

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Penyuluhan merupakan salah satu daya upaya bentuk mencerdaskan dan mensejahterakan kehidupan bangsa warga Negara Indonesia. Penyuluhan pertanian bertujuan untuk mengubah dan meningkatkan pengetahuan, keterampilan, sikap dan motivasi perilaku utama dan pelaku usaha (Departemen, 2009). Jasa layanan pemerintah dalam menyediakan sarana pendidikan, konsultasi, pelatihan dan aktivitas yang bermanfaat bagi petani disebut sebagai penyuluh pertanian ((Hidayat et al., 2016). Kinerja seorang penyuluh pertanian menjadi tolak ukur keberhasilannya. Sehingga hal tersebut tentunya tidak terlepas dari sumber daya manusia yang ada dalam mendukung terlaksananya kegiatan penyuluhan pertanian. Kabupaten Rokan Hulu telah dilakukan penyuluhan pertanian, data tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Jumlah Penyuluh Pertanian dan Kelompok Jabatan Fungsional (KFJ) Per Kecamatan di Kabupaten Rokan Hulu Tahun 2019

No	Kab/BPP	Penyuluh			Total (Orang)
		PNS (Orang)	THL (Orang)	Swadaya (Orang)	
1	Rokan Hulu	2	0	0	2
2	Kec. Rambah	1	5	0	6
3	Kec. Rambah Samo	7	7	0	14
4	Kec. Rambah Hilir	4	5	9	18
5	Kec. Bangun Purba	7	3	5	15
6	Kec. Tambusai	1	3	0	4
7	Kec. Tambusai Utara	7	2	5	14
8	Kec. Kepenuhan Hulu	7	3	5	15
9	Pagaran Tapah	3	3	0	6
10	Kec. Tadun Kabun	2	1	3	6
11	Kec. Kunto - Bonai	6	2	0	8
	Kec. Rokan Pendalian IV				
12	Koto	6	11	6	23
	Jumlah	53	45	33	131

(sumber: Pusat Penyuluh Pertanian, BPPSDMP, Kementerian Pertanian, 2019)

Tabel 1 menunjukkan bahwa Balai Penyuluhan Pertanian Kecamatan Tambusai Utara merupakan BPP yang memiliki jumlah penyuluh sebanyak 18

orang, jumlah penyuluh yang PNS sebanyak 7 orang , THBL-TB sebanyak 2 orang dan 5 orang penyuluh swadaya.

Penyuluh pertanian sebagai pelaksana tugas serta kewajibannya yang standar kinerja penyuluhan diatur pada undang-undang Nomor 16 Tahun 2006 mengenai pos fungsi penyuluh desa. Menurut pendapat Jailani (2012) terdapat dua aspek penilaian kinerja seorang penyuluh pertanian yaitu kuantitas dan kualitas yang dihasilkan dan perilaku disiplin seorang penyuluh serta kerja sama antara penyuluh dengan kelompok tani. Menggali potensi, memecahkan masalah usaha tani secara efektif dan memudahkan dalam mengakses informasi pasar, teknologi, permodalan dan sumberdaya lainnya diharapkan dapat diraih dengan memberikan pembinaan kepada kelompok tani. Memberikan pendidikan non formal kepada petani dan keluarganya berperan penting dalam revitalisasi pembangunan pertanian dengan cara memberikan penyuluhan.

Kinerja dan tanggung jawab seorang penyuluh berkaitan dengan proses memberikan ilmu pertanian kepada para petani. Kinerja ialah dampak pekerjaan secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang penyuluh didalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. (Mangkunegara, 2000) *dalam* (Sari, 2017). Penyuluh Pertanian Lapangan (PPL) yang diharapkan mampu membuat perubahan mendasar di bidang pertanian, terutama dalam mendukung kegiatan pertanian rakyat, tidak berfungsi secara optimal seperti yang diharapkan. PPL sering menghadapi berbagai masalah dan hambatan, mulai dari masalah prestasi kerja hingga masalah dalam kehidupan pribadi PPL. Masalah ini tidak hanya menghambat kinerja tugas, tetapi juga dapat mempengaruhi kinerja PPL saat melakukan tugas rutin di lapangan (Khalida, 2009).

Selain perkara diatas, PPL pada melaksanakan tugasnya dilapangan tak jarang terbentur dengan karakteristik warga terhadap penemuan yang disampaikannya. Beberapa warga menyambut baik suatu perubahan, namun terdapat juga warga yang justru menentang perubahan yang dilakukan oleh seorang penyuluh. Hal tersebut tentunya berhubungan antar kinerja penyuluh dengan kepuasan petani sebagai upaya dalam pelayanan serta pembinaan kelompok tani.

Desa Rantau Kasai merupakan salah satu desa yang terletak di kecamatan Tambusai Utara, kabupaten Rokan Hulu, Provinsi Riau dengan luas wilayah 480,55 KM², yang dimana berdasarkan data dari BPP (Badan Penyuluhan Pertanian 2022) Desa Rantau Kasai memiliki 7 kelompok tani. Desa Rantau Kasai sebagian besar wilayahnya terdiri atas dataran rendah dan dataran tinggi, hal tersebut yang membuat tanahnya cocok untuk dijadikan lahan pertanian dan perkebunan. Dengan demikian sebagian besar penduduk Desa Rantau Kasai bermata pencaharian sebagai petani (Desa Rantau Kasai 2022).

Desa Rantau Kasai merupakan salah satu desa yang mayoritas penduduknya adalah petani, dan terdapat tujuh kelompok tani. Oleh karena itu, untuk lebih puas dengan layanan bimbingan yang diberikan oleh PPL Pertanian, tentunya diperlukan perhatian dan layanan yang lebih profesional dari Layanan Penyuluhan Pertanian. Seorang penyuluh berada di garis depan dalam meningkatkan produksi pertanian, memungkinkan petani untuk meningkatkan standar hidup mereka.

Berdasarkan pernyataan latar belakang diatas bahwa seorang penyuluhan pertanian memiliki kebijakan dan pedoman kerja. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Petani Terhadap Kinerja Penyuluh Pertanian di Desa Rantau Kasai”.

1.2. Rumusan Masalah

Terbentuknya Kelompok tani di Desa Rantau Kasai Kecamatan Tambusai Utara Kabupaten Rokan Hulu, sejak bulan Januari 2018 dengan jumlah kelompok tani yaitu 7 kelompok. Kelompok tani kerja sama dengan penyuluh yang bergerak di bidang pertanian / perkebunan. Penyuluh melalui lembaga BPP memfasilitasi sarana produksi seperti bibit dan pupuk bersubsidi.

Berdasarkan hasil latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan suatu masalah yang meliputi:

1. Bagaimana tingkat kepuasan petani terhadap kinerja penyuluh pertanian di Desa Rantau Kasai Kecamatan Rokan Hulu Kabupaten Rokan Hulu?

