani peningkatan pendapatan saat ini tidak begitu besar dikarenakan beberapa faktor seperti petani tidak menanam sayuran dikarenakan musim tanam padi tidak ada waktu luang, petani hanya menanam sedikit sayuran untuk kebutuhan sehari-hari tidak dijual, adanya serangan hama penyakit sehingga panen tidak banyak. Upaya untuk dapat mengatasi atribut peningkatan hasil usaha yaitu penyuluh dapat melakukan pembinaan pada petani agar menanam sayuran secara berkelanjutan serta adanya bimbingan untuk mengatasi masalah yang dihadapi petani. Menurut Cahyono & Adhiatma (2012), peran penyuluhan dalam usaha petani dapat meningkatkan hasil produksi sehingga terdapat peningkatan keuntungan dan kesejahteraan petani. Sejalan dengan penelitian Mardikanto (2009) kesejahteraan ekonomi masyarakat dapat terwujud dikarenakan adanya kegiatan penyuluh pertanian. Kegiatan penyuluhan berjalan baik apabila penyuluh memiliki kemampuan atau kompetensi (Lubis, 2019). Kegiatan penyuluhan tidak hanya menyampaikan informasi teknologi tetapi konsultasi dan pelatihan (Soleh dkk., 2020)

Atribut pelayanan informasi peluang usaha dan permodalan, pada atribut pelayanan ini ada beberapa item penilaian diantaranya item memberikan informasi sumber modal, item memberikan ide/gagasan peluang usaha dan pendampingan, item pelatihan pembuatan olahan pakcoy. Petani berpendapat bahwa penyuluh telah melakukan pelayanan informasi peluang usaha dan permodalan dengan baik, responden telah melakukan usaha seperti pembuatan olahan pangan dari sayuran pakcoy menjadi mie pelangi, serta pendampingan dari penyuluh. Tujuan kegiatan penyuluhan adalah mengubah perilaku petani menjadi lebih baik dalam berusahatani dengan mengoptimalkan faktor produksi dalam usahatani agar dapat memperoleh keuntungan yang sesuai dengan harapan.

Kesigapan (*responsiveness*)

Kesigapan merupakan aspek penekanan kesediaan penyedia jasa dalam memberikan bantuan pelayanan sesuai kebutuhan pelanggan secara cepat dan akurat. Atribut pelayanan cepat tanggap yang timbul. Pada atribut pelayanan, ada beberapa item penilaian diantaranya, item cepat tanggap mengatasi masalah, item mampu menyelesaikan masalah, item memberikan solusi. Petani berpendapat bahwa penyuluh tanggap dalam mengatasi masalah yang terjadi pada anggota KWT, serta memberikan solusi dan cara mengatasi masalah tersebut. Menurut Mardikanto (2009) penyuluh memiliki peran sebagai pendamping kelembagaan petani dalam pemecahan masalah dan memberikan solusi. Pengalaman kerja penyuluh pertanian berpengaruh terhadap kinerjanya yang menjadi modal untuk memberikan solusi (Banunaek & Karsidi, 2017). Menurut Sondakh dkk., (2019) penyuluh memiliki responsivitas mengenai kebutuhan dan masalah yang pada petani/kelompok.

Atribut pelayanan kecepatan penanganan pengaduan, pada atribut pelayanan ini ada beberapa item penilaian diantaranya item memberikan solusi tentang pengaduan secara cepat, item tanggap dalam memberikan masukan pada petani, item menangani pengaduan dan memberikan keputusan. Petani berpendapat bahwa penyuluh tanggap akan pengaduan petani seperti sayuran pakcoy yang terserang hama atau penyakit penyuluh terjun langsung ke lapangan dan tanggap memberikan solusi pada petani. Respon penyuluh yang tanggap mencerminkan kesigapan penyuluh mengatasi permasalahan petani di lapangan. Berkat & Sunaryati (2015) menyatakan bahwa penyuluh memiliki daya tanggap yang baik apabila penyuluh sigap mengatasi permasalahan petani secara tepat dan akurat. Penyuluh sebagai pembimbing petani atau kelompok dalam menjalankan aktivitas pertanian (Soleh dkk., 2020).

Kepastian (*assurance*)

Kemampuan penyedia jasa dalam membangkitkan rasa percaya diri pelanggan dengan adanya kepastian melalui kemampuan menjelaskan produk/jasa, sifat ramah-tamahan dan kesopanan dalam pelayanan, keterampilan dalam mengelola informasi, dan kemampuan keamanan di dalam memanfaatkan jasa.

Atribut pelayanan membantu dalam pengambilan keputusan guna menjalin kemitraan, pada atribut pelayanan ini ada beberapa item penilaian diantaranya item membantu dalam pengambilan keputusan, item memberikan bimbingan mengenai kemitraan/kerjasama, item memberikan saran kemitraan/usaha. Petani berpendapat bahwa pelayanan dalam pengambilan keputusan guna menjalin kemitraan telah dilaksanakan dengan baik seperti memberikan bimbingan dan saran tentang kemitraan, namun perlu lebih ditingkatkan lagi dalam hal kemitraan seperti adanya kerjasama antara kelompok wanita tani dengan pihak lain seperti swalayan yang menjual sayuran organik agar nilai jual lebih tinggi dan meningkatkan pendapatan. Menurut Zulkarnain dkk., (2021b) pengambilan keputusan untuk melakukan kerjasama atau kemitraan diputuskan secara bersama-sama dengan ketentuan yang berlaku. Kerja sama dalam bentuk kemitraan antara kelompok dan perusahaan bertujuan dapat meningkatkan kualitas dan skala usaha, pemenuhan kebutuhan dan kemampuan usaha kelompok (Sanusi & Wibasuri, 2015). Menurut Nurmayasari dkk. (2020) penyuluhan yang dilakukan secara benar dan konsisten maka kepuasan akan tercapai.

