

Tingkat Kepuasan Petani Terhadap Kinerja Penyuluh di Desa Purwosari Kecamatan Mijen Kota Semarang

*Farmer's Satisfaction Level for The Agricultural
Extension Performance in Purwosari, Mijen
District Semarang City*

Akhmad Aqil Mushoddaq¹, Wulan Sumekar²,
Suryani Nurfadillah³

^{1,2,3}Agribisnis, Universitas Diponegoro Semarang

Info Artikel

Diterima :
Direvisi :
Disetujui :

Kata kunci:

Kepentingan
Kepuasan
Kinerja
Penyuluhan

Keywords:

Counseling
Importance
Performance
Satisfaction

Corresponding Author :
Akhmad Aqil Mushoddaq
ohaqil@gmail.com
+62 81369624660

Abstrak

Kegiatan penyuluhan merupakan bentuk pelayanan jasa penyuluh pertanian kepada petani. Ketidaksesuaian harapan petani dengan kinerja penyuluh dapat mempengaruhi tingkat kepuasan petani. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepentingan dan kinerja serta tingkat kepentingan kelompok tani terhadap pelayanan penyuluh di Desa Purwosari, Kecamatan Mijen, Kota Semarang. Penelitian ini menggunakan metode survei dengan 70 sampel yang diambil secara *simple random sampling*. Metode analisis yang digunakan yaitu *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan bahwa terdapat lima atribut pada kuadran I (Prioritas Utama), tiga atribut di kuadran II (Pertahankan Prestasi), dua atribut di kuadran III (Prioritas Rendah), dan empat atribut pada kuadran IV (Berlebih). Hasil analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) terhadap atribut kinerja penyuluh pertanian adalah sebesar 65,6%. Nilai tersebut berada pada rentang 33,4% - 66,5% yang berarti bahwa secara keseluruhan petani di Desa Purwosari merasa cukup puas dengan kinerja penyuluh pertanian.

Abstract

The Agricultural extension activities provides some agricultural extension services to farmers. The poor performance of the agricultural extension than the farmer's expectations has an impact on the level of farmers satisfaction. The purpose of this study was to analyze the level of performance, satisfaction, and the level of interest of farmer groups towards extension services in Purwosari Village, Mijen District, Semarang City. This research used 70 samples of farmer respondents that were selected using simple random sampling. Data were collected using interviews, observation, and documentation. Results of the Importance Performance Analysis (IPA) defines five attributes in quadrant I (Main Priority), three attributes in quadrant II (Maintain Achievement), two attributes in quadrant III (Low Priority), and four attributes in quadrant IV (Excessive). The result of the Customer Satisfaction Index (CSI) describes that the performance attributes of agricultural extension is 65.6%. This value (in the range of 33.4% - 66.5%) identifies that overall farmers in Purwosari Village were quite satisfied with the performance of agricultural extension workers.

PENDAHULUAN

Pertanian merupakan salah satu sektor yang penting di Indonesia karena sektor pertanian menjadi sumber mata pencaharian sebagian besar masyarakat. Dalam pelaksanaannya, sektor pertanian mampu menyerap banyak tenaga kerja. Sekitar 29,76% (38,23 juta) masyarakat Indonesia bekerja di sektor pertanian (Badan Pusat Statistik, 2020). Sektor pertanian menjadi komponen penting dalam perekonomian Indonesia untuk mencapai pembangunan perekonomian nasional. Melalui pendekatan agribisnis, yang mencakup penyediaan sarana produksi, usahatani, pengolahan, dan pemasaran, diharapkan mampu memberikan kesejahteraan bagi petani di Indonesia. Selain aspek tersebut, aspek kelembagaan mampu membantu tercapainya tujuan tersebut, salah satunya adalah penyuluhan pertanian.

Kegiatan penyuluhan pertanian merupakan proses untuk menyampaikan informasi dan teknologi yang memberikan manfaat pada pertanian. Kegiatan ini juga merupakan sistem pendidikan non formal bagi petani untuk mengubah perilaku dan sikap petani dalam bertani yang lebih baik (*better farming*), berusaha yang lebih baik (*better bussiness*), hidup yang lebih sejahtera (*better living*), bermasyarakat yang lebih baik (*better comunity*) dan menjaga kelestarian di lingkungan sekitar (*better environment*) (Departemen Pertanian, 2009). Kegiatan penyuluhan pertanian bertujuan agar petani tidak bergantung pada penyuluh dan menciptakan kemandirian bagi petani sebagai wiraswasta agribisnis (Sutrisno, 2016).

Prinsip dalam penyuluhan pertanian antara lain (1) prinsip otonomi daerah dan desentralisasi dengan mempertimbangkan kondisi dan kebijakan daerah yang ditetapkan (2) prinsip kemitrasejajaran dengan adanya kesetaraan kedudukan antara penyuluh dan petani, (3) prinsip demokrasi dengan menghargai dan mengakomodasi aspirasi petani, (4) prinsip kesejahteraan dengan memberikan kemudahan akses informasi, (5) prinsip keswadayaan atas dasar kemampuan menggali potensi, masalah dan aspirasi, (6)

prinsip akuntabilitas dengan mampu mempertanggungjawabkan pelaksanaan kegiatan kepada petani, (7) prinsip integrasi atas dasar penyuluhan merupakan bagian dari pembangunan pertanian, serta (8) prinsip keberpihakan dengan memperjuangkan aspirasi petani (Hasiholan, 2018). Unsur-unsur dalam pelaksanaan kegiatan penyuluhan pertanian meliputi penyuluh pertanian, sasaran penyuluhan, metode pelaksanaan, media, materi, waktu, dan tempat (Ibrahim *et al.*, 2003).

Kegiatan penyuluhan pertanian merupakan suatu bentuk pelayanan jasa kepada petani. Kepuasan pelanggan pada layanan jasa perlu memperhatikan kepuasan terhadap kualitas langganan dari pelayanan jasa yang diberikan. Motivasi dan kualitas pelayanan sangat diperlukan bagi kualitas layanan jasa penyuluhan pertanian (Mulyani *et al.*, 2019). Pelayanan jasa merupakan pelayanan non fisik, namun seperti dalam hal produk yang bersifat fisik, pelayanan jasa juga harus mengandung unsur kualitas. Sehubungan dengan jasa pelayanan penyuluhan pertanian kepada petani, terdapat dua faktor yang mempengaruhi kualitas jasa, yakni jasa yang diharapkan dan jasa yang diterima.

Berdasarkan observasi, pelaksanaan penyuluhan pertanian belum menjamin kepuasan petani. Terbatasnya jumlah tenaga penyuluh menjadi masalah utama dalam pelaksanaan penyuluhan. Tenaga penyuluh Desa Purwosari berjumlah satu orang yang membina dua desa lain yaitu Desa Cangkiran dan Desa Tambangan. Selain itu, pandemi covid-19 membatasi akses penyuluh dalam pelaksanaan penyuluhan pertanian, di mana sektor pangan menjadi sektor yang krusial di tengah masa pandemi covid-19. Hal tersebut menimbulkan kemungkinan adanya rasa ketidaksesuaian harapan petani terhadap pelayanan dan kinerja tenaga penyuluh dalam pelaksanaan penyuluhan pertanian. Oleh karena itu, diperlukan adanya penelitian tentang tingkat kepuasan petani terhadap kinerja dan pelayanan penyuluh di Desa Purwosari, Kecamatan Mijen Kota Semarang.

Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis tingkat kepentingan dan kinerja pelayanan penyuluh di Desa Purwosari, Kecamatan Mijen, Kota Semarang serta menganalisis tingkat kepuasan terhadap kinerja pelayanan penyuluh di Desa Purwosari, Kecamatan Mijen, Kota Semarang.

METODE PENELITIAN

Waktu dan Tempat

Penelitian dilaksanakan pada bulan September hingga Oktober 2021 yang berlokasi di Desa Purwosari, Kecamatan Mijen, Kota Semarang. Penelitian ini menggunakan metode survei dengan kuesioner terkait kepuasan petani terhadap kinerja penyuluh pertanian. Pengambilan sampel penelitian dilakukan dengan *simple random sampling*, yaitu mengambil secara acak petani yang tergabung dalam kelompok tani di Desa Purwosari sebanyak 70 responden.

Metode

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei, wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari survei dan wawancara kepada petani dengan kuesioner terkait kepuasan petani terhadap kinerja penyuluh yang menggunakan skala likert 3 alternatif jawaban, yaitu (1) tidak penting – tidak puas, (2) cukup penting – cukup puas, dan (3) penting – puas. Data sekunder diperoleh melalui Lembaga atau instansi yang terkait.

Analisis data menggunakan analisis deskriptif dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk menganalisis tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan terhadap tingkat kinerja penyuluh pertanian pada atribut-atribut kinerja dengan rumus sebagai berikut:

$$Tki = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \dots\dots\dots (1)$$

Keterangan:

Tki = Tingkat kesesuaian atribut

X_i = Skor penilaian tingkat kinerja

Y_i = Skor penilaian tingkat kepentingan

Setelah diketahui nilai tingkat kesesuaian atribut, selanjutnya memetakan nilai rata-rata dari tiap atribut ke dalam diagram kartesius. Tingkat kinerja sebagai sumbu mendatar (X) dan tingkat kepentingan sebagai sumbu tegak (Y). Rata – rata nilai sumbu X dan Y pada diagram kartesius diperoleh dari rumus berikut:

$$\bar{X}_i = \frac{\sum X_i}{n} \dots\dots\dots (2)$$

$$\bar{Y}_i = \frac{\sum Y_i}{n} \dots\dots\dots (3)$$

Keterangan:

$\bar{X}_i$ = Rata-rata total tingkat kinerja atribut ke-i

$\bar{Y}_i$ = Rata-rata total tingkat kepentingan atribut ke-i

n = Jumlah responden

Diagram kartesius akan dibagi menjadi empat bagian kuadran yang memiliki sumbu X dan Y yang tegak lurus. Titik X sebagai titik skor rata – rata tingkat kinerja seluruh atribut dan titik Y sebagai titik skor rata – rata tingkat kepentingan seluruh atribut. Titik X dan Y diperoleh dengan rumus:

$$\bar{X} = \frac{\sum \bar{X}_i}{n} \dots\dots\dots (4)$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum \bar{Y}_i}{n} \dots\dots\dots (5)$$

Keterangan:

$\bar{X}$ = nilai rata-rata kinerja atribut

$\bar{Y}$ = nilai rata-rata kepentingan atribut

n = jumlah atribut

	Kuadran I (Prioritas utama)	Kuadran II (Pertahankan Prestasi)
Y	Kuadran III (Prioritas Rendah)	Kuadran IV (Berlebihan)
	X	

Gambar 1. Diagram Kartesius

Sumber: Rangkuti, 2002.

Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan secara keseluruhan yang mempertimbangkan tingkat harapan dari

atribut yang diukur. Berikut langkah-langkah untuk menganalisis indeks kepuasan menggunakan CSI menurut Kristanti (2018):

1. Menghitung *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Performance Score* (MPS)

$$MIS = \frac{\sum \bar{X}_i}{n} \dots\dots\dots (5)$$

$$MPS = \frac{\sum \bar{Y}_i}{n} \dots\dots\dots (6)$$

Keterangan:

X_i = nilai kinerja atribut ke-i

n = jumlah responden

Y_i = nilai harapan atribut ke-i

2. Menghitung *Weight Factor* (WF)

$$WF = \frac{\text{nilai rata-rata kepentingan}}{\text{total rata-rata kepentingan}} \times 100\% \dots\dots\dots (7)$$

3. Menghitung *Weight Score* (WS)

$$WS = WFi \times MPSi \dots\dots\dots (8)$$

4. Menentukan nilai CSI

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^n WS_i}{HS} \times 100\% \dots\dots\dots (9)$$

Keterangan:

HS = Skala maksimum yang digunakan

Indeks kepuasan menggunakan rentang skala untuk menunjukkan tingkat kepuasan. Rumus rentang skala berdasarkan (Tedjaningsih *et al.*, 2018) adalah sebagai berikut:

$$RS = \frac{m-n}{b} \dots\dots\dots (10)$$

Keterangan:

m = Skor Tertinggi

b = Jumlah Kategori yang Dibuat

n = Skor Terendah

Penelitian ini menggunakan rentang skala sebagai berikut:

- | | |
|-----------------|--------------|
| 1 0% - 33,3% | = Tidak Puas |
| 2 33,4% - 66,6% | = Cukup Puas |
| 3 66,7% - 100% | = Puas |

HASIL DAN PEMBAHASAN

Keadaan Umum

Desa Purwosari merupakan salah satu dari 14 desa di Kecamatan Mijen Kota Semarang. Desa Purwosari terletak di ketinggian 235 mdpl dan memiliki luas wilayah 3,65 km². sebagian besar wilayah Desa Purwosari difungsikan sebagai lahan persawahan dengan luasan sebesar 468,95 ha. Lahan tegalan menempati posisi kedua dengan luasan sebesar 158,26 ha. Areal yang digunakan sebagai pekarangan atau pemukiman memiliki luas sebesar 40,23 ha. Sedangkan lahan yang sementara tidak diusahakan sebesar 39,80 ha.

Kelompok tani di Desa Purwosari berjumlah 6 kelompok, diantaranya yaitu Kelompok Tani Subur Makmur, Kelompok Tani Mbangun Karso, Kelompok Tani Loh Jinawi, Kelompok Tani Sumber Rejeki, Kelompok Tani Guyub Rukun, dan Kelompok Tani Ngremboko. Mayoritas petani di Desa Purwosari bertani dengan sistem konvensional dan sebagian kecil petani yang bertani dengan sistem pertanian organik. Komoditas utama para petani di Desa Purwosari adalah padi dan tanaman buah. Tanaman buah yang menjadi komoditas utama antara lain Pisang, Durian, Jambu, dan Pepaya. Sebagian besar lahan petani di Desa Purwosari adalah tadah hujan yang sangat bergantung pada curah hujan di tempat tersebut.

Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 70 responden, yang berasal dari kelompok tani di Desa Purwosari Kecamatan Mijen Kota Semarang dan dipilih berdasarkan *simple random sampling*, diperoleh hasil karakteristik responden sebagai berikut:

Tabel 1. Jumlah dan Persentase Responden Berdasarkan Karakteristik Penelitian

No	Karakteristik	Kategori	Jumlah (jiwa)	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-laki	70	100
		Perempuan	0	0
2.	Usia (Tahun)	< 15	0	0
		15 – 64	67	96
		>64	3	4
3.	Tingkat Pendidikan	SD	15	21
		SMP	30	44
		SMA/SMK	12	18
		Diploma/Sarjana	3	4
		Tidak Tamat SD	9	13
4.	Status Kepemilikan Lahan	Pemilik dan penggarap	27	39
		Pemilik	1	1
		Penggarap	42	60

Sumber: Data Primer, 2021

Berdasarkan tabel tersebut diketahui bahwa keseluruhan responden penelitian ini adalah laki-laki. Hal ini dikarenakan di wilayah pedesaan, laki-laki menjadi sumber pendapatan utama keluarga. Pada pelaksanaan usahatani, tenaga laki-laki lebih dominan dibandingkan tenaga perempuan. Menurut Hidayat *et al.* (2017) menyatakan bahwa dalam kegiatan usahatani peran tenaga kerja pria lebih mendominasi karena memiliki fisik lebih kuat dan tenaga lebih besar dibandingkan tenaga kerja wanita untuk melakukan kegiatan budidaya pertanian.

Dalam tinjauan usia, persentase responden penelitian pada kelas usia <15 tahun sebesar 0%, kelas usia 15-64 tahun sebesar 96%, dan kelas usia >64 tahun sebesar 4%. Mayoritas petani di Desa Purwosari berada dalam kelompok usia produktif. Petani dengan usia produktif cenderung lebih terbuka terhadap informasi, mudah memahami dan mengikuti pelaksanaan penyuluhan untuk menunjang kegiatan usahatani. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Dewi *et al.* (2018) yang menyatakan bahwa petani pada rentang usia produktif 15-64 tahun memiliki kemampuan fisik yang kuat, mampu berpartisipasi aktif, dan terbuka dengan informasi atau teknologi untuk mengembangkan keterampilan berusahatani dan potensi diri.

Dalam tinjauan pendidikan, persentase responden penelitian dengan tingkat pendidikan SD sebesar 21%, tingkat pendidikan SMP sebesar 44%, tingkat pendidikan SMA/SMK sebesar 18%, tingkat pendidikan akademi/perguruan tinggi sebesar 4%, dan petani yang tidak bersekolah atau tidak tamat SD sebesar 13%. Dari persentase tersebut, sebagian besar responden petani di Desa Purwosari memiliki tingkat pendidikan SMP. Rendahnya tingkat pendidikan petani akan menimbulkan kesulitan dalam penerimaan informasi dan teknologi dalam kegiatan usahatani. Menurut Susanti *et al.* (2016), tingkat pendidikan petani akan menggambarkan kompetensi petani dalam memahami dan mengembangkan usahatani. Oleh karena itu, rendahnya tingkat pendidikan formal para petani di Desa Purwosari harus diimbangi dengan pendidikan informal, salah satunya melalui kegiatan penyuluhan.

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa status kepemilikan lahan sebagai petani pemilik dan penggarap sebesar 39%, petani pemilik sebesar 1%, serta Sebagian besar merupakan petani penggarap, dengan persentase sebesar 42%. Sebagian besar petani penggarap menerapkan sistem perjanjian bagi hasil, di mana petani bertugas mengelola lahan dan menanggung seluruh input budidaya, sedangkan pemilik lahan

bertanggung jawab menyediakan lahan dan membayar pajak lahan. Sesuai dengan tugasnya tersebut, petani penggarap diharuskan untuk mengoptimalkan input agar memperoleh produktivitas yang tinggi. Hal ini sesuai dengan pendapat Oktinafuri dan Sudrajat (2016) yang menyatakan bahwa petani penggarap dituntut untuk menghasilkan output semaksimal mungkin untuk menutup biaya-biaya input dalam usahatani. Kondisi tersebut menyebabkan para petani harus dapat mengetahui dan memahami faktor-faktor yang dapat mempengaruhi hasil usahatani. Oleh karena itu, para petani semakin terdorong untuk mengikuti kegiatan penyuluhan pertanian, yang diharapkan dapat menambah pengetahuan dan keterampilan petani untuk menunjang kegiatan usahatani.

Pelaksanaan Penyuluhan

Selama pandemi covid-19, kegiatan penyuluhan dilaksanakan dengan mematuhi protokol kesehatan dan menghindari timbulnya kerumunan orang. Adanya aturan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) tersebut maka BPP (Balai Penyuluhan Pertanian) membatasi kegiatan penyuluhan yang melibatkan banyak orang, seperti penyuluhan saat pertemuan kelompok tani. Kunjungan rutin setiap minggu tetap dilaksanakan oleh penyuluh untuk menindaklanjuti keluhan petani dan menangani masalah yang sedang dihadapi para petani.

Petani yang mengalami masalah dapat menghubungi ketua kelompok tani, yang

nantinya akan diteruskan kepada penyuluh. Petani juga dapat langsung bertemu penyuluh di kantor BPP Mijen untuk menyampaikan permasalahan yang dihadapinya. Setiap minggu penyuluh melakukan kunjungan ke pengurus kelompok tani untuk menanyakan permasalahan yang dihadapi anggotanya. Setelah laporan masalah. Penyuluh akan melakukan pemeriksaan langsung ke lapangan dan memberikan solusi dari masalah tersebut. Penyuluh di Desa Purwosari juga bertanggung jawab atas 2 desa lainnya di Kecamatan Mijen. Oleh karena itu, petani yang membutuhkan pelayanan dari penyuluh diharuskan menunggu giliran untuk mendapat pelayanan.

Tingkat Kesesuaian Kepentingan dan Kinerja

Tingkat kesesuaian petani merupakan persentase yang diperoleh dari perbandingan total kinerja dan total kepentingan pada atribut kinerja penyuluh. Nilai kinerja merupakan nilai pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh penyuluh. Nilai kepentingan merupakan nilai yang menunjukkan harapan petani terhadap kinerja atau pelayanan yang telah diberikan petani. Analisis ini menunjukkan prioritas atribut yang mempengaruhi kepuasan petani. Menurut Harimurti *et al.* (2017) kesesuaian atribut menentukan prioritas dari atribut yang berpengaruh terhadap kepuasan. Berikut hasil dari analisis tingkat kesesuaian atribut kinerja penyuluh:

