

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENDEKATAN MASALAH

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Penyuluhan Pertanian dan Penyuluh

Pengertian penyuluhan dalam arti umum adalah ilmu sosial yang mempelajari sistem dan proses pada perubahan individu serta masyarakat agar dapat terwujud perubahan yang lebih baik sesuai dengan yang diharapkan (Setiana, 2005). Penyuluhan pertanian dapat dipandang juga sebagai sistem pendidikan luar sekolah (non formal) untuk para petani dan keluarganya guna meningkatkan pengetahuan, sikap, dan keterampilan para petani sehingga dapat meningkatkan kualitas taraf hidup petani menjadi lebih baik.

Penyuluhan Pertanian adalah proses pembelajaran bagi pelaku utama serta pelaku usaha agar mereka mau dan mampu menolong dan mengorganisasikan dirinya dalam mengakses informasi pasar, teknologi, permodalan, dan sumberdaya lainnya, sebagai upaya untuk meningkatkan produktivitas, efisiensi usaha, pendapatan, dan kesejahteraannya, serta meningkatkan kesadaran dalam pelestarian fungsi lingkungan hidup (Permentan, 2016). Pengertian tersebut mengandung makna bahwa didalam proses pembelajaran inheren adanya proses-proses lain yang terjadi secara simultan, yaitu:

- a. Proses komunikasi persuasif, yang dilakukan oleh penyuluh dalam memfasilitasi sasaran (pelaku utama dan pelaku usaha) beserta keluarganya guna membantu mencari pemecahan masalah berkaitan dengan perbaikan dan pengembangan usaha mereka, komunikasi ini sifatnya mengajak dengan menyajikan alternatif-alternatif pemecahan masalah, namun keputusan tetap ada pada sasaran.
- b. Proses pemberdayaan, maknanya adalah memberikan “kuasa dan wenang” kepada pelaku utama dan pelaku usaha serta mendudukannya sebagai “subjek” dalam proses pembangunan pertanian, bukan sebagai “objek”, sehingga setiap orang pelaku utama dan pelaku usaha (laki-laki dan perempuan) mempunyai kesempatan yang sama untuk 1). Berpartisipasi; 2). Mengakses teknologi, sumberdaya, pasar, dan modal; 3). Melakukan kontrol terhadap setiap

pengambilan keputusan; 4). Memperoleh manfaat dalam setiap lini proses dan hasil pembangunan pertanian.

- c. Proses pertukaran informasi timbal-balik antara penyuluh dan sasaran (pelaku utama maupun pelaku usaha). Proses pertukaran informasi timbal-balik ini mengenai berbagai alternatif yang dilakukan dalam upaya pemecahan masalah berkaitan dengan perbaikan dan pengembangan usahanya.

Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2006 menetapkan bahwa penyuluhan dilakukan oleh Penyuluh Pegawai Negeri Sipil (PNS), yaitu Pegawai Negeri Sipil yang diberi tugas, tanggung jawab, wewenang dan hak secara penuh oleh pejabat yang berwenang untuk melakukan kegiatan penyuluhan pertanian. Penyuluh Swasta, yaitu penyuluh yang berasal dari dunia usaha dan/atau lembaga yang mempunyai kompetensi dalam bidang penyuluhan. Penyuluh Swadaya, yaitu pelaku utama yang berhasil dalam usahanya dan warga masyarakat lainnya yang dengan kesadarannya sendiri mau dan mampu menjadi penyuluh.