Atribut keramahan, pada atribut pelayanan ini ada beberapa item penilaian diantaranya item saling tegur sapa, item sopan santun pada masyarakat/kwt, item akrab dengan kwt. Petani berpendapat bahwa penyuluh bersikap

ramah, sopan, serta membaur dan akrab kepada petani, sehingga responden merasa puas akan atribut pelayanan ini. Menurut Sari dkk. (2020) memberikan penyuluhan diharapkan penyuluh mengedepankan sikap ramah.

Atribut pengetahuan dan kecakapan dalam memberi materi, pada atribut pelayanan ini ada beberapa item penilaian diantaranya, item cakap dalam menjelaskan dan memberi informasi penyuluhan, item pengetahuan mengenai budidaya sayuran organik, item mudah dimengerti dalam menyampaikan informasi. Petani berpendapat bahwa dalam menjelaskan materi, penyuluh menguasai serta cakap akan materi yang akan disampaikan. Penyuluh menjelaskan dengan cakap mengenai materi budidaya sayuran organik yang mudah dimengerti oleh petani dan diterapkan pada lahan pekarangan rumah petani. Mardikanto (2009) mengutarakan peran penyuluh sebagai penyampai informasi pengetahuan kepada petani secara partisipasi dan dialogis. Penyuluh memiliki kemampuan, kemampuan penyuluh dalam mewujudkan efektivitas kinerja dipengaruhi aspek internal dan eksternal (Maryam, 2018).

Atribut pelayanan/menyelesaikan masalah secara tuntas, pada atribut pelayanan ini ada beberapa item penilaian diantaranya item membantu dalam pengambilan keputusan, item memberikan bimbingan mengenai kemitraan/kerjasama, item memberikan saran kemitraan/usaha. Petani berpendapat bahwa penyuluh mampu menyelesaikan masalah secara tuntas, menerima pengaduan petani dan memberikan keputusan atas masalah tersebut dengan tepat. Peran penyuluh sebagai konsultan dalam pemecahan masalah harus dapat memberikan solusi, Solusi dari penyuluh pertanian harus disampaikan segera (Mardikanto, 2009).

Atribut pengetahuan dan kemampuan penyuluh mengenai masalah hama penyakit, pada atribut pelayanan ini ada beberapa item mengetahui jenis hama dan penyakit, item mengetahui masalah penyakit dan cara mengatasinya, item memberikan solusi masalah hama. Petani berpendapat bahwa kemampuan penyuluh dalam menangani hama penyakit serta mengatasinya dengan cara yang tepat. Penyuluh dalam memberikan solusi untuk mengatasi hama dan penyakit menggunakan pestisida organik, seperti pembuatan pestisida dari tanaman maupun menggunakan urin hewan ternak. Alam & Oktavianti (2020) mengutarakan pengetahuan dan kemampuan penyuluh di lapangan sangat membantu petani, mulai dari masalah teknis maupun administrasi kelompok tani. Kegiatan penyuluhan yang diberikan penyuluh selain peningkatan produksi pertanian tetapi perubahan pola pikir dan perilaku petani dalam melaksanakan kegiatan pertanian (Lubis, 2019).

Empati (*Empathy*)

Empati merupakan perhatian yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan pelanggan dalam berkomunikasi dengan perusahaan, dan kemampuan perusahaan memahami keinginan atau kebutuhan pelanggan.

Atribut mudah ditemui/dihubungi, pada atribut pelayanan ini ada beberapa item penilaian diantaranya item melakukan kunjungan untuk berkonsultasi, item mudah dihubungi saat tidak berkunjung, item cepat merespon saat dihubungi. Menurut Nashruddin (2016) respon penyuluh dalam mengakomodir kepentingan petani sangat baik. Petani berpendapat bahwa penyuluh mudah ditemui saat ada kunjungan dan melakukan konsultasi mengenai masalah dan perkembangan anggota KWT, saat penyuluh tidak berkunjung penyuluh dapat dihubungi melalui alat komunikasi seperti handphone. Menurut Nashruddin (2016) penyuluh harus melakukan kunjungan secara rutin dan instan. Perkembangan teknologi membuat petani mudah berkomunikasi kepada penyuluh terkait masalah yang dialami dalam berusahatani. Menurut Barokah dkk. (2021), dengan adanya teknologi, petani merasa nyaman dikarenakan penyuluh mudah dihubungi untuk berkonsultasi.

Atribut pelayanan yang sama kepada petani, pada atribut pelayanan ini ada beberapa item penilaian diantaranya item melakukan penyuluhan tanpa pilih-pilih/ membedakan, item melakukan kunjungan berkala ke petani-petani, item melakukan bimbingan dan pengawasan pada KWT. Petani berpendapat bahwa dalam melakukan pelayanan penyuluhan penyuluh tidak membedakan antara petani satu dan lainnya, penyuluh melakukan penyuluhan secara adil baik mengenai kunjungan maupun bimbingan dan pengawasan pada petani. Widyastuti (2014), mengutarakan adanya pendampingan bermanfaat untuk kelompok dalam mengambil keputusan secara bersama dalam penyelesaian permasalahan.