2. Upaya apa yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja pelayanan penyuluhan pertanian untuk menjamin kepuasan petani dimasa yang akan datang?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah, tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Menganalisis tingkat kepuasan petani terhadap kinerja penyuluh di Desa Rantau Kasai Kecamatan Tambusai Utara Kabupaten Rokan Hulu.
2. Memberikan kontribusi untuk meningkatkan kinerja pelayanan penyuluh petani untuk menjamin kepuasan petani dimasa depan.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi petani, hasil penelitian ini bisa diserap menjadi informasi mengenai kepuasan petani terhadap kinerja penyuluh pertanian.
2. Bagi pemerintah, hasil penelitian ini bisa digunakan menjadi bahan masukan untuk menciptakan kebijakan terhadap petani juga kinerja penyuluhan pertanian.
3. Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini bisa dijadikan menjadi bahan acuan untuk melanjutkan penelitian tentang kepuasan petani terhadap kinerja penyuluh pertanian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

(Limbong, Analisis Tingkat Kepuasan Petani Terhadap kinerja penyuluhan Pertanian, 2019) dalam penelitiannya yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Petani Terhadap Kinerja Petani” (sidik kasus di kelurahan Tigarunggu, Kecamatan Purba, Kabupaten Simalungun) dengan menggunakan metode Purposive dan metode Random Sampling, dengan menggunakan responden sebanyak 25 orang petani. Alat analisis data menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengukur Atribut yang dianggap petani memiliki tingkat kepentingan, dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengukur kepuasan petani untuk masa yang akan datang. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa tingkat kinerja penyuluh pertanian di Kelurahan Tigarunggu dinyatakan sangat puas dengan nilai sebesar 75,6 persen. Terhadap pelayanan yang diberikan penyuluh pertanian. Adapun upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja penyuluh di masa yang akan datang untuk di Kelurahan Tunarungu yaitu: melengkapi alat praga saat kegiatan penyuluh berlangsung, penyuluh lebih cepat lagi dalam menangani pengaduan petani, dan penyuluh lebih cepat lagi dalam memberikan informasi terbaru tentang teknologi terbaru kepada kelompok tani.

(Arifin, 2012) pada penelitian yang berjudul Analisis Tingkat Kepuasan Petani Terhadap Kinerja Pelayanan Penyuluh Pertanian (Studi kasus di BP3K Kalibawang, Kabupaten Kulon Progo, D.I Yogyakarta). Metode yang dipakai pada pengambilan sampel menggunakan Purposive sampling dan judgment sampling. Analisis data menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dengan Responden sebanyak 30 orang. *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah untuk menjawab permasalahan mengenai sejauh mana tingkat kepuasan petani terhadap penyuluh dalam mengukur Atribut dari tingkat kepentingan dan tingkat kinerja. *Customer Satisfaction Index* (CSI) adalah untuk mengukur bagian acuan untuk menentukan sasaran-sasaran di tahun yang mendatang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan petani terhadap kinerja pelayanan penyuluh pertanian di BP3K

Kalibawang, Kabupaten Kulon Progo, D.I Yogyakarta tergolong sangat memuaskan dengan nilai 82,42% atau 0,8242.

(Bella Putri Trianingtyas, 2020) dalam penelitian yang berjudul “Tingkat Kepuasan Petani Terhadap Kinerja Penyuluh Pertanian di Desa Senden Kecamatan Selo Kabupaten Boyolali. Tujuannya untuk menganalisis tingkat kepentingan dan pencapaian karakteristik kinerja penyuluh pertanian dan derajat kesesuaian antara kepuasan petani dengan kinerja penyuluh pertanian di Desa Senden, Selo, Boyolali. Metode pengumpulan data yang dipakai pada penelitian merupakan survei, wawancara, observasi dan dokumentasi. Data selanjutnya pada analisis secara deskriptif memakai *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk menganalisis taraf kesesuaian antara taraf kepentingan terhadap taraf kinerja dalam atribut-atribut kinerja penyuluh pertanian, dan data dalam identifikasi kasus taraf kepuasan petani terhadap kinerja penyuluh pertanian secara naratif memakai analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI). Hasil survei menunjukkan nilai kecocokan sebesar 93,15% atau 0,9315 yang menunjukkan bahwa kecocokan tertinggi adalah kemampuan pelatih bertanya langsung dan menjawab pertanyaan dari petani. Hasil *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan bahwa Kuadrat II merupakan kuadrat utama dari atribut kinerja pertanian yang terdiri dari 6(6) atribut. Hasil analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) adalah 74,09% atau 0,7409, menunjukkan bahwa petani puas dengan kinerja penyuluh pertanian.

(Musdalifah, 2018) penelitian yang berjudul “Tingkat Kepuasan Petani Padi Terhadap Pelayanan Penyuluh Pertanian di Kecamatan Kuasam Hilir, Kabupaten Tanah Bumbu, Provinsi Kalimantan Selatan. Metode pengumpulan data yang dilakukan secara acak sederhana atau random sampling dari populasi 37 responden yang terlibat dalam usahatani padi. Analisis data yang digunakan adalah deskriptif dan kuantitatif dengan metode skoring. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan petani padi terhadap pelayanan penyuluhan pertanian di Kecamatan Kuasam Hilir atas pelayanan penyuluhan terkait kinerja sangat memuaskan, dengan rata-rata skor yang dicapai petani sebesar 2,21. Untuk kinerja penyuluh pertanian di Kecamatan Kuasam Hilir dikategorikan cukup baik. Harapan petani terhadap pelayanan penyuluhan pertanian di Kecamatan Kuasam

Hilir sesuai dengan harapan petani, terlihat dari rata-rata skor pencapaian 2,24 yang dinilai cukup memuaskan untuk kinerja penyuluh pertanian.

Berkat dan Sunaryati (2015) melakukan penelitian yang berjudul Analisis Kepuasan Petani di Kalimantan Tengah, Kota Palangkaraya, Desa Kalamangan yang menganalisis kepuasan petani di Desa Kalamangan berdasarkan kegiatan penyuluhan pertanian dan faktor-faktor yang mempengaruhinya menentukan kepuasan petani. Kepuasan petani terhadap kegiatan promosi petani merupakan faktor penting agar kegiatan promosi petani efektif. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif berdasarkan metode survei. Lokasi survei adalah Desa Kalamangan, salah satu sentra produksi pertanian masyarakat Palangkaraya. Partisipan dalam penelitian ini adalah petani dalam satu kelompok tani, termasuk maksimal 2 orang dari setiap kelompok tani. Analisis data dengan statistik deskriptif dan nonparametrik, atau korelasi Spearman. Akibatnya, petani di Desa Kalamangan menjadi petani dalam kelompok 21 petani, dan jumlah petani mencapai 520. Unit usaha yang dikelola oleh petani Kalamangan sangat beragam, antara lain peternakan (palawija, sayuran, buah-buahan), peternakan (sapi, kambing/domba, kerbau, ayam), dan perkebunan (kelapa). Tingkat kinerja kelompok tani sangat bervariasi dari kelas pemula hingga kelas menengah, dengan 1 kelas pemula (4,76%), 12 kelas lanjutan (57,14%), dan 8 kelas menengah (38,1%). Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner pada sampel 42 petani. Kemudian menganalisis data menggunakan statistik deskriptif dan nonparametrik berkorelasi. Skor rata-rata yang diperoleh adalah yang dianggap cukup memuaskan dengan hasil survei, dan kepuasan petani terhadap perluasan usaha adalah dari petani dalam kategori ini. Kualitas spesifik aspek layanan seperti keandalan, daya tanggap, keamanan, dan empati berkorelasi positif dan kepuasan para petani di Desa Kalamangan Kota Palangka Raya.