Tabel 2. Tingkat Kesesuaian Atribut Kinerja Penyuluh

No	Atribut-Atribut Kinerja Penyuluh Pertanian	Tingkat Kesesuaian
		-- % --
1	Fasilitas pendukung kegiatan penyuluhan pertanian	92.16
2	Penyuluh membantu dalam penyaluran subsidi kepada petani	59.56
3	Kemampuan penyuluh dalam meningkatkan produktivitas, kuantitas dan kualitas usahatani	60.77
4	Penyuluh memberikan informasi-informasi penting	62.86
5	Penyuluh tepat dalam menyampaikan materi yang sesuai dengan kebutuhan petani	72.99
6	Kemampuan penyuluh menerima pertanyaan langsung dan mampu menjawab pertanyaan dari petani	95.53
7	Penyuluh tanggap dalam menghadapi pengaduan petani	104.68
8	Akses komunikasi yang mudah antara penyuluh dan petani	96.05
9	Penyuluh memenuhi panggilan petani untuk kunjungan lapangan	67.42
10	Penyuluh memberikan pelayanan kepada petani dengan ramah dan sopan	90.66
11	Penyuluh memberikan solusi atas masalah petani	64.04
12	Kecakapan dan pengetahuan penyuluh dalam memandu proses belajar petani secara rinci dan jelas	89.20
13	Penyuluh melakukan pendampingan kepada petani dalam menghadapi permasalahan	45.65
14	Penyuluh mampu menggunakan bahasa setempat	104.57
Rata-Rata		79,01

Sumber: Data Primer, 2021

Berdasarkan tabel tersebut diketahui bahwa terdapat 2 atribut yang dinilai telah memenuhi harapan petani dengan nilai kesesuaian di atas 100%. Atribut tersebut adalah ketanggapan petani dalam menghadapi pengaduan petani (104,68%) dan kemampuan penyuluh menggunakan bahasa setempat (104,57%). Hal ini dikarenakan pengaduan permasalahan petani dapat langsung disampaikan ke penyuluh, dan selanjutnya penyuluh dapat merespon pengaduan tersebut. Penyuluh di Desa Purwosari juga merupakan warga Semarang dan dapat menguasai bahasa setempat dengan mudah.

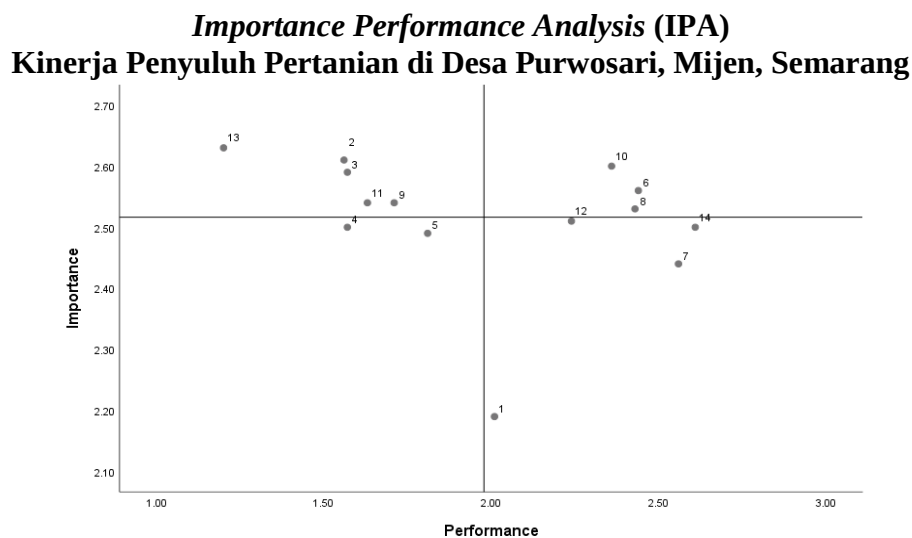
Dari hasil analisis kinerja penyuluh pertanian didapat rata-rata sebesar 79,01%. Persentase tingkat kesesuaian >79,01% berada dalam kategori baik, sedangkan persentase <79,01% termasuk dalam kategori kurang baik. Persentase tingkat kesesuaian paling rendah terdapat pada kinerja penyuluh dalam melakukan pendampingan kepada

petani dalam menghadapi masalah, yakni sebesar 45,65%. Hal ini terjadi karena adanya peraturan pembatasan kegiatan masyarakat selama pandemi covid-19 yang mengakibatkan pelayanan dan kinerja penyuluh pertanian kurang optimal, terutama dalam melakukan pendampingan. Selama kondisi pandemi, penyuluh tetap melakukan pendampingan tetapi melalui pengurus. Adapun alur pendampingan yang dilakukan penyuluh yaitu petani menyampaikan masalah yang dihadapi kepada pengurus kelompok tani, kemudian pengurus kelompok tani akan menyampaikan kepada penyuluh pertanian karena tidak semua petani memiliki kontak penyuluh. Selanjutnya, penyuluh akan melakukan pendampingan, namun tidak semua masalah dapat didampingi oleh pengurus karena satu penyuluh bertanggungjawab untuk 3 kelurahan, sehingga perlu membagi waktu dengan kelompok tani yang lain.

Posisi Kepentingan dan Kinerja pada Kuadran IPA

Metode pendekatan *Importance performance analysis* (IPA) digunakan untuk menganalisis kepuasan petani dengan cara mengukur tingkat kepentingan dan tingkat kinerja pada atribut kinerja penyuluh pertanian. Titik koordinat masing-masing atribut akan dipetakan dalam diagram kartesius yang terbagi menjadi 4 bagian

kuadran sehingga dapat diketahui atribut yang perlu diperbaiki dan dipertahankan. Berdasarkan Ilustrasi 2 menunjukkan bahwa penyebaran atribut kinerja penyuluh pertanian ke dalam empat kuadran yang masing-masing menggambarkan tingkat prioritas, yakni Kuadran I (Prioritas utama), Kuadran II (Pertahankan prestasi), Kuadran III (Prioritas rendah), dan Kuadran IV (Berlebih).



Gambar 2. Diagram Kartesius Atribut Kinerja Penyuluh Pertanian

Berdasarkan hasil analisis IPA, atribut 1 terletak pada kuadran IV yang menggambarkan bahwa atribut ini berlebih karena tingkat kepentingan rendah, sedangkan tingkat kinerjanya tinggi. Hasil tingkat kinerja pada atribut 1 menunjukkan sebanyak 11% petani merasa puas, 79% cukup puas dan 10% tidak puas. Dengan demikian, mayoritas petani merasa atribut fasilitas pendukung kegiatan penyuluhan pertanian dirasa cukup memuaskan bagi petani. Petani di Desa Purwosari hanya merasa cukup puas karena adanya keterbatasan fasilitas pendukung yang tersedia dan tidak memungkinkan untuk digunakan/disewa oleh petani dalam waktu bersamaan, terutama saat musim tanam tiba.

Hasil analisis dengan metode IPA menunjukkan bahwa atribut 2 termasuk dalam kuadran I. Atribut yang berada di kuadran I menjadi prioritas utama karena kinerja yang dilakukan penyuluh belum memuaskan bagi

petani, sehingga sangat penting untuk ditingkatkan. Peran Penyuluh membantu penyaluran subsidi pupuk dinilai penting bagi petani karena penyuluh berperan besar dalam memberikan informasi subsidi, membantu melakukan pendataan kartu tani, mengajukan proposal ke Dinas Pertanian, dan melakukan pendampingan dalam pendistribusian bantuan subsidi pupuk. Mayoritas petani merasa cukup puas dengan kinerja penyuluh karena tidak semua petani tergabung dalam anggota kelompok tani dan memiliki kartu tani, sehingga sulit mendapatkan subsidi pupuk. Selain itu, petani merasa proses dengan pihak bank membutuhkan waktu lama, di samping terbatasnya sumberdaya pendamping petani. Selain itu, menambah jumlah petugas pendamping petani merupakan salah satu solusi agar pelayanan lebih optimal dan menyeluruh. Hal ini sesuai dengan pendapat Indriani (2019) yang menyatakan bahwa

keterbatasan sumberdaya penyuluh pertanian menyebabkan kurang maksimalnya pelaksanaan pembinaan dan penyampaian informasi kepada petani.