Seorang penyuluh dalam melaksanakan tugasnya mempunyai tiga peranan, yaitu sebagai pendidik, pemimpin, dan penasihat. Penyuluh sebagai pendidik memberikan pengetahuan dan cara baru dalam budidaya tanaman agar petani lebih terarah dalam usahatani, meningkatkan hasil dan mengatasi kegagalan dalam usahatani. Berperan sebagai pemimpin artinya dapat membimbing dan memotivasi petani agar berubah cara berpikir dan cara kerjanya. Penyuluh berperan sebagai penasihat yang dapat melayani, memberikan petunjuk, dan membantu petani dalam memecahkan masalah yang dihadapi (Kartasapoetra, 2001). Penyuluhan pertanian harus memiliki:

- a. Pengertian yang jelas tentang perubahan perilaku yang harus dihasilkan atau perilaku baru apa (pengetahuan, pengertian, keterampilan, kebiasaan, sikap, perasaan) dan tentang apa yang harus dihasilkan.
- b. Pengertian tentang bagaimana caranya orang belajar, yaitu bagaimana orang dapat dipengaruhi agar berubah cara berpikir dan bertindak.
- c. Pengertian yang jelas tentang bagaimana caranya mengajar, yaitu cara mempengaruhi orang lain. Ini mencakup pengetahuan dan keterampilan

menggunakan berbagai metoda penyuluhan paling efektif untuk mengubah perilaku orang-orang tertentu (Margono, 1989).

Mardikanto (2009) memaknai penyuluhan sebagai kegiatan pemberdayaan masyarakat. Terkait hal tersebut, selanjutnya Mardikanto (2009) merangkum kegiatan penyuluhan dari berbagai pemahaman yaitu:

- a. Penyebarluasan (informasi), penyuluhan sebagai terjemahan dari kata “*extension*”, dapat diartikan sebagai proses penyebaran, dalam hal ini informasi tentang ilmu pengetahuan, teknologi dan seni yang dihasilkan oleh perguruan tinggi ke dalam praktik atau kegiatan teknis.
- b. Penerangan/penjelasan, penyuluhan berasal dari kata “*suluh*” atau obor, dapat diartikan sebagai kegiatan penerangan atau memberikan terang bagi yang dalam kegelapan.
- c. Pendidikan non-formal (luar sekolah).
- d. Perubahan perilaku, penyuluhan adalah proses aktif yang memerlukan interaksi antara penyuluh dengan yang disuluh agar terbangun perubahan perilaku yang merupakan perwujudan dari: pengetahuan, sikap, dan keterampilan.
- e. Rekayasa sosial, melakukan segala upaya untuk menyiapkan sumberdaya manusia agar mereka tahu, mau dan mampu melaksanakan peran sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya dalam sistem sosialnya masing-masing.
- f. Pemasaran dan inovasi (teknis dan sosial).
- g. Pemberdayaan masyarakat, penyuluhan bertujuan untuk mewujudkan masyarakat madani dan mandiri dalam pengertian dapat mengambil keputusan (yang terbaik) bagi kesejahteraannya sendiri.
- h. Penguatan kapasitas, upaya untuk lebih mampu individu agar lebih mampu berperan di dalam kelompok dan masyarakat global.

2.1.2 Konsep dan Pengertian Kepuasan

Kotler (2006) mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan, jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan,

maka pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan amat puas atau senang.

Sunarto (2003) *Customer Satisfaction* (kepuasan konsumen) didefinisikan sebagai keseluruhan sikap yang ditunjukkan konsumen atas barang atau jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya. Kepuasan adalah semacam langkah perbandingan antara pengalaman dengan hasil evaluasi, dapat menghasilkan sesuatu yang nyaman secara rohani, bukan hanya nyaman karena dibayangkan dan diharapkan. Puas atau tidak puas bukan merupakan emosi melainkan sesuatu hasil evaluasi dari emosi. Penelitian mengenai konsumen menjadi topik sentral dalam dunia riset pasar dan berkembang pesat (Kotler, 2006).