Andika (2009) melakukan survei atas pelayanan Balai Penyuluhan Pertanian (BPP) terhadap Kepuasan Petani dalam Budidaya Padi dengan Pengelolaan Tanaman Terpadu (PTT) dengan menggunakan nilai koefisien korelasi. Terdapat hubungan yang sangat penting antara faktor reliabilitas dengan kepuasan petani dalam pengelolaan tanah dengan nilai 0,517, besaran hubungannya sedang dan pengaruhnya sebesar 26%. Terdapat hubungan yang

signifikan antara reliabilitas item dengan kepuasan petani terhadap penanaman dengan skor 0,343, ukuran hubungannya kecil dan efeknya sebesar 11%. Pada nilai 0,339, hubungan aktual antara faktor daya tanggap kepuasan petani terhadap pengelolaan lahan dengan tingkat dampak adalah rendah, dengan besaran dampak sebesar 11,5%. Terdapat hubungan yang nyata antara faktor empati dengan kepuasan petani terhadap pemeliharaan, dengan nilai 0,352, derajat korelasi rendah, dan pengaruhnya sebesar 12,%. Terdapat korelasi nyata antara faktor tangible dengan kepuasan petani terhadap pengelolaan lahan pada tingkat rendah sebesar 0,380 dengan pengaruh sebesar 14,4%. Ada hubungan yang signifikan antara tangibles dan kepuasan petani dengan mempertahankan 0,339, tingkat hubungan rendah dan pengaruhnya 11,5%.

Dini Bayu Subagio (2015) pada penelitiannya yang berjudul Tingkat Kepuasan Petani Terhadap Kinerja Pelayanan Penyuluh Pertanian di Desa Situ Udik Kecamatan Cibungbulang Kabupaten Bogor Jawa Barat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi atribut mutu berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja petani serta menganalisis kepuasan petani terhadap atribut pelayanan penyuluh pertanian di Desa Situ Udik Kecamatan Cibungbulang Kabupaten Bogor. Memberikan upaya peningkatan pemberian pelayanan penyuluh pertanian agar dapat memberikan kepuasan kepada petani di masa yang akan datang. Alat analisis data yang digunakan adalah *Importance and Performance Analysis*.

Hasil menurut perhitungan *Importance Performance Analysis* (IPA) memperlihatkan atribut yg dipercaya petani mempunyai taraf kepentingan tertinggi yaitu penyuluh melakukan kunjungan terhadap kelompok tani dan atribut yang mempunyai taraf kepentingan terendah merupakan penyuluh yang menciptakan interaksi kerjasama antara kelompok tani dengan pihak lain, sedangkan untuk atribut yang dipercaya petani mempunyai taraf kinerja tertinggi yaitu penyuluh yang mendapatkan pertanyaan bisa langsung menjawab dan sanggup menjawab pertanyaan petani sedangkan atribut yang mempunyai taraf kinerja terendah merupakan penyuluh yg menciptakan interaksi kerjasama antara kelompok tani dengan pihak lain. Secara umum hasil penelitian memperlihatkan bahwa taraf kinerja penyuluh pertanian pada Desa Situ Udik relatif memuaskan. Dari hasil perhitungan kesenjangan antara kepentingan dan kinerja bahwa

kesenjangan setiap atribut terhadap pelayanan bernilai positif dengan selisih antara kinerja dan kepentingan sebanyak 1.24 dari 5.0. Ini menunjukkan bahwa semakin minim range antara kinerja dan kepentingan maka menunjukkan semakin besar kepuasan yang dirasakan petani. Faktor-faktor yang dapat menaikkan kualitas kinerja penyuluh pertanian dalam memberikan kepuasan petani pada masa yang akan datang merupakan materi yang diberikan penyuluhan sesuai dengan yang diperlukan petani, penyuluh melakukan kunjungan terhadap kelompok tani dan penyuluh mengajarkan banyak keterampilan usaha tani dan melakukan bimbingan pada penerapannya dan kemampuan penyuluh pada upaya menaikkan produktivitas, kuantitas dan kualitas terhadap komoditi.

2.2. Landasan Teori

2.2.1. Petani

Perihal "petani" berdasarkan banyak kalangan akademis sosial mendefinisikan pengertian yang beragam. Petani memiliki banyak dimensi, sehingga banyak sekali kalangan memberi pandangan sesuai dengan karakteristiknya yang dominan. Perhatian petani secara umum merupakan seorang yang bekerja dalam memenuhi kebutuhan hidupnya berdasarkan aktivitas bisnis pertanian, baik berupa bisnis pertanian pada bidang tumbuhan pangan, hortikultura, perkebunan, peternakan, dan perikanan.

Wolf seperti dikutip oleh Teodor Shanin (1985: 49), menyebut istilah petani memiliki ciri-ciri sebagai berikut: Petani menanam tanaman dan memelihara ternak di daerah pedesaan, bukan didalam ruangan-ruangan tertutup (*greenhouse*) di pusat kota. Dari segi tempat tinggal, petani umumnya tinggal di pedesaan maupun dipinggiran kota. Oleh karena itu, pekerjaan utama bagi petani untuk bertahan hidup adalah bercocok tanam dibidang pertanian. Pada umumnya pekerjaan seorang petani berkaitan dengan kepemilikan atau penggunaan tanah.

Mosher (1987:198) memberi batasan, petani merupakan insan yang bekerja memelihara tumbuhan atau hewan dengan tujuan diambil keuntungannya guna membuat pendapatan. Menurut Kementerian Pertanian Republik Indonesia, petani merupakan pelaku utama baik dalam agribisnis tunggal maupun polikultur dari tanaman pangan, hortikultura, peternakan, perikanan, atau hasil perkebunan.