Atribut perhatian khusus atas masalah tertentu, pada atribut pelayanan ini ada beberapa item penilaian diantaranya item mendampingi anggota yang mengalami masalah tertentu, item memperhatikan dan memberikan solusi yang tepat, item menindak lanjuti masalah secara tuntas. Petani berpendapat bahwa penyuluh telah melakukan pelayanan dan perhatian khusus pada petani yang mengalami masalah baik masalah lapangan atau lainnya. Petani membutuhkan penyuluh untuk menyelesaikan permasalahannya. Kepedulian penyuluh terhadap petani sangat diharapkan di tengah-tengah permasalahan yang dihadapi, sejalan dengan penelitian Berkat & Sunaryati (2015) kepedulian merupakan bentuk perhatian dan keberpihakan penyuluh dalam memahami harapan dan kebutuhan petani.

Nilai *Customer satisfaction index* (CSI) diperoleh dari nilai *weight score total* dibagi dengan skala maksimum yang digunakan dalam penelitian ini (skala maksimum 5) kemudian dikalikan dengan 100%. Nilai CSI 70,45 terletak di rentang 0,66-0,80 yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan kelompok wanita tani terhadap kinerja penyuluh pertanian lapang "Puas". Upaya meningkatkan kepuasan maka penyuluh memperbaiki kinerja/pelayanan yang dianggap kurang seperti kerapian dan penampilan penyuluh, kemampuan melaksanakan bahasa setempat, praktek

langsung, membantu membuat administrasi kelompok, menyampaikan informasi teknologi, penyuluh menyampaikan informasi peluang usaha dan permodalan, kemampuan penyuluh cepat tanggap menangani pengaduan, keramahan penyuluh, menyelesaikan masalah secara tuntas, mengetahui masalah di lapangan mengenai (hama, penyakit), pelayanan yang sama kepada petani, memberikan perhatian khusus (individu) atas masalah tertentu. Hasil penelitian ini sesuai dengan pernyataan (Ika, 2010) hal ini menunjukkan bahwa indeks pengukuran kepuasan sebesar 74,53% atau 0,74 tergolong puas. Kemudian penelitian Arifin (2015) indeks pengukuran kepuasan sebesar 82,42% atau 0,82 tergolong sangat puas. Oleh karena itu, tingkat kepuasan kelompok wanita tani (KWT) Bina Petani masih sangat mungkin ditingkatkan. Berbeda dengan penelitian Alam & Oktavianti (2020) menyatakan bahwa tingkat kepuasan petani terhadap kinerja penyuluh pertanian masih kurang puas dengan indeks pengukuran kepuasan sebesar 0,38. Kemudian penelitian Berkat & Sunaryati (2015) menyatakan bahwa tingkat kepuasan petani terhadap kinerja penyuluh pertanian tergolong puas.

Hasil analisis *important performance analysis* (IPA)

Analisis tingkat kepentingan dan tingkat kinerja atribut pelayanan penyuluh dengan metode *Important Performance Analysis* (IPA). IPA digunakan untuk mengukur sejauh mana kinerja dari atribut pelayanan yang diberikan penyuluh lapang pada kelompok wanita tani bina petani yang mempengaruhi harapan petani, sehingga petani merasa puas dengan kinerja penyuluh tersebut. Berikut merupakan nilai rerata tingkat kepentingan dan kinerja penyuluh lapangan dapat dilihat pada Tabel 5.

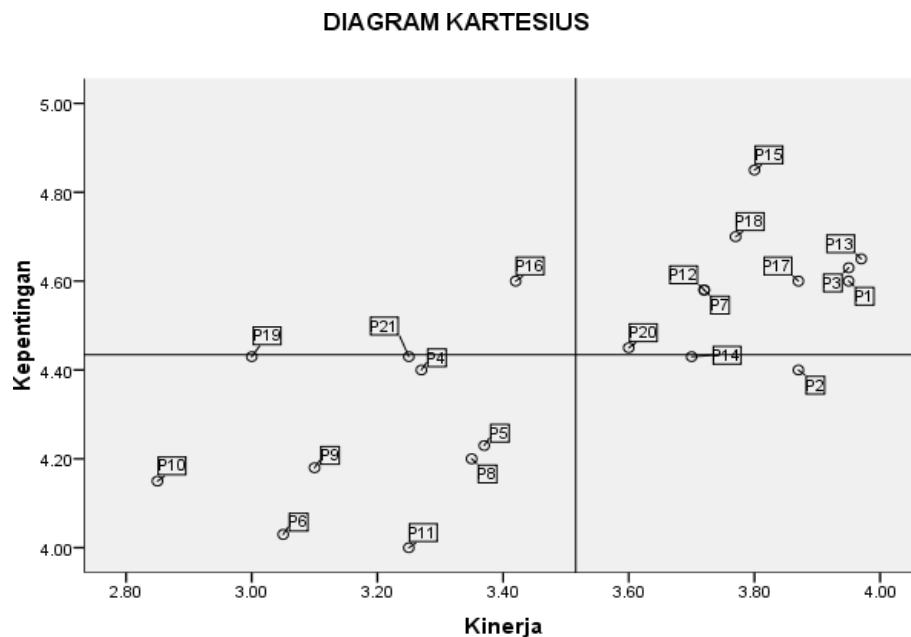
Tabel 5. Perhitungan rata-rata penilaian kinerja dan penilaian kepentingan pada atribut pelayanan