Rangkuti (2006), menyatakan bahwa kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai respon pelanggan terhadap kesesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaiannya. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh beberapa jenis pelayanan yang didapatkan oleh pelanggan selama menggunakan beberapa tahapan pelayanan tersebut. Selanjutnya Rangkuti (2006) menyatakan beberapa pendekatan umum yang biasa digunakan dalam pengukuran kepuasan pelanggan, antara lain menggunakan analisis *Importance-Performance* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Supranto (2006) menyatakan bahwa *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah suatu metode untuk menganalisis sejauh mana tingkat kepuasan seseorang terhadap kinerja seseorang. Metode IPA terdiri dari analisis kesenjangan dan analisis kuadran.

2.1.3 Mutu pelayanan

Martin (1999), menyatakan bahwa didalam memberikan jasa pelayanan yang baik kepada pelanggan terdapat dua dimensi yang harus diperhatikan, yaitu dimensi prosedural (*Procedural Dimension*) dan dimensi keramahan (*Convival Dimension*). Kedua dimensi ini pada akhirnya akan mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Dimensi Prosedural (*Procedural Dimension*) merupakan dimensi yang menekankan sistem dan mekanisme untuk menjual mendistribusikan produk

kepada pelanggan dimana keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat dipenuhi secara efektif dan efisien. Dimensi prosedural terdiri dari beberapa faktor yaitu:

a. Ketepatan Waktu (*Timeliness*)

Pelayanan yang baik membutuhkan ketepatan waktu, yaitu waktu yang dibutuhkan bagi produk atau pelayanan untuk sampai kepada pelanggan. Pelayanan yang efisien adalah pelayanan yang cepat. Tetapi waktu yang diinginkan adalah waktu yang tepat dalam melakukan pelayanan.

b. Akomodasi (*Accommodation*)

Akomodasi berarti menciptakan pelayanan yang fleksibel dan dapat digunakan oleh seluruh pelanggan. Sistem dan prosedur pelayanan harus berjalan demi kenyamanan pelanggan dengan pelayanan yang efisien. Jadi bukan dirancang berdasarkan prosedur termudah.

c. Komunikasi (*Communication*)

Pelayanan tidak dapat dikatakan bermutu bila tanpa komunikasi yang jelas antara penyuluh dengan petani, antara penyuluh dengan penyuluh, dan antara penyuluh dengan atasan. Pesan harus disampaikan secara akurat dan efisien.

d. Respon Konsumen (*Customer Feedback*)

Pemberi pelayanan secara kontinyu harus mengetahui apakah pelayanan dan produk telah sesuai dengan kebutuhan dan harapan petani. Respon petani membantu meningkatkan perbaikan prosedur pelayanan melalui identifikasi bagian yang perlu diperbaiki.

Dimensi Keramahan (*Convivial Dimension*) atau disebut pelayanan “kepribadian” penyuluh adalah dimensi yang melibatkan aliran jasa pelayanan kepada petani. Dimensi keramahan pada dasarnya bersifat interpersonal, dimensi ini melibatkan sikap, perilaku, dan kemampuan verbal penyuluh dalam interaksinya dengan petani. Dimensi keramahan antara lain:

a. Sikap (*Attitude*)

Sikap penyuluh akan mempengaruhi sikap petani. Apabila penyuluh memberikan sikap positif maka petani akan membalas dengan sikap positif dan sebaliknya, apabila penyuluh menunjukkan sikap negatif atau permusuhan maka petani akan membalas dengan sikap negatif pula.

b. Bahasa Tubuh (*Body Language*)

Bahasa tubuh mempengaruhi lebih dari dua pertiga bagian pesan yang akan disampaikan pada setiap percakapan, seperti ekspresi wajah, kontak mata, senyum, gerakan tangan, dan lain-lain.

c. Bijaksana (*Tact*)

Mengetahui hal yang benar untuk dikatakan pada keadaan tertentu merupakan keahlian yang penting dimiliki penyuluh pertanian. Bahasa yang dapat menyakiti atau menyinggung perasaan petani harus dihindari karena penyuluh yang baik harus bijaksana dan berhati-hati dalam menyampaikan informasinya