2.2.2. Penyuluhan Pertanian

Penyuluhan adalah pendidikan non formal bagi petani bersama keluarganya yang mencakup aktivitas pada pakar pengetahuan dan keterampilan berdasarkan penyuluh lapangan kepada petani dan keluarganya berlangsung melalui proses belajar mengajar. Penyuluh pertanian harus inovatif dan kompeten dalam mengajar dan mengkomunikasikan materi dan teknik pertanian kepada petani dan keluarganya. Dengan demikian, mereka dapat meningkatkan minat mereka untuk belajar dan harus berorientasi pada masalah yang dihadapi oleh petani (Mardikanto, 2009)

Definisi penyuluhan secara lebih luas berasal dari kata ekspansi, yang berarti menyebarluaskan informasi untuk meningkatkan kapasitas pertanian dan mencapai produksi, pendapatan, dan kesejahteraan petani yang lebih baik dan sesuai harapan. Penyuluhan pertanian sebagai bentuk pendidikan informal bagi petani untuk mengubah sikap dan perilaku, memberdayakan mereka, meningkatkan kesejahteraan mereka, menciptakan kehidupan masyarakat dan melindungi lingkungan mereka (Departemen Pertanian, 2009).

Mardikanto (2009), menjelaskan bahwa filosofi penyuluhan pertanian menekankan beberapa hal berikut ini:

1. Penyuluh harus bekerja sama dengan masyarakat dalam menciptakan suasana penyuluhan yang dialogis serta menciptakan, menggerakkan dan memelihara partisipasi masyarakat.
2. Kegiatan penyuluhan tidak menciptakan masyarakat yang ketergantungan.
3. Kegiatan penyuluhan pertanian dapat dilihat dari hasil terwujudnya kesejahteraan ekonomi masyarakat. Prinsip dalam penyuluhan menjadi pedoman dalam pengambilan keputusan dan melaksanakan penyuluhan pertanian yang konsisten.

Menurut Pendapat (Hasiholan, 2018) mengungkapkan bahwa prinsip-prinsip pada penyuluhan pertanian mencakup:

1. Prinsip dan otonomi daerah serta desentralisasi yaitu dengan memperhatikan kondisi dan kebijakan daerah yang ditetapkan.

2. Prinsip kemitraan dilakukan sejajar dengan kesetaraan antara penyuluh dengan petani
3. Prinsip demokrasi dengan menghargai dan mengakomodasi aspirasi petani.
4. Prinsip kesejahteraan dengan memberikan kemudahan akses informasi.
5. Asas kemandirian berdasarkan kemampuan dalam menggali potensi, masalah dan aspirasi.
6. Asas akuntabilitas dengan mampu meminta pertanggungjawaban petani atas pelaksanaan kegiatan.
7. Asas keterpaduan berdasarkan atas dasar penyuluhan merupakan bagian dari pembangunan pertanian.
8. Prinsip keberpihakan dengan memperjuangkan aspirasi petani.

Menurut Ibrahim *et al* (2003) mengungkapkan bahwa unsur-unsur dalam pelaksanaan penyuluhan sangat penting menentukan metode pelaksanaan, media, materi, waktu dan tempat. Untuk memberi arahan dan aspirasi pada petani. Undang-undang Nomor 16 Tahun 2006 tentang SP3K menyebutkan bahwa penyuluh adalah perorangan warga negara Indonesia yang bekerja di sektor pertanian, baik pegawai negeri sipil, perseorangan, maupun penyuluh swadaya. Tugas utama penyuluh adalah mempersiapkan, melaksanakan, mengembangkan, mengevaluasi dan melaporkan kegiatan penyuluhan pertanian. Penyuluh harus memenuhi tugas dan fungsinya sebagai pembimbing lapangan, bermitra dengan petani dan bertindak sebagai filosofi.

2.2.3. Kepuasan Petani

Kepuasan adalah wujud perasaan yang muncul setelah tercapainya tujuan dan harapan seseorang. Kepuasan petani sangat bergantung pada persepsi dan harapan mereka terhadap unsur penyuluhan itu sendiri. Dalam hal ini kepuasan petani berkaitan dengan kualitas layanan penyuluhan petani yang diberikan.

Menurut Kotler dalam Husin (2009) kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang dalam membandingkan kinerja (hasil) yang bisa dirasakan dibandingkan menggunakan harapannya. Jadi tingkat kepuasan adalah fungsi berdasarkan perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Kepuasan

petani tersebut sangat bergantung pada harapan petani. Oleh karena itu, dalam mempelajari tingkat kepuasan petani haruslah diketahui terlebih dahulu harapan petani.

Lupioyadi (2006), menyatakan bahwa menentukan tingkat kepuasan masyarakat terdapat tiga faktor yang perlu dipertimbangkan oleh organisasi pelayanan diantaranya adalah:

- a. Kualitas menurut produk/jasa, publik akan merasa puas jika hasil dari penilaian mereka memberitahukan bahwa produk/jasa yang mereka pakai berkualitas.
- b. Kualitas pelayanan, publik akan merasa puas apabila menerima pelayanan yang lebih baik atau sesuai harapan.
- c. Emosional, publik akan merasa bangga dan menerima keyakinan bahwa seseorang yang akan kagum terhadapnya apabila memakai produk/jasa dengan merek eksklusif cenderung memiliki yang lebih tinggi.

Menurut Latuconsina (2012), untuk menentukan tingkat kepuasan petani, penyuluh pertanian wajib memakai media informasi penyuluh dalam pelaksanaan penyuluhannya agar bisa lebih efektif dan efisien informasi dan inovasi yang disampaikan dapat dipahami oleh petani sehingga meningkatkan pengetahuan petani dengan informasi dan inovasi pertanian. Media informasi yang digunakan oleh supervisor juga harus disesuaikan dengan situasi petani (tingkat pendidikan, usia, budaya, dll) dan situasi lokal yang dilakukan oleh pelatih pertanian.

Metode penyuluhan pertanian yang dapat memuaskan petani adalah sebagai berikut:

- a. Metode pengenalan yaitu sebuah cara pada penanaman atau transfer kebiasaan atau nilai dan kebutuhan menurut satu generasi ke generasi lainnya pada sebuah kelompok atau masyarakat.
- b. Metode demonstrasi terbagi menjadi 3 cara yaitu sebagai berikut:
 - 1) Demonstrasi cara: memperlihatkan secara singkat kepada kelompok tani bagaimana melakukan suatu cara kerja baru/lama dapat ditingkatkan (misalnya pembibitan, budidaya, pemupukan, dan lain-lain).

- 2) Demonstrasi hasil : menunjukkan hasil cara kerja baru / lama yang telah diperbaiki kepada orang-orang (misal produksi padi dari sistem jajar legowo, penggunaan varietas padi baru, atau pengolahan hasil pertanian dengan alat/alsintan
- 3) Gabungan demonstrasi cara dan hasil: pada aktivitas praktek dilapangan memang cara ini yang sering dilakukan pada aktivitas penyuluhan.

2.2.4. Indikator Kepuasan

Pada hakikatnya indikator kepuasan sangat berhubungan, Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan konsumen sesudah membandingkan Antara apa yang diterima menggunakan harapannya (Umar, 2005:65).

Kotler dan Keller (2009), bahwa kepuasan merupakan perasaan bahagia atau kecewa seorang yang muncul lantaran membandingkan kinerja yang dipersepsikan (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Kepuasan juga berarti jumlah atribut berdasarkan produk atau jasa.