No	ATRIBUT	Kepentingan (Y)	Kinerja (X)
1	kerapian dan penampilan penyuluh	4,6	3,95
2	Kemampuan penyuluh dalam melaksanakan bahasasetempat	4,4	3,87
3	Praktek langsung di lapangan pada saat pelatihan dan Kunjungan	4,63	3,95
4	Penyuluh datang pada saat pelatihan dan kunjungante tepat waktu	4,4	3,27
5	Melaksanakan pelatihan dan kunjungan secara teratur	4,23	3,37
6	Pengupayaan sarana dan prasarana yang dibutuhkan petani (misal traktor)	4,03	3,05
7	Membantu petani membuat administrasi kelompok seperti proposal, RDKK, buku administrasi dll	4,58	3,72
8	Penyuluh lapang menyampaikan informasi teknologibaru	4,2	3,35
9	Penyuluh lapang menyampaikan informasi pasar	4,18	3,1
10	Pengaruh penyuluh lapang terhadap peningkatan hasil	4,15	2,85
11	Penyuluh lapang menyampaikan informasi peluangusaha dan permodalan	4	3,25
12	Kemampuan penyuluh untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul	4,58	3,72
13	Kecepatan dalam menangani pengaduan petani	4,65	3,97
14	Memberikan bimbingan dan memecahkan masalah kelompok tani dalam mengambil keputusan guna menjalin kemitraan usaha dibidang pertanian	4,43	3,7
15	Keramahan penyuluh	4,85	3,8
16	Pengetahuan dan kecakapan dalam memberi informasi yang jelas dan mudah dimengerti petani	4,6	3,42
17	Memberikan pelayanan/menyelesaikan masalah secara Tuntas	4,6	3,87
18	Pengetahuan dan kemampuan penyuluh dalam mengetahui permasalahan di lapangan (penyakit, hama dll)	4,7	3,77
19	Mudah ditemui/dihubungi untuk berkonsultasi	4,43	3
20	Pelayanan yang sama kepada semua petani tanpa pilih-pilih	4,45	3,6
21	Memberikan perhatian khusus (individual) atas masalah tertentu (khusus)	4,43	3,25
	Total Rata-Rata	4,43	3,52

Sumber: Data primer (diolah), 2021

Berdasarkan tabel 5, menunjukkan bahwa nilai rata-rata kepentingan petani lebih besar dari tingkat kinerja penyuluh yang artinya petani sangat berharap adanya peran penyuluh dalam meningkatkan kesejahteraan petani KWT melalui kemampuan dari penyuluh baik dari aspek pengetahuan maupun non pengetahuan Buntuang & Adda (2018). Upaya penyuluh dalam meningkatkan kinerja melalui mengikuti pelatihan-pelatihan atau bimbingan teknik yang secara rutin atau berkala Alam & Oktavianti (2020). Selain itu, kinerja penyuluh berkaitan dengan usia, masa kerja dan sarana prasarana Fitriyani dkk. (2019); Pinati dkk. (2020). Nilai IPA tersebut diaplikasikan untuk mendapatkan atribut-atribut yang lebih utama. Diagram *kartesian* sendiri dibagi menjadi empat kuadran dengan garis tengah pembagi

berdasarkan nilai total rata-rata tingkat kepentingan (Y) yaitu sebesar 4,43 dan nilai rata-rata tingkat kinerja (X) sebesar 3,52. Berdasarkan Gambar 1 dapat terlihat bahwa masing-masing atribut sayuran organik menempati posisi sesuai dengan kuadrannya masing-masing



Gambar 2. Kuadran kartesius
Sumber: Data primer (diolah), 2021

Kuadran I (prioritas utama)

Atribut pada kuadran I dinilai petani sangat penting, sedangkan tingkat pelaksanaan belum memuaskan. Atribut pada kuadran I dan upaya yang dapat meningkatkan kepuasan petani yaitu atribut pengetahuan dan kecakapan dalam memberi materi berada dalam kuadran I atribut ini penting bagi petani, beberapa item yang ada di dalam atribut ini perlu ditingkatkan kinerjanya seperti cakap dalam menjelaskan dan memberi informasi penyuluhan, memiliki pengetahuan mengenai budidaya sayuran organik, dan mudah dimengerti dalam menyampaikan informasi.

Kuadran II (pertahankan prestasi)

Atribut pada kuadran II perlu dipertahankan dikarenakan tingkat pelaksanaan telah sesuai dengan kepentingan dan harapan petani sehingga memberikan kepuasan petani. Hasil analisis diperoleh bahwa atribut pelayanan kerapian dan penampilan penyuluh merupakan atribut yang penting bagi responden karena petani karena kerapian dan penampilan penyuluh yang rapih, bersih, mengenakan seragam dan mengenakan sepatu menjadikan penampilan penyuluh baik di mata petani. Sejalan dengan penelitian Alam & Oktavianti (2020) fungsi penyuluh pertanian yaitu melakukan pengembangan kemampuan, pengetahuan, keterampilan serta sikap pelaku petani.