Hasil dari diagram kartesius menunjukkan jika atribut 3 berada dalam kuadran I. Atribut yang terletak pada kuadran I dianggap penting untuk ditingkatkan karena kinerja penyuluh yang dirasa belum memuaskan. Hasil penelitian di lapangan menunjukkan bahwa sebanyak 59% petani menyatakan penting, 41% cukup penting dan 0% tidak penting terhadap kinerja penyuluh pertanian. Dengan demikian, mayoritas petani menyatakan jika atribut 3, yakni kemampuan penyuluh dalam meningkatkan produktivitas, kuantitas, dan kualitas usahatani cukup penting bagi petani. Di sisi lain, hasil tingkat kinerja menunjukkan bahwa sebanyak 3% petani merasa puas, 51% cukup puas, dan 46% tidak puas. Dengan demikian, dapat disimpulkan jika mayoritas petani merasa cukup puas dengan kinerja penyuluh pertanian pada atribut 2. Tindakan yang dilakukan penyuluh di Desa Purwosari, seperti membantu mempromosikan beras organik, memberikan informasi benih padi organik terbaru, sosialisasi bidang peternakan dan pertanian, pelatihan *urban farming*, serta membantu pendistribusian subsidi pupuk, menjadi hal penting bagi petani di Desa Purwosari untuk meningkatkan produktivitas, kualitas dan kuantitas usahatani. Upaya peningkatan produktivitas petani dilakukan dengan mengadakan analisis dan evaluasi hasil panen petani oleh penyuluh pada akhir tahun yang dihadiri penyuluh dan pengurus kelompok tani. Di samping itu, petani juga merasa cukup puas dengan kinerja penyuluh karena belum mampu memberikan informasi pasar dan harga pasar gabah, jagung, kacang tanah, singkong, dan ketela rambat setiap bulannya. Hasil tingkat kepuasan dan kepentingan menunjukkan kinerja penyuluh dalam meningkatkan produktivitas, kuantitas dan kualitas usahatani menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan, terutama dalam memberikan pendampingan dan pembinaan kepada kelompok tani.

Berdasarkan diagram kartesius kinerja penyuluh pertanian, atribut 4 terletak pada kuadran III yang menggambarkan jika atribut 4 memiliki prioritas rendah karena tingkat kinerja yang rendah dan kurang memuaskan bagi petani. Hal ini didukung oleh hasil penelitian di lapangan yang menunjukkan bahwa sebanyak 50% petani menyatakan penting, 50% menyatakan cukup penting, dan 0% menyatakan tidak penting terhadap kinerja penyuluh pertanian. Di sisi lain, hasil tingkat kinerja menginterpretasikan sebanyak 0% petani merasa puas, 57% cukup puas, dan 46% tidak puas. Mayoritas petani merasa atribut 4 penting karena mampu untuk meningkatkan daya tawar petani melalui informasi pasar, meningkatkan pemasaran melalui informasi acara pameran pertanian dan melakukan perencanaan usahatani melalui informasi teknologi terbaru. Mayoritas petani di Desa Purwosari merasa cukup puas dengan atribut 4. Hal ini disebabkan penyuluh kurang dalam memberikan informasi pasar yang terkini (*update*) setiap bulan. Penyuluh justru yang menanyakan kepada petani di Desa Purwosari terkait harga gabah, jagung, kacang tanah, singkong dan ketela rambat setiap bulannya. Penyuluh pertanian di Desa Purwosari lebih sering memberikan informasi terkait pameran pertanian, pasar tani, teknologi pertanian terbaru, dan info produk benih terbaru melalui media sosial *Whatsapp*.

Hasil analisis dengan metode IPA menunjukkan bahwa atribut 5 terletak pada kuadran III yang memiliki prioritas rendah karena tingkat kinerja yang rendah dan tidak terlalu penting bagi petani. Implikasinya tidak diperlukan perhatian lebih pada atribut ini. Penelitian di lapangan menunjukkan jika sebanyak 49% petani menyatakan penting, 51% cukup penting dan 0% tidak penting terhadap kinerja penyuluh pertanian. Di sisi lain, tingkat kinerja pada atribut 5 menunjukkan sebanyak 6% petani merasa puas, 70% cukup puas, dan 24% tidak puas. Hal tersebut disebabkan selama pandemi petani mengalami kendala dalam pemasaran hasil panen, terutama harga gabah yang turun.

Karena kondisi ini, petani memerlukan materi terkait pemasaran hasil panen, namun penyuluh belum mampu memberikan solusi mengenai permasalahan pemasaran. Mayoritas petani Desa Purwosari merasa pelayanan penyuluh dalam penyampaian materi sesuai dengan kebutuhan petani dianggap cukup memuaskan dan cukup penting, sehingga perbaikannya berada pada prioritas rendah. Hal ini diperkuat dengan pendapat Sapar *et al.*, (2012) yang menyatakan bahwa materi dan metode dalam pelaksanaan penyuluhan dapat dikatakan berhasil jika sesuai dengan kebutuhan, kondisi dan karakteristik petani.

Hasil pengukuran atribut tingkat kepentingan dan kinerja diperoleh bahwa atribut 6 terletak pada kuadran II yang memiliki arti bahwa atribut tersebut memiliki kinerja yang tinggi dan telah sesuai dengan kepentingan petani, sehingga harus dipertahankan kinerjanya. Penelitian di lapangan menunjukkan jika sebanyak 56% petani menyatakan penting, 44% cukup penting dan 0% tidak penting terhadap kinerja penyuluh pertanian. Di sisi lain, hasil tingkat kinerja menunjukkan sebanyak 44% petani merasa puas, 56% merasa cukup puas dan 0% merasa tidak puas. Hal ini disebabkan selama pandemi petani di Desa Purwosari tetap dapat berkomunikasi tentang permasalahan yang dihadapi melalui media *handphone*, baik sms atau telpon, berkunjung langsung ke kantor Balai Penyuluh Pertanian, dan dapat melalui pengurus. Dengan demikian, petani masih dapat menyampaikan permasalahan yang dihadapi di lapangan, seperti hama wereng dan tikus yang melanda petani saat tanam padi, serta harga panen yang turun. Petani menganggap atribut ini penting karena pada umumnya petani mengalami permasalahan terkait hama tanaman, subsidi pupuk, bantuan benih dan pemasaran produk sehingga perlu menanyakan langsung kepada penyuluh. Petani merasa cukup puas dengan penjelasan yang diberikan penyuluh karena telah sesuai dengan pertanyaan petani seperti informasi obat pestisida untuk hama wereng dan tikus, alur mendapatkan subsidi pupuk dan bantuan

benih serta informasi pemasaran produk melalui *online*, menitipkan barang, pasar tani dan pameran daerah, sehingga atribut 6 menjadi harapan bagi petani untuk dipertahankan kinerjanya.