Adapun indikator kepuasan yang dimana indikator tersebut digunakan untuk mengukur variabel kepuasan petani terhadap kinerja pelaksanaan penyuluhan pertanian diukur menggunakan 5 (lima) indikator yaitu daya tanggap, kehandalan, keyakinan, empati, dan aspek fisik.

2.2.4.1. Indikator Daya Tanggap

Indikator daya tanggap diukur dengan tiga parameter yakni kecepatan pelayanan, kesediaan membantu, dan kesiagaan dalam memberikan pelayanan.

2.2.4.2. Indikator Kehandalan

Indikator kehandalan yang dapat diukur dengan parameter kesungguhan dalam memberikan penyuluhan, ketepatan waktu, tepat janji, dan konsistensi penyuluhan

2.2.4.3. Indikator Keyakinan

Indikator keyakinan yang dapat diukur dengan parameter kepercayaan terhadap penyuluh, kompetensi penyuluh, dan kesopanan penyuluh terhadap petani.

2.2.4.4. Indikator Aspek Empati

Indikator empati diukur dengan parameter perhatian individual oleh penyuluh, waktu operasional penyuluhan, perhatian individual oleh lembaga, dan perhatian kepada kepentingan petani.

2.2.4.5. Indikator Aspek Fisik

Indikator aspek fisik yang dapat diukur dengan parameter penampilan penyuluh, ketepatan media teknologi dan informasi, kelengkapan media teknologi dan informasi dan kemampuan menggunakan media teknologi dan informasi.

2.2.5. Kinerja Penyuluhan

Kinerja berasal dari istilah *job performance* yang artinya prestasi kerja yang diperoleh seseorang dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Menurut Moeheriono (2012). Penyuluh pertanian turut berperan penting dalam menentukan keberhasilan pembangunan pertanian, yaitu dalam memfasilitasi teknologi pertanian kepada petani. Kinerja penyuluh pertanian dapat dikatakan berkinerja baik apabila telah melakukan tugas pokok dan fungsi sesuai dengan standar indikator yang telah ditentukan. Tugas pokok dan fungsi yang tercakup dalam indikator kinerja penyuluh pertanian yang telah ditetapkan dalam peraturan undang-undang sistem penyuluh pertanian, perikanan dan kehutanan (UUS-P3K) nomor 16 tahun 2006 (Deptan, 2010). Kinerja dan keberhasilan penyuluh dapat diukur melalui 9 indikator sebagai berikut:

1. Tersusunnya suatu program penyuluhan pertanian sesuai dengan kebutuhan petani di daerah PPL nya.
2. Tersusunnya rencana program kerja pertanian di wilayah kerja masing-masing.
3. Tersedianya data peta wilayah untuk mengembangkan dengan teknologi spesifik lokasi sesuai dengan komoditas unggul di daerah PPL nya.
4. Tersedianya informasi teknologi pertanian secara merata dan sesuai dengan kebutuhan petani.
5. Tumbuh kembangnya kemandirian petani
6. Tersedianya kemitraan usaha antara petani dan pengusaha yang saling menguntungkan.

7. Meningkatkan hasil produktivitas agribisnis dengan komoditas unggul di daerah tempat kerja/wilayah kerja.
8. Tersedianya akses petani dalam lembaga keuangan, informasi dan sarana produksi pertanian dalam pemasaran.
9. Meningkatkan kesejahteraan petani dengan pendapatan petani di wilayah kerja masing-masing.

Peran penyuluh sebagai fasilitator juga diwujudkan melalui kegiatan pendampingan dalam pemecahan permasalahan. Adanya kegiatan pendampingan bertujuan mengontrol dan mengawasi jalannya kelompok dalam mengambil keputusan dalam rangka pemecahan suatu permasalahan.

Pendapat (Mardikanto, Sistem Penyuluh Pertanian LLP UNS dan UNS Press, 2009) menyatakan bahwa pelaksanaan peran penyuluh sebagai konsultan diwujudkan dengan memberikan rujukan alternatif kepada petani dalam upaya pemecahan permasalahan petani. Pelaksanaan peran penyuluh sebagai pengawas dalam kegiatan penyuluhan diwujudkan melalui kunjungan di luar jadwal pertemuan kelompok tani. Tujuan adanya kegiatan kunjungan adalah untuk memperkuat dan meningkatkan hubungan yang akrab antara penyuluh dengan petani sehingga tercipta suasana komunikasi yang baik.

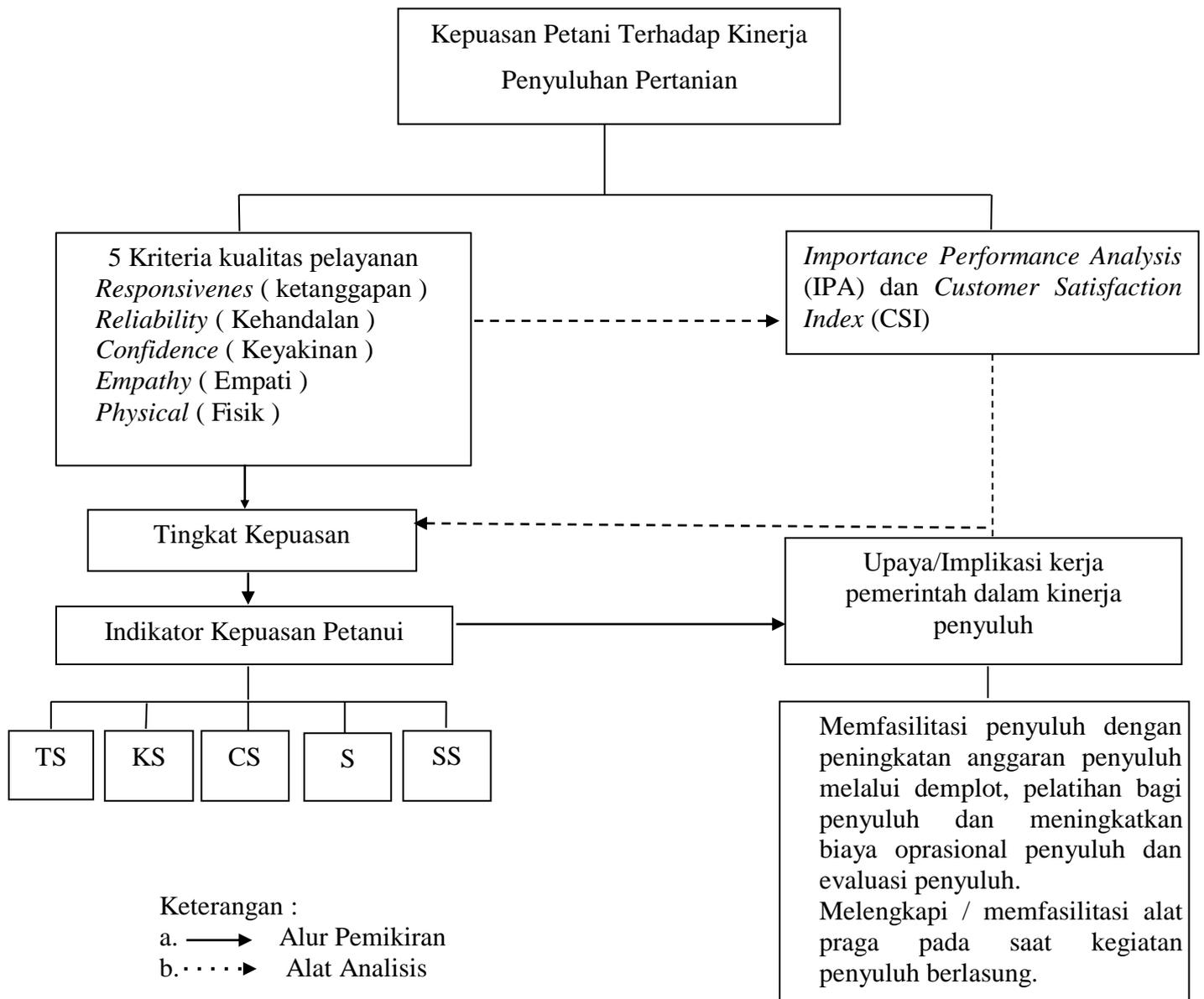
Selain itu diperlukan suatu pengukuran tingkat kepuasan petani terhadap kinerja penyuluh pertanian dengan mengetahui faktor-faktor yang dianggap penting dan diharapkan oleh petani. Sehingga dapat meningkatkan kinerja yang dapat memuaskan petani.