Praktek langsung dilapangan merupakan atribut pelayanan yang penting dan perlu dipertahankan oleh penyuluh karena petani berpendapat bahwa penyuluh terampil dalam melakukan pelatihan, mudah dimengerti saat menjelaskan dan memberikan contoh berupa alat dan bahan praktek. Selain itu pada atribut pelayanan membantu administrasi KWT penting bagi petani karena adanya bantuan dan pendampingan dari penyuluh petani dapat menyusun RDKK, proposal dan buku administrasi.

Cepat tanggap menghadapi masalah, kecepatan merespon pengaduan petani, menyelesaikan permasalahan secara tuntas, dan pengetahuan dalam menyelesaikan permasalahan di lapangan merupakan atribut yang penting dan harus dipertahankan oleh penyuluh karena petani berpendapat bahwa pada atribut pelayanan tersebut penyuluh menerima pengaduan masalah serta cepat dalam menangani masalah yang muncul baik mengenai hama, dan penyakit serta dapat diselesaikan secara tuntas. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Arifin (2015) yang mengutarakan bahwa pelayanan yang tepat sasaran, tata krama, dan kredibilitas merupakan pelayanan penyuluh yang sangat penting.

Membantu dalam pengambilan keputusan guna menjalin kemitraan merupakan atribut yang penting karena petani berpendapat bahwa penyuluh membantu dalam pengambilan keputusan mengenai kemitraan, melakukan pembimbingan mengenai kerjasama, dan memberikan saran. Hal ini perlu dipertahankan oleh penyuluh dan tingkatkan lagi. Keramahan dan pelayanan yang sama kepada petani merupakan atribut pelayanan yang penting dikarenakan penyuluh bersikap ramah, sopan, membaaur serta akrab pada petani ini merupakan sikap yang baik dalam pendekatan pada petani agar lebih mudah dalam melakukan penyuluhan. Kinerja penyuluh dalam melaksanakan

pekerjaannya sudah sesuai dengan perencanaan yang ditetapkan Sondakh dkk., (2019), pelayanan yang sama tanpa membeda-bedakan antara petani satu dan lain merupakan sikap dan kepedulian yang diinginkan petani.

Upaya yang perlu dilakukan untuk mempertahankan atribut pelayanan yaitu melakukan monitoring secara berkala kepada petani atau anggota KWT. Selain itu, supaya penyuluh selalu dapat mengatasi masalah baru dan lebih cepat tanggap menangani pengaduan maka penyuluh diberikan pelatihan secara berkala.

Kuadran III (prioritas rendah)

Atribut pada kuadran III dinilai masih dianggap penting bagi petani dalam memberikan kepuasan, sedangkan kualitas pelaksanaannya biasa saja atau cukup. Kualitas pelayanan penyuluh dapat diukur seberapa jauh efektivitas antara kesenjangan dan harapan yang diberikan (Widyastuti, 2014).

Hasil analisis diperoleh bahwa datang kunjungan tepat waktu dan pelatihan teratur sebaiknya harus dipertimbangkan lagi oleh penyuluh karena responden berpendapat bahwa penyuluh belum melakukan pelayanan kunjungan dengan tepat waktu dan pelatihan secara teratur seperti yang diinginkan oleh petani. Menurut Maryam (2018) menjaga kualitas pelayanan dapat membangun kepercayaan petani dalam menyerap ilmu pengetahuan.

Pengupayaan sarana, prasarana dan peningkatan hasil usaha juga belum dilakukan oleh penyuluh secara maksimal maka petani merasa kinerja penyuluh perlu ditingkatkan. Memberi informasi pasar, teknologi baru dan permodalan perlu diperhatikan kembali oleh penyuluh karena responden berpendapat atribut tersebut penting namun dalam pelaksanaannya petani belum mendapatkan pelayanan yang diinginkan, seperti informasi harga jual, bantuan benih/pupuk dan modal usaha. Upaya penyuluh lapang untuk meningkatkan 7 atribut di kuadran III yaitu melakukan kunjungan secara teratur, *monitoring* kegiatan usaha petani, memberikan informasi pasar, informasi teknologi baru dan pelatihan pada petani agar meningkatkan pendapatan. Menurut Pinati dkk. (2020) kunjungan secara rutin yang dilakukan penyuluh ke petani atau kelompok dapat mempermudah penyelesaian masalah.

Kuadran IV (Berlebihan)

Atribut pada kuadran IV dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya dikarenakan petani menganggap tidak terlalu penting terhadap adanya atribut tersebut, akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik sekali oleh penyuluh. Adapun atribut yang termasuk dalam kuadran ini yaitu kemampuan bahasa setempat. Menurut Nashruddin (2016) komunikasi dengan menggunakan bahasa lokal dapat mudah dimengerti dan cukup penting dalam menyampaikan teknologi. Penyuluh dalam melakukan komunikasi dengan petani menggunakan bahasa daerah setempat yaitu bahasa Jawa dan bahasa Indonesia sehingga petani berpendapat bahwa atribut ini telah dilakukan secara baik oleh penyuluh. Menurut Arifin (2015) atribut tersebut berlebihan tetapi memiliki kinerja yang tinggi dikarenakan setiap aktivitas yang dilakukan dengan komunikasi yang baik maka dapat dengan mudah diterima.