Atribut 7 menurut hasil pengukuran tingkat kepentingan dan kinerja terletak pada kuadran IV, yang dapat diinterpretasikan bahwa kinerja dalam hal ketanggapan pengaduan petani yang dilakukan penyuluh dinilai memuaskan tetapi dianggap cukup penting sehingga dinilai berlebihan. Penelitian di lapangan menunjukkan jika sebanyak 44% petani menyatakan penting, 56% cukup penting dan 0% tidak penting terhadap kinerja penyuluh pertanian. Sedangkan hasil kinerja menunjukkan 56% petani merasa puas, 44% cukup puas dan 0% tidak puas. Permasalahan yang sering dihadapi petani, yaitu hama wereng dan tikus yang menyerang tanaman padi. Adapun hal yang dilakukan petani ketika ada masalah yaitu melaporkan kepada penyuluh dengan cara mengambil foto kondisi yang dialami, kemudian mengirimkannya kepada penyuluh. Saat menerima keluhan tersebut, penyuluh pertanian dengan tanggap akan merekomendasikan obat pestisida untuk pengendalian hama wereng dan tikus. Apabila kondisi mendesak dan diperlukan pendampingan, penyuluh akan terjun ke lapangan. Selain itu, penyuluh juga melakukan pengecekan langsung dan evaluasi untuk mengetahui apakah langkah yang dilakukan telah sesuai. Berdasarkan perform aini, mayoritas petani menilai kinerja yang telah dilakukan penyuluh dalam menanggapi pengaduan petani tergolong tinggi, dan kedudukannya cukup penting.

Hasil pengukuran atribut tingkat kepentingan dan kinerja dapat diinterpretasikan bahwa atribut nomor 8 terletak pada kuadran II, yang menunjukkan jika atribut ini dianggap penting bagi petani dan dalam pelaksanaannya sesuai dengan harapan petani. Penelitian di lapangan menunjukkan jika sebanyak 53% petani menyatakan penting, 46% cukup penting, dan 0% tidak penting. Di sisi lain, hasil tingkat

kinerja menunjukkan sebanyak 47% petani merasa puas, 49% merasa cukup puas, dan 4% tidak puas. Kegiatan penyuluhan ke kelompok tani di Desa Purwosari dikurangi selama masa pandemi, yang awalnya satu minggu sekali menjadi dua minggu sekali, walaupun begitu penyuluh pertanian tetap melakukan kunjungan perorangan atau perwakilan kelompok tani untuk mengetahui keluhan yang dihadapi dan melaksanakan kunjungan ke lapangan. Selain itu, petani juga dapat menggunakan telepon, *whatsapp*, atau datang ke kantor Balai Penyuluh Pertanian di Kecamatan Mijen untuk minta pembinaan apabila permasalahan yang dihadapi mendesak. Namun demikian, petani lebih sering berkomunikasi dengan penyuluh melalui *whatsapp* atau telepon, sehingga penyuluh bisa lebih cepat dalam merespon permasalahan petani. Berdasarkan kondisi tersebut, mayoritas petani menyatakan bahwa atribut nomor 8 memiliki kinerja yang tinggi dan sesuai dengan kepentingan petani.

Hasil analisis menggunakan metode IPA menunjukkan bahwa atribut nomor 9 terletak pada kuadran I yang dapat diinterpretasikan bahwa kuadran ini memiliki tingkat kinerja rendah dan kurang memuaskan, sehingga menjadi prioritas utama untuk diperbaiki. Penelitian di lapangan menunjukkan sebanyak 54% petani menyatakan penting, 46% cukup penting dan 0% tidak penting terhadap kinerja penyuluh pertanian. Di sisi lain, hasil tingkat kinerja menunjukkan sebanyak 4% petani merasa puas, 63% cukup puas, dan 33% tidak puas. Hal ini disebabkan tidak semua masalah yang dilaporkan kepada penyuluh akan ditindaklanjuti dengan terjun langsung ke lapangan. Apabila bisa diselesaikan sendiri oleh petani, maka penyuluh tidak akan melakukan kunjungan, akan tetapi jika masalah yang dihadapi petani mendesak, seperti pembuatan proposal, pendistribusian subsidi pupuk, dan pengobatan hama tanaman, maka penyuluh akan terjun ke lapangan. Penyuluh hanya akan berkunjung langsung pada masalah mendesak dan memang diperlukan pendampingan. Selain

urgensi ini, selama pandemi tindakan kunjungan ke petani baik pendampingan maupun sosialisasi dikurangi. Alternatif yang digunakan yaitu sosialisasi melalui *zoom meeting* atau kunjungan individu dengan pengurus kelompok tani. Mayoritas petani menyatakan bahwa atribut 9 dianggap sangat penting, namun memiliki kinerja yang belum memuaskan, sehingga perlu adanya peningkatan kinerja.

Pengukuran tingkat kepentingan dan kinerja dihasilkan atribut nomor 10 terletak pada kuadran II, yang menunjukkan bahwa atribut 10 dianggap penting bagi petani dan kinerja penyuluh telah sesuai dengan harapan petani. Penelitian di lapangan menunjukkan bahwa sebanyak 60% petani menyatakan penting, 40% cukup penting dan 0% tidak penting terhadap kinerja penyuluh pertanian. Di sisi lain, hasil tingkat kinerja menunjukkan sebanyak 36% petani merasa puas, 64% cukup puas dan 0% tidak puas. Hal ini disebabkan penyuluh pertanian di Desa Purwosari tidak hanya melakukan pembinaan, tetapi juga membangun hubungan baik dengan petani. Selama melaksanakan pendampingan dan sosialisasi, penyuluh menghormati dan menghargai petani serta menggunakan bahasa yang baik dan santun, sehingga petani merasa pelayanan yang diberikan penyuluh ramah dan sopan. Hal ini terbukti dengan penyuluh mendengarkan keluhan petani, sabar melakukan pendampingan dan memberikan penjelasan dengan bahasa yang santun, sehingga petani tidak segan untuk bertanya dan bersosialisasi. Melalui hasil tersebut dapat diketahui jika mayoritas petani menyatakan bahwa atribut 10 memiliki kepentingan yang tinggi dan petani merasa cukup puas dengan kinerja penyuluh pertanian.

Atribut nomor 11 menurut hasil pengukuran tingkat kepentingan dan kinerja terletak pada kuadran I yang dapat diinterpretasikan bahwa atribut tersebut memiliki kepentingan yang tinggi bagi petani, tetapi dianggap rendah dalam kinerjanya sehingga perlu adanya peningkatan agar petani dapat merasakan kepuasan dari kinerja

penyuluh. Hasil penelitian di lapangan menunjukkan sebanyak 54% petani menyatakan penting, 46% cukup penting dan 0% tidak penting terhadap kinerja penyuluh pertanian. Di sisi lain, hasil kinerja menunjukkan 1% petani merasa puas, 60% cukup puas dan 39% merasa tidak puas. Hal ini disebabkan tidak semua pertanyaan petani mampu dijawab langsung oleh penyuluh, seperti keluhan petani terkait pemasaran hasil panen di masa pandemi. Selama kondisi pandemi, hasil panen gabah mengalami penurunan karena terdapat surplus yang besar tetapi permintaan masyarakat turun. Penyuluh masih belum bisa mencari solusi terkait masalah tersebut, sehingga petani merasa tidak puas dengan kinerja penyuluh. Mayoritas petani menyatakan bahwa atribut nomor 11 penting, tetapi dalam kinerjanya masih dirasa kurang, sehingga petani belum puas dan perlu adanya perbaikan pada atribut tersebut.