2.2.6. Kerangka Pemikiran

Penyuluhan Pertanian bertujuan untuk mengembangkan kemampuan petani dan kelompok tani, mengubah perilakunya dalam usahatani sehingga mampu menghasilkan produksi yang cukup untuk meningkatkan kualitas hidupnya. Efektivitas penyuluhan dapat diukur melalui tingkat kepuasan petani dalam memperoleh pelayanan dari penyuluh pertanian.

Penelitian ini menggunakan atribut-atribut kualitas jasa yang dikelompokkan kedalam lima dimensi kualitas jasa, yaitu: berwujud (*tangible*), keandalan (*reliability*), kesigapan (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), empati

(*empathy*). Apabila tingkat kinerja di bawah tingkat kepentingan maka pelanggan atau petani akan kecewa, apabila tingkat kinerja sesuai dengan tingkat kepentingan maka pelanggan atau petani akan puas dan apabila tingkat kinerja melebihi tingkat kepentingan maka pelanggan akan sangat puas. Agar mudah dipahami peneliti sajikan dalam bagan alur kerangka berpikir sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka pemikiran

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Tempat Dan Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di Desa Rantau Kasai, Kecamatan Tambusai Utara. Kabupaten Rokan Hulu. Adapun penentuan lokasi penelitian dilakukan dengan metode (purposive). Penelitian ini akan dilakukan pada bulan Januari 2022 sampai April 2022. Alasan tujuan dari dipilihnya lokasi ini dikarenakan mayoritas penduduk bekerja sebagai petani, selain itu di Desa Rantau Kasai merupakan Desa yang memiliki Gapoktani (kelompok tani) dengan jumlah anggota paling banyak dibandingkan dengan Desa lainnya.

3.2. Metode Pengambilan Sampel

(Ridwan, Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian, 2012) mengatakan bahwa: sampel adalah bagian dari populasi, sampel penelitian adalah sebagian dari populasi yang diambil di Desa Rantau Kasai dan dapat mewakili seluruh populasi. Jumlah petani di Kecamatan Tambusai Utara Kabupaten Rokan Hulu adalah 7 kelompok yang berjumlah 174 orang, dan Petani Tersebut akan diambil sampel dengan Teknik Slovin.

$$n = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1}$$

Keterangan:

n = Sampel

N = Populasi

d = Nilai persisi

Tabel 2. Slovin Perkelompok

No	Nama Kelompok Tani	Jumlah Populasi (Anggota)	Sampel
1	Rimbah arwana	20	11
2	Sialang kayangan	29	13
3	HKM rawa seibu	25	10
4	Sialang mahato kayangan	30	14
5	Pemuda tani	20	11
6	Rantau kayangan	20	11
7	Maju jaya	30	14
Jumlah		174	84

3.3. Teknik Pengumpulan Data.

Untuk memperoleh data dalam penelitian ini digunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu:

a. Observasi

Penulis melakukan pengamatan langsung kelapangan untuk mendapatkan data yang dibutuhkan. Dan melengkapi data wawancara sebagai upaya *cross cek* kegiatan survey lapangan.

b. Wawancara

Penulis melakukan tanya jawab dengan responden yang berhubungan dengan penelitian ini secara langsung dilapangan yang suka kuesioner.

c. Dokumentasi

Merupakan salah satu teknik pengumpulan data kualitatif dengan melihat atau menganalisis dokumen-dokumen sebagai penunjang kegiatan penelitian.

3.4. Jenis dan Sumber Data

Untuk data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan bantuan kuesioner terhadap petani sampel dan penyuluhan, dan data sekunder diperoleh dari instansi yang terkait dengan penelitian ini yaitu kantor Balai Penyuluh Kecamatan Tambusai Utara dan kantor kepala desa Tambusai Utara.

3.5. Metode Analisis Data

3.5.1. Skala Likert

Skala likert yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang kejadian atau gejala sosial (Ridwan,2012). Pengukuran tingkat penilaian kepuasan petani terhadap kinerja penyuluh di Desa Rantau Kasai menggunakan scoring data menurut likert yang berupa skala ordinal,menyangkut skala 1 sampai skala 5 sebagai berikut (Sugiyono, 2004):

Table 3. Ukuran Alternatif Jawaban Kuesioner

Pilihan Jawaban (Kategori)	Skor Nilai
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Cukup Setuju	3
Kurang Setuju	2
Tidak Setuju	1

Jawaban responden pada kuesioner diperoleh data yang kemudian dianalisis dengan secara deskriptif menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk menganalisis tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan terhadap tingkat kinerja pada atribut-atribut penyuluh, dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) adalah menganalisis data pada identifikasi masalah tingkat kepuasan petani terhadap kinerja penyuluh pertanian.

Tabel 4. Skor penilaian tingkat kepuasan petani terhadap penyuluh

No	Interval Kelas	Kepentingan	Kinerja	Kepuasan
1	I	Tidak Penting	Tidak Baik	Tidak puas
2	II	Kurang Penting	Kurang baik	Kurang puas
3	III	Cukup penting	Cukup Baik	Cukup Puas
4	IV	Penting	Baik	Puas
5	V	Sangat Penting	Sangat Baik	Sangat puas

Sumber: Tresno Sumbodo (2021)

3.5.2. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

Importance Performance Analysis (IPA) adalah metode deskriptif kualitatif-kuantitatif. Rangkuti (2006) mengatakan bahwa IPA digunakan untuk menjawab permasalahan mengenai tingkat kepuasan petani terhadap penyuluh. Metode IPA merupakan salah satu teknik penerapan untuk mengukur atribut dari tingkat kepentingan dan tingkat kinerja.