KESIMPULAN

Kesimpulan yang diperoleh adalah tingkat kepuasan KWT terhadap kinerja penyuluh lapang tergolong puas dengan *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 70,45 persen (0,7045). Nilai *Important Performance Analysis* (IPA) menunjukkan nilai tingkat kepentingan sebesar 4,43 dan nilai tingkat kinerja 3,52 yang berarti atribut tingkat kepentingan lebih besar dari pada atribut tingkat kinerja sehingga tingkat kinerja penyuluh belum memenuhi harapan yang diinginkan oleh kelompok tani wanita. Sarannya adalah penyuluh pertanian mempertahankan dan terus meningkatkan kinerjanya sehingga KWT Bina Pertanian tambah maju dan menjadi KWT yang berprestasi. Implikasi kebijakan yang perlu dilakukan adalah pemerintah daerah melakukan penambahan penyuluh pertanian khususnya tanaman organik di setiap desa, supaya masyarakat memahami penting tanaman organik untuk kesehatan masyarakat

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, D. M., & Aidha, Z. (2020). Perilaku penerapan gizi seimbang masyarakat kota binjai pada masa pandemi covid-19 tahun 2020. *Jurnal Menara Medika*, 3(1), 15–21. <https://doi.org/10.31869/mm.v3i1.2193>
- Alam, A. S., & Oktavianti, N. (2020). Tingkat kepuasan petani terhadap kinerja penyuluh lapangan (studi kasus di Desa Sukasari Kecamatan Cilaku Kabupaten Cianjur). *Jurnal Agrita*, 2(1), 32–45. <https://doi.org/10.35194/agri.v2i1.981>
- 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.
- Ashari, N., Saptana, N., & Purwantini, T. B. (2016). Potensi dan prospek pemanfaatan lahan pekarangan untuk mendukung ketahanan pangan. *Forum Penelitian Agro Ekonomi*, 30(1), 13. <https://doi.org/10.21082/fae.v30n1.2012.13-30>
- Banunaek, M. F., & Karsidi, R. (2017). Pemberdayaan untuk meningkatkan kinerja penyuluh pertanian di Kabupaten Boyolali, Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Penyuluhan*, 13(2), 210–221. <https://doi.org/10.25015/penyuluhan.v13i2.15169>