Hasil pengukuran atribut tingkat kepentingan dan kinerja diperoleh jika atribut nomor 12 terletak pada kuadran IV yang menunjukkan jika atribut tersebut kinerjanya cukup memuaskan, tetapi dirasa kurang penting dan dianggap berlebih, sehingga dapat dikurangi oleh penyuluh. Hasil penelitian di lapangan menunjukkan bahwa sebanyak 51% petani menyatakan penting, 49% cukup penting dan 0% tidak penting terhadap kinerja penyuluh pertanian. Di sisi lain, hasil tingkat kinerja menunjukkan sebanyak 27% petani merasa puas, 70% cukup puas dan 3% tidak puas. Informasi yang disampaikan penyuluh ke petani di Desa Purwosari antara lain solusi pengendalian hama wereng pada tanaman padi, info subsidi pupuk dan informasi pasar saat panen. Namun demikian, tidak semua petani di Desa Purwosari merasa puas dengan kinerja penyuluh karena tidak semua pertanyaan dapat ditemukan solusi dengan jelas oleh penyuluh, seperti kurangnya informasi harga jual petani yang terbaru dan pelaksanaan pembinaan melalui kunjungan langsung yang frekuensinya berkurang selama pandemi. Petani di Desa Purwosari lebih menyukai penyampaian materi melalui

penyuluhan dengan anggota kelompok tani. Mayoritas petani di Desa Purwosari menyatakan bahwa atribut nomor 12 memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan pelaksanaannya dianggap cukup memuaskan bagi petani.

Hasil analisis dengan metode IPA menunjukkan bahwa atribut nomor 13 termasuk dalam kuadran I. Atribut yang terletak pada kuadran I menginterpretasikan jika atribut tersebut dianggap penting bagi petani, tetapi tingkat kepuasan petani masih rendah. Hasil penelitian di lapangan menunjukkan pada tingkat kepentingan terdapat sebanyak 63% petani menyatakan penting, 37% cukup penting dan 0% tidak penting terhadap kinerja penyuluh pertanian. Di sisi lain, pada tingkat kinerja sebanyak 0% merasa puas, 20% cukup puas dan 80% tidak puas. Hal tersebut disebabkan petani di Desa Purwosari ingin adanya pendampingan rutin yang dilakukan oleh penyuluh pertanian ketika menghadapi masalah, seperti upaya pengendalian hama wereng dan tikus pada tanaman padi. Namun demikian, masa pandemi membuat berkurangnya frekuensi kunjungan, yang diperparah dengan jumlah sumberdaya penyuluh yang terbatas. Setiap satu penyuluh pertanian bertanggungjawab terhadap tiga desa, sehingga petani di Desa Purwosari harus bersabar menunggu giliran dilakukannya pendampingan. Mayoritas petani menyatakan bahwa atribut nomor 13 dinilai penting, namun kinerjanya belum memuaskan. Untuk itu, atribut ini menjadi prioritas utama yang perlu diperhatikan, terutama kegiatan pendampingan kelompok tani di saat kondisi pandemi.

Pengukuran atribut tingkat kepentingan dan tingkat kinerja diperoleh hasil bahwa atribut nomor 14 (penyuluh mampu menggunakan bahasa setempat) terletak pada kuadran IV yang menunjukkan bahwa atribut ini dianggap kurang penting tetapi memiliki tingkat kinerja yang baik, sehingga dianggap berlebihan. Hasil penelitian di lapangan menunjukkan pada tingkat kepentingan terdapat 50% petani menyatakan penting, 50% cukup penting dan 0% tidak penting

terhadap kinerja penyuluh pertanian. Di sisi lain, pada tingkat kinerja menunjukkan sebanyak 61% petani merasa puas, 39% merasa cukup puas dan 0% merasa tidak puas. Hal tersebut karena penyuluh pertanian merupakan warga Kota Semarang dan menguasai bahasa daerah, sehingga tidak ada kendala dalam berkomunikasi dengan kelompok tani di Desa Purwosari. Dengan demikian, penyuluh dapat dengan mudah menyampaikan materi kepada petani dan petani di Desa Purwosari dapat dengan mudah menangkap informasi yang disampaikan. Mayoritas petani Desa Purwosari menganggap atribut nomor 14 (penyuluh

mampu menggunakan bahasa setempat) dianggap penting dan pelaksanaannya dilakukan dengan baik, sehingga dianggap berlebihan.

Customer Satisfaction Index (CSI)

Customer satisfaction index (CSI) merupakan analisis untuk mengetahui tingkat kepuasan petani terhadap kinerja penyuluh pertanian secara keseluruhan. Hasil pengukuran kepuasan pelanggan dapat digunakan sebagai acuan sasaran mendatang. Adapun hasil analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) dapat dilihat sebagai berikut.

Tabel 3. Hasil Analisis Customer Satisfaction Index (CSI)

Atribut Ke	MPS (Mean Performance Score) ($\bar{X}$)	MIS (Mean Importance Score) ($\bar{Y}$)	WF (Weight Factor) ($\frac{\bar{Y}_i}{\bar{Y}_{total}} \times 100\%$)	WS (Weight Score) MPS x WF
1	2.01	2.19	0.06	0.12
2	1.56	2.61	0.07	0.12
3	1.57	2.59	0.07	0.12
4	1.57	2.50	0.07	0.11
5	1.81	2.49	0.07	0.13
6	2.44	2.56	0.07	0.18
7	2.56	2.44	0.07	0.18
8	2.43	2.53	0.07	0.17
9	1.71	2.54	0.07	0.12
10	2.36	2.60	0.07	0.17
11	1.63	2.54	0.07	0.12
12	2.24	2.51	0.07	0.16
13	1.20	2.63	0.07	0.09
14	2.61	2.50	0.07	0.19
Total	27.71	35.23	1.00	1.97

Sumber: Data Primer, 2021

Berdasarkan Tabel diketahui bahwa nilai tingkat kepuasan petani atau *customer satisfaction index* (CSI) terhadap kinerja penyuluh pertanian secara menyeluruh sebesar 65,6% atau 0,65. Nilai tersebut berada pada rentang antara 33,4% - 66,6%, yang memiliki interpretasi pada kategori cukup puas atas atribut kinerja penyuluh pertanian di Desa Purwosari. Hal ini didukung oleh pendapat Trinoto dan Zamakhsari (2021)

yang menyatakan bahwa apabila nilai pada CSI berada di atas 50% dikategorikan petani cukup puas.