Selain itu untuk perhitungan perihal tingkat kesesuaian dengan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja atribut kualitas penyuluh pertanian (Tki). Untuk rumus dapat digunakan sebagai berikut:

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

Keterangan:

Tki = Tingkat kesesuaian penyuluh

X_i = Skor penilaian petani terhadap tingkat kinerja atribut penyuluh

Y_i = Skor penilaian petani terhadap tingkat kepentingan atribut penyuluh

Tingkat kesesuaian digunakan untuk mengetahui sejauh mana kepuasan petani di wilayah Desa Rantau Kasai. Dalam artian jika $T_{ki} > 100\%$ maka dapat dikatakan petani tersebut merasa sangat puas terhadap kinerja penyuluh. Jika $< 100\%$ maka kinerja penyuluh dianggap belum dapat memenuhi kepuasan petani.

(Megal, 2005) Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) pertama kali diperkenalkan oleh Martalia dan James pada tahun 1977 yang bertujuan untuk mengukur hubungan Antara prestasi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas atau jasa yang dikenal pada sebagai *quadrant analysis, Importance Performance Analysis* yang diterima secara umum dan digunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahan dalam menerapkan dan tampilkan hasil analisa yang memudahkan untuk usulan perbaikan kinerja penyuluh pertanian. Didalam kajian ini terdapat dua buah perubahan yang mewakili oleh huruf (X), dan huruf (Y), dimana huruf (X) ini merupakan tingkat kinerja penyuluh dan huruf (Y) merupakan tingkat kepentingan petani. Adapun rumus yang digunakan sebagai berikut:

$$x_i = \frac{\sum x_i}{n} \quad Y_i n = \sum Y_i$$

Keterangan:

X_i = Skor rata-rata kinerja setiap atribut

Y_i = Skor rata-rata kepentingan tiap atribut

n = Jumlah responden

Untuk melihat skor rata-rata kinerja penyuluh seluruh atribut (X_i) dilakukan dengan menjumlah skor rata-rata (X_i) masing-masing atribut dibagi jumlah jasa yang digunakan. Begitu juga dalam menghitung tingkat rata-rata kepentingan keseluruhan (Y), jumlah skor rata-rata kepentingan (Y_i) seluruh dibagi dengan jumlah atribut yang digunakan. Adapun rumus yang digunakan sebagai berikut:

$$X_i = \frac{\sum x_i}{k}$$

$$Y_i = \frac{\sum Y_i}{k}$$

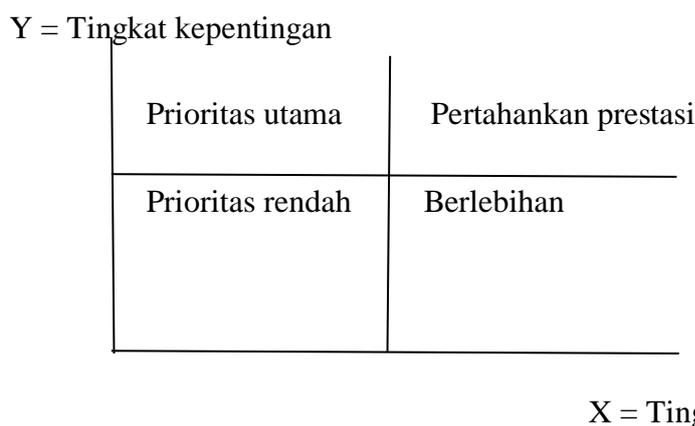
Keterangan:

X_i = Skor rata-rata kinerja

Y_i = Skor rata-rata kepentingan

N = Jumlah atribut kepuasan petani

Skor rata-rata kinerja (X_i) dan kepentingan (Y_i) untuk tiap atribut skor rata-rata keseluruhan (X) dan skor rata-rata keseluruhan kepentingan (Y) yang digunakan untuk membuat diagram kartesius dari atribut yang mempengaruhi kepuasan petani dan berguna untuk menentukan titik perbaikan atribut yang benar-benar dianggap penting saja. Untuk mengukur atribut tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dalam grafik *Importance Performance Analysis* (IPA) dibagi menjadi empat buah kuadrat berdasarkan hasil pengukuran Metode *Importance Performance Analysis* (IPA).



Keterangan:

1. Prioritas utama adalah tingkat harapan tinggi tapi tingkat pelaksanaan rendah.
2. Pertahankan prestasi adalah menggambarkan bahwa atribut telah dilaksanakan sesuai harapan petani.
3. Prioritas rendah adalah tingkat kepentingan dan tingkat kinerjanya relatif rendah atau tidak sesuai harapan petani.

4. Berlebihan adalah tingkat kepentingan rendah dibandingkan pelaksanaan kinerja.

3.5.3. Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Customer Satisfaction Index (CSI) adalah pengukuran terhadap acuan untuk menentukan sasaran-sasaran di tahun-tahun mendatang. Metode CSI menurut Stramford dalam Joni (2009) meliputi:

1. Menghitung *Mean Importance Score* (MIS), dan *Mean Satisfaction Score* (MSS)

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

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

Keterangan:

n = Jumlah Konsumen

Y_i = Nilai kepentingan Y ke - i

X_i = Nilai kinerja X ke - i

2. Menghitung *weight Factor* (WF), yaitu bobot persentase nilai MIS per atribut terhadap total MIS seluruh atribut.

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

Keterangan :

P = Atribut kepentingan ke-p

i = atribut mutu pelayanan ke-i

MIS_i = skor rata-rata kepentingan atribut ke-i

3. Menghitung *weight score* (WS), yaitu perkalian antara WF dengan rata-rata tingkat kepuasan atau *mean satisfaction score* (MSS).

$$WS = WF \times MSS$$

4. Menghitung *customer satisfaction indexs* (CSI), yaitu untuk perhitungan dari WS dibagi skala maksimal atau *Highest scale* (HS) kemudian dikali 100%.