- Barokah, U., Nugroho, R. J., Huda, M., & Daenuri, D. (2021). Pengenalan varietas unggul baru padi sawah berbasis penerapan teknologi terpadu di Desa Seling, Kecamatan Karangsembung, Kabupaten Kebumen. *Jurnal Pengabdian Nasional*, 2(2), 74–84.
- Berkat, B., & Sunaryati, R. (2015). Analisis kepuasan petani terhadap kegiatan penyuluhan pertanian di Kelurahan Kalamangan, Kota Palangka Raya Kalimantan Tengah. *Daun: Jurnal Ilmiah Pertanian dan Kehutanan*, 2(1), 45–53. <https://doi.org/10.33084/daun.v2i1.172>
- Buntuang, P. C. D., & Adda, H. W. (2018). Potensi pengembangan sumber daya manusia penyuluh pertanian di Kabupaten Sigi. *Agroland: Jurnal Ilmu-ilmu Pertanian*, 25(1), 46–57.
- Cahyono, B., & Adhiatma, A. (2012). Peran modal sosial dalam peningkatan kesejahteraan masyarakat petani tembakau di Kabupaten Wonosobo. *Conference In Business, Accounting, And Management (CBAM)*, 1(1), 131–144
- Edison, V. (2017). Peranan penyuluh pertanian terhadap petani padi sawah, kasus di Desa Repi, Kecamatan Lembor Selatan, Kabupaten Manggarai Barat, Provinsi Nusa Tenggara Timur. *Dwijen Agro*, 7(2), 90–98.
- Engel, J. F., R. D. Blackwell, & P.W. Miniard. (1995). *Prilaku Konsumen* (Edisi Ketujuh). Jilid 2. Jakarta. Binarupa Aksara
- Firatmadi, A. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan serta dampaknya terhadap loyalitas pelanggan. *Journal of Business Studies*, 2(2), 80–105.
- Fitriyani, A., Hasanuddin, T., & Viantimala, B. (2019). Kinerja penyuluh pertanian lapangan dan tingkat kepuasan petani jagung di bppp kecamatan natar kabupaten lampung selatan. *Jurnal Ilmu Ilmu Agribisnis*, 7(4), 537–543.
- Ghozali, I. (2006). *Statistik non-parametrik teori dan aplikasi dengan program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Haryanto. (2002). Bertanam selada dan sawi. Jakarta: Penebar Swadaya.
- Hubeis, A. V. S. (2007). Motivasi, kepuasan kerja dan produktivitas penyuluh pertanian lapangan: kasus Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Penyuluhan*, 3(2), 90–99. <https://doi.org/10.25015/penyuluhan.v3i2.2156>
- Irawan, H. (2009). *10 prinsip kepuasan pelanggan* (Cetakan 11). Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.
- Indraningsih, K. S. (2011). Pengaruh penyuluhan terhadap keputusan petani dalam adopsi inovasi teknologi usahatani terpadu. *Jurnal Agro Ekonomi*, 29(1), 1–24. <http://dx.doi.org/10.21082/jae.v29n1.2011.1-24>
- Kaizan, K., Arifin, B., & Santoso, H. (2014). Kelayakan finansial dan nilai ekonomi lahan (land rent) pada penggantian usahatani kopi menjadi karet di Kabupaten Way Kanan Provinsi Lampung. *Jurnal Ilmu Ilmu Agribisnis*, 2(4), 308–315. <http://dx.doi.org/10.23960/jiia.v2i4.308-3015>
- Kotler, P. (2002). *Manajemen pemasaran edisi milenium jilid satu*. (Teguh, Hendra et al, Penerjemah). Indeks, Jakarta: Terjemahan dari: Marketing Management, 10 Th Edition.
- Lais, H., Pangemanan, P. A., & Jocom, S. G. (2017). Pemanfaatan pekarangan keluarga petani di Desa Para-Lele, Kecamatan Tatoareng, Kabupaten Kepulauan Sangihe. *Agri-Sosioekonomi*, 13(3A), 373–384. <https://doi.org/10.35791/agrsossek.13.3a.2017.18654>
- Lubis, R. K. (2019). Analsis pengaruh motivasi kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja penyuluh pertanian Kabupaten Serdang Bedagai. *Agriprimatech*, 3(1), 33–40.
- Lubis, R. A. (2014). *Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja penyuluh pertanian di Kabupaten Mandailing Natal*. <https://www.usu.ac.id/id/fakultas.html>
- Mardikanto, T. (2009). *Sistem penyuluhan di Indonesia*. Surakarta: Sebelas Maret University Press.
- Marliati, M., Sumardjo, S., Asngari, P. S., Tjitropranoto, P., & Saefuddin, A. (2008). Faktor-faktor penentu peningkatan kinerja penyuluh pertanian dalam memberdayakan petani (kasus di Kabupaten Kampar Provinsi Riau). *Jurnal Penyuluhan*, 4(2), 92–99. <https://doi.org/10.25015/penyuluhan.v4i2.2174>
- Maryam, S. (2018). Kinerja penyuluh pertanian pada balai penyuluhan pertanian perikanan dan kehutanan Kecamatan Siniu Kabupaten Parigi Moutong. *Katologis*, 6(6), 115–125.
- Mulyati, M., Salam, R. H., Baharuddin, B., & Tejowulan, R. S. (2020). Inovasi pemanfaatan limbah pertanian sebagai pupuk organik yang berkualitas dan ramah lingkungan. *JMM (Jurnal Masyarakat Mandiri)*, 4(5), 850–858. <https://doi.org/10.31764/jmm.v4i5.3016>
- Nashruddin, M. (2016). Tingkat kepuasan petani terhadap kinerja penyuluh pertanian di Desa Jerowaru Kecamatan Jerowaru Kabupaten Lombok Timur. *Ganeç Swara*, 10(2), 39–43.
- Nona, R. V., & Juniasih, I. A. K. (2020). Analisis Kepuasan Petani Terhadap Kinerja Penyelenggaraan Penyuluhan Pertanian di Kabupaten Ende Provinsi Nusa Tenggara Timur. *Jurnal Pengkajian dan Pengembangan Teknologi Pertanian*, 23(2), 151–162. <http://dx.doi.org/10.21082/jpntp.v23n2.2020.p151-162>
- Normansyah, D., Rochaeni, S., & Humaerah, A. D. (2014). Analisis pendapatan usahatani sayuran di kelompok tani jaya, Desa Ciaruteun Ilir, Kecamatan Cibungbulang, Kabupaten Bogor. *Agribusiness Journal*, 8(1), 29–44. <https://doi.org/10.15408/aj.v8i1.5127>
- Nugraheny, P. S. (2008). Analisis pengaruh kepuasan kerja, dukungan organisasi, dan gaya kepemimpinan terhadap motivasi kerja dalam meningkatkan kinerja karyawan (Studi Pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kota Semarang). *Jurnal Bisnis Strategi*, 17(2), 203–218.
- Nuhung, I. A. (2013). Strategi pengendalian impor hortikultura. *Agribusiness Journal*, 7(2), 173–188. <https://doi.org/10.15408/aj.v7i2.5177>