Dengan demikian, kinerja penyuluh pertanian di Desa Purwosari Kecamatan Mijen pada keseluruhan atribut telah sesuai dengan harapan petani, namun masih ada atribut yang perlu ditingkatkan oleh penyuluh agar petani merasa puas. Perlu upaya peningkatan kinerja penyuluh pertanian,

khususnya kemampuan penyuluh untuk membantu memecahkan permasalahan yang dihadapi petani pada masa pandemi covid-19, serta peningkatan informasi dalam rangka memberikan informasi yang dibutuhkan oleh petani. Untuk itu, penyuluh diharapkan mampu mempertahankan dan meningkatkan kinerja untuk mencapai kepuasan petani di Desa Purwosari.

Upaya yang dapat dilakukan penyuluh pertanian untuk meningkatkan kepuasan petani dapat diupayakan dengan memperhatikan hasil nilai atribut kinerja penyuluh dari analisis IPA. Atribut yang terletak pada kuadran I diantaranya atribut 2, 3, 9, 11, dan 13 menjadi prioritas utama untuk dapat dilakukan perbaikan dan peningkatan kinerja penyuluh pertanian di masa yang akan datang. Selain itu, untuk meningkatkan kepuasan dapat dilakukan dengan menyarankan petani untuk bergabung dalam kelompok tani agar memudahkan penerimaan subsidi pupuk, tetap melaksanakan kunjungan dan pembinaan ke kelompok tani di saat pandemi dengan tetap menerapkan protokol kesehatan. Harapannya, berbagai upaya tersebut dapat meningkatkan produktivitas, kuantitas, dan kualitas usahatani. Penyuluh juga diharapkan lebih tanggap dan cepat mengambil tindakan dalam merespon permasalahan petani. Selain itu, penyuluh juga diharapkan dapat melakukan pendampingan rutin ke lapangan untuk dapat menilai kondisi petani di Desa Purwosari.

SIMPULAN

Kepentingan dan kinerja penyuluh pertanian di Desa Purwosari Kecamatan Mijen tergolong cukup baik karena memiliki nilai rata-rata sebesar 79,01%. Nilai tersebut didasarkan pada kemampuan penyuluh memberikan materi sesuai dengan kebutuhan petani, akses komunikasi antara penyuluh dan petani, pelayanan ramah, dan pelayanan yang diberikan antara penyuluh dan petani. Berdasarkan hasil analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) diperoleh nilai tingkat kepuasan petani sebesar 65,6% atau

0,65 yang tergolong pada kategori cukup puas.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, penyuluh pertanian dapat mengurangi sumberdaya atau perhatian yang digunakan pada atribut yang terletak di kuadran IV dan mengalokasikannya pada atribut lain khususnya atribut yang terletak pada kuadran I. Selain itu, penyuluh pertanian dapat memberikan informasi terkini yang diperbarui tiap bulan, terutama informasi terkait pasar, melakukan pendampingan serta kunjungan pada kelompok tani di Desa Purwosari dengan menerapkan protokol kesehatan. Berbagai upaya ini diharapkan mampu meningkatkan produktivitas usaha tani di Desa Purwosari.

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik Kota Semarang. 2021. Kecamatan Mijen Dalam Angka 2021. Badan Pusat Statistik, Semarang.
- Badan Pusat Statistik. 2020. Booklet Survei Angkatan Kerja Nasional Agustus 2020. Badan Pusat Statistik.
- Departemen Pertanian. 2009. Dasar-Dasar Penyuluhan Pertanian. (www.pustaka.deptan.go.id).
- Dewi, I. N., S. A. Awang, W. Andayani dan P. Suryanto. 2018. Karakteristik petani dan kontribusi hutan kemasyarakatan (HKm) terhadap pendapatan petani di Kulon Progo. *J. Ilmu Kelautan* 10 (2) : 86 – 98.
- Harimurti, A. C., Sadeli, A. H., Utami, H. N., dan Mukti, G. W. 2017. Strategi Peningkatan Kinerja Atribut Produk Sayuran Melalui Pemasaran Online Dalam Upaya Meraih Kepuasan Konsumen. *J. Agrosains dan Teknologi*. 1(2): 47-63.
- Hasiholan, B. 2018. Wujud makna prinsip penyuluhan terhadap azas-azas penyelenggaraan penyuluhan pembangunan pertanian. *J. Ilmiah Skylandsea*. 2 (1) : 37-42.
- Hidayat, Y., Ismail, A., dan Ekayani, M. 2017. Dampak Konversi Lahan Pertanian

- Terhadap Ekonomi Rumah Tangga Petani Padi. J. Pengkajian dan Pengembangan Teknologi Pertanian 20 (2): 171-182.
- Ibrahim, J. T., A. Sudiyono dan Harpowo. 2003. Komunikasi dan Penyuluhan Pertanian. Bayumedia Publishing dan UMM Press, Malang.
- Indriani, D. 2019. Efektivitas pemberdayaan kelompok tani oleh balai penyuluhan pertanian, perikanan dan kehutanan (BP3K) dalam meningkatkan hasil pendapatan usaha tani di Desa Wonoharjo Kecamatan Pangandaran Kabupaten Pangandaran. J. Moderat. 5 (4) : 449 – 459.
- Kristanti, M. D., W. Sumekar. dan D. Mardiningsih. 2018. Tingkat kepuasan petani tembakau terhadap program kemitraan usaha dengan PT Sadhana Arif Nusa di Kecamatan Ngimbang Kabupaten Lamongan. J. Ilmu Pertanian Fakultas Pertanian Sungkai. 6 (2) ISSN 2302-0784.
- Mulyani, S.I., A. Sulisty, dan R. Jafar. 2019. Tingkat motivasi petani dan kualitas pelayanan penyuluhan pertanian di kawasan perbatasan (studi kasus di Kecamatan Krayan Kabupaten Nunukan). J. Borneo Saintek. 2(1): 1 - 13.
- Oktinafuri, D. dan S. Sudrajat. 2016. Pengaruh status kepemilikan lahan sawah terhadap intensitas penanaman di Desa Banjararum, Kecamatan Kalibawang, Kabupaten Kulon Progo. J. Bumi Indonesia 5 (4) : 1– 6.
- Rangkuti, F. 2006. *Measuring Customer Satisfaction*. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Susanti, D., N. H. Listiana dan T. Widayat. 2016. Pengaruh umur petani, tingkat pendidikan dan luas lahan terhadap hasil produksi tanaman sembung. J. Ilmu-ilmu Pertanian Mediagro. 9 (2) : 75-82.
- Sutrisno, S. 2016. Kinerja penyuluh pertanian dalam memberdayakan petani. J. Litbang: Media Informasi Penelitian, Pengembangan dan IPTEK. 12(1): 69 - 80.
- Tedjaningsih, T., Suyudi, dan H. Nuryaman. 2018. Peran kelembagaan dalam pengembangan agribisnis mendong. J. Pemikiran Masyarakat Berwawasan Agribisnis. 4 (2): 210 – 226.
- Trinoto, A. A. dan A. Zamakhsari. 2021. Analisis kepuasan pelanggan terhadap aplikasi pelayanan pelanggan dengan metode CSI dan servqual. J. Satuan Tulisan Riset dan Inovasi Tekonologi. 5 (3): 342 – 347.