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

Keterangan :

WS = *Weighted Score*

HS = *Highest Scale*

Dikutip pada panduan survey kepuasan konsumen PT. Succofindo dalam Kartikawati (2008) tingkat kepuasan responden secara menyeluruh dapat dilihat dari kriteria tingkat kepuasan menyeluruh dari kriteria tingkat kepuasan responden atau petani, dengan kriteria sebagai berikut:

Table 5. Kriteria Tingkat Kepuasan Petani

No	Kriteria	Kategori
1	$0 < \textit{Satisfaction index} \leq 0,2$	Tidak puas
2	$0,2 < \textit{Satisfaction index} \leq 0,4$	Kurang puas
3	$0,4 < \textit{Satisfaction index} \leq 0,6$	Cukup puas
4	$0,6 < \textit{Satisfaction index} \leq 0,8$	Puas
5	$0,8 < \textit{Satisfaction index} \leq 1$	Sangat puas

Sumber: *Panduan Survei Kepuasan Konsumen Dalam Kartikawati (2008)*

3.5.4. Uji Validitas dan Reliabilitas

A. Uji Validitas

Uji Validitas adalah merupakan instrumen valid yang berarti instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur. Sedangkan hasil penelitian yang valid yaitu apabila terdapat kesamaan Antara data yang telah dikumpulkan dengan data sesungguhnya terjadi dalam objek yang diteliti. Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan *korelasi product moment* dengan bantuan *Microsoft Excel 2013*. Untuk korelasi product moment dapat digunakan dalam mencari hubungan dan membuktikan hubungan hipotesis dengan dua variabel atau lebih.

Rumus *Product Moment* adalah:

$$r_{xy} = \frac{N \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{N \sum x^2 - (\sum x)^2} \sqrt{N \sum y^2 - (\sum y)^2}}$$

R_{xy} = Korelasi Antara Variabel x dan y H_0 = Instrumen dinyatakan tidak valid. H_a Instrumen dinyatakan valid. Setelah r_{xy} didapat, kemudian dibandingkan dengan r tabel (dengan taraf kesalahan tertentu). Apabila r_{xy} lebih besar dari nilai r tabel maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Menurut Arikunto dalam Umar (2003) disarankan agar jumlah responden untuk uji minimal 30 orang dengan menggunakan tingkat kepercayaan 95 persen. (= 0,05). Demikian atribut yang dapat dinyatakan valid jika nilai r_{xy} atau nilai r hitung lebih besar dari 0,361. Uji validitas ini menggunakan bantuan microsoft Excel. Yang dimana untuk mencari hubungan dan membuktikan dua *variabel* atau lebih adalah sama.

B. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah suatu nilai yang menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur dalam pengukur untuk mengukur gejala yang sama (umar, 2003) Diuji reliabilitasnya. Untuk menentukan konsistensi suatu alat ukur yang digunakan dalam penelitian. Uji Reliabilitas dilakukan dengan uji *Alpha Cronbach*. Rumus *Alpha Cronbach* sebagai berikut:

$$r_{11} = \left(\frac{n}{n-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \delta_t^2}{\delta t^2} \right)$$

Keterangan:

r_{11} = reliabilitas yang dicari

n = jumlah item pertanyaan yang diuji

$\sum \delta t^2$ = Jumlah varians skor tiap-tiap item

δt^2 = Varian total

Jika nilai Alpha 0,07 artinya reliabilitas mencukupi (sufficient reliability). Sementara jika Alpha > 0,80 ini secara konsisten secara internal karena memiliki reliabilitas yang kuat. Atau, ada juga yang memaknakan sebagai berikut: jika Alpha > 0,90 maka realibilitas sempurna. Jika alpha 0,70-0,90 maka reliabilitas tinggi. Jika apabila alpha 0,50-0,70 maka reliabilitas moderat. Jika alpha < 0,50 maka reliabilitas rendah.

Untuk mengidentifikasi masalah 1 mengenai tingkat kepuasan petani dan tingkat kepentingan petani terhadap kinerja penyuluh pertanian dianalisis dengan menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Menurut

Rangkuti (2006), menyatakan bahwa *Importance Performance Analysis* atau analisis tingkat kepentingan dan kinerja karyawan atau penyuluh untuk menjawab tentang permasalahan mengenai sejauh mana tingkat kepuasan terhadap kinerja penyuluh. Metode *Importance Performance Analysis* merupakan suatu teknik untuk mengukur atribut dari tingkat kepentingan dan tingkat kinerja. Tingkat kepentingan diukur dari harapan petani, sedangkan tingkat kinerja diukur dari pelaksanaannya. Pengukuran kepentingan dilakukan dengan menggunakan skala lima tingkat Likert (Sugiyono,2006) yang terdiri dari sangat penting (5), penting (4), cukup penting (3), kurang penting (2), tidak penting (1). Hal yang sama dilakukan bagi pengukuran kinerja, yaitu sangat baik (5), baik (4), cukup baik (3), kurang baik (2), dan tidak baik (1). Berdasarkan hasil penilaian tingkat kepentingan dan hasil penilaian kinerja, dari perhitungan skor kinerja dari pelaksanaan hasil mengenai tingkat kesesuaian Antara tingkat kepentingan dengan tingkat kinerja penyuluh pertanian. Tingkat kesesuaian adalah hasil dari perbandingan skor kinerja dari pelaksanaan dengan skor kepentingan. Tingkat kepentingan inilah yang meenentukan urutan prioritas peningkatan factor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan petani.

Untuk mengidentifikasi masalah mengenai upaya untuk meningkatkan kinerja penyuluh dianalisis dengan menggunakan Analisis kuadrat dengan diagram kartesius. Untuk kepuasan petani terhadap pelayanan penyuluh pertanian. Hasil dari Analisis ini dapat dijadikan rekomendasi untuk membuat kebijakan kelembagaan penyuluh pertanian dimasa yang akan datang.

3.6. Definisi dan Batasan Operasional

3.6.1. Definisi

1. Petani yang menjadi objek penelitian adalah petani yang bergabung didalam kelompok tani.
2. Penyuluh adalah orang yang memiliki peran. Tugas atau profesi yang memberikan pendidikan, bimbingan dan penerangan kepada masyarakat untuk mengatasi berbagai masalah dipertanian.
3. Penyuluh pertaniaan adalah suatu usaha atau upaya untuk mengubah perilaku petani dan keluarganya, agar mereka mengetahui dan mempunyai kemauan serta mampu memecahkan masalah sendiri

dalam usaha atau kegiatan meningkatkan hasil usahanya dan tingkat kehidupannya.

4. Kepuasan petani adalah tingkat perasaan petani setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dapat dirasakan dibandingkan dengan harapannya.
5. Kinerja adalah yang diukur pada penelitian ini adalah pelaksanaan atribut oleh penyuluh pertanian.
6. Tingkat kepentingan diukur dari harapan petani.
7. Kinerja penyuluhan pertanian adalah hasil dari suatu pekerjaan yang dapat dilihat atau yang dapat dirasakan.
8. Daya tanggap adalah kemampuan penyuluh saat memahami persoalan yang dihadapi petani.
9. Daya kehandalan adalah Kemampuan penyuluh memberikan pelayanan secara akurat serta dapat dipercaya sesuai dengan yang dijanjikan.
10. Daya keyakinan adalah suatu sikap yang ditunjukkan oleh penyuluh saat melakukan memberikan terobosan yang baru kepada petani.
11. Empati adalah kemampuan atau perhatian individual oleh penyuluh saat waktu operasional penyuluhan.
12. Aspek fisik adalah suatu kegiatan penyuluhan yang sesuai bidang kemampuannya