- Nurhajati, N. (2015). Perilaku hidup bersih dan sehat (PHBS) masyarakat desa Samir dalam meningkatkan kesehatan masyarakat. *Jurnal PUBLICIANA*, 8(1), 1–18.
- Nurmayasari, I., Viantimala, B., Gultom, D. T., Yanfika, H., & Mutolib, A. (2020). partisipasi dan kepuasan petani terhadap kinerja penyuluh pertanian di Kecamatan Palas Kabupaten Lampung Selatan. *Mimbar Agribisnis: Jurnal Pemikiran Masyarakat Ilmiah Berwawasan Agribisnis*, 6(1), 448–459. <http://dx.doi.org/10.25157/ma.v6i1.3230>
- Pelawi, W. D. P., Rosnita, R., & Yulinda, R. (2016). Analisis kelembagaan penyuluh pertanian di Kabupaten Kampar. *Jurnal Ilmiah Pertanian*, 13(1), 1–14.
- Pinati, R., Gitosaputro, S., & Gultom, D. T. (2020). Kinerja penyuluh pertanian lapangan dan tingkat kepuasan petani padi di kecamatan metro selatan kota metro performance of field extension worker and the level of satisfaction of rice farmers in the South Metro District Metro City. *Suluh Pembangunan: Journal of Extension and Development*, 02(02), 69–75.
- Ruhimat. (2011). *Kurikulum dan pembelajaran*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Rangkuti, F. (2006). *Measuring customer satisfaction*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sambouw, S. A. S., Manginsela, E. P., & Tambas, J. S. (2020). Analisis kinerja penyuluh pertanian berdasarkan persepsi kelompok tani di Kelurahan Taratara Satu Kecamatan Tomohon Barat Kota Tomohon. *Agri-SosioEkonomi Unsrat*, 16(3), 403–412. <https://doi.org/10.35791/agrsosek.16.3.2020.31130>
- Sangadji, Z. (2018). Kajian Sistem Budidaya Tanaman Sawi (*Brassica juncea* L.) Di petani kelurahan malawele distrik aimas Kabupaten Sorong. *Median : Jurnal Ilmu Ilmu Eksakta*, 9(1), 16–24. <https://doi.org/10.33506/md.v9i1.312>
- Sanusi, A., & Wibasuri, A. (2015). Model pemberdayaan tata kelola kelompok usaha kecil menengah pengrajin batu permata bungur Lampung Selatan. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Bisnis Pengabdian Masyarakat Darmajaya*, 1(1), 96–123
- Sari, F. M. (2009). Pengaruh Kepemimpinan, budaya organisasi, kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan dengan motivasi kerja sebagai variabel intervening (Pada BMT Bintoro Madani di Kabupaten Demak). *Jurnal Bisnis Strategi*, 18(1), 60–89. <https://doi.org/10.14710/jbs.18.1.60-89>
- Sari, D. N., Afriani, I., Zulkarnain, Z., Mardiyah, A., & Maryati, M. (2020). Analisis kepuasan konsumen pada sayuran organik di pasar swalayan. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis: Performa*, 17(1), 1–13.
- Sari, E. K., & Hidayati, S. (2020). Penetapan kadar klorofil dan karotenoid daun sawi (*Brassica*) menggunakan metode spektrofotometri UV-Vis. *Fullerene Journal of Chemistry*, 5(1), 49–52. <https://doi.org/10.37033/fjc.v5i1.150>
- Setyasih, E. P., Watemin, & Utami, P. (2020). Peran penyuluh pertanian terhadap kinerja kelompok tani di Kecamatan Sumbang, Kabupaten Banyumas. In *Prosiding Seminar Nasional Fakultas Pertanian "Pembangunan Pertanian Berkelanjutan Dalam Perspektif Teknologi, Sosial, Dan Ekonomi,"* 283–288.
- Siregar, S. A. (2020). Pengaruh ekstrak kencur (*Kaempferia galanga* L.) dan lama simpan terhadap cendawan terbawa benih dan viabilitas pada benih caisin (*Brassica campestris* L-Spp). *WAHANA INOVASI*, 9(2), 117–122.
- Soleh, M. M., Porajow, O., & Benu, N. M. (2020). Kepuasan petani padi sawah terhadap kinerja penyuluh pertanian di Desa Kopi Kecamatan Bintauna Kabupaten Bolaang Mongondow Utara. *Agri-SosioEkonomi Unsrat*, 16(3), 379–388. <https://doi.org/10.35791/agrsosek.16.3.2020.31096>
- Sondakh, I. T. P., Malingkas, J. A., Lainawa, J., & Lenzun, G. D. (2019). Analisis kinerja penyuluh terhadap pemberdayaan kelompok usaha peternakan sapi di Desa Tondegesan Kecamatan Kawangkoan Kabupaten Minahasa. *Zootec*, 39(1), 101–111. <https://doi.org/10.35792/zot.39.1.2019.23795>
- Syafruddin, S., Hariadi, S. S., & Wastutiningsih, S. P. (2014). Tingkat Kinerja Penyuluh Pertanian di Kabupaten Konawe Provinsi Sulawesi Tenggara. *Jurnal Penyuluhan*, 10(2), 183–196. <https://doi.org/10.25015/penyuluhan.v10i2.9926>
- Trihendradi. (2012). *Step by step SPSS 20: analisis data statistik*. Yogyakarta: Andi
- Widyastuti, E. (2014). Analisis kepuasan petani terhadap pelayanan penyuluh di badan pelaksana penyuluhan dan ketahanan pangan kabupaten magelang tahun 2014. *Jurnal Riset Manajemen*, 1(2), 148–167.
- Yunasaf, U. (2012). Peran Penyuluh dalam Proses Pembelajaran Peternak Sapi Perah di KSU Tandangsari Sumedang (The Role of Extension Agent in Learning Process Dairy Farmer in KSU Tandangsari Sumedang). *Jurnal Ilmu Ternak Universitas Padjadjaran*, 12(1), 41–46.
- Zulkarnain, Z., Zakaria, W. A., Haryono, D., & Murniati, K. (2021a). Daya saing komoditas ubi kayu dengan internalisasi biaya transaksi di Kabupaten Lampung Tengah, Lampung, Indonesia. *Agro Bali : Agricultural Journal*, 4(2), 230–245. <https://doi.org/10.37637/ab.v4i2.712>
- Zulkarnain, Z., Zakaria, W. A., Haryono, D., & Murniati, K. (2021b). Institutional partnership model of cassava sustainable agribusiness in Lampung Province. *Jurnal Ekonomi Pertanian: Kajian Masalah Ekonomi Dan Pembangunan*, 22(1), 74–89. <https://doi.org/10.23917/jep.v22i1.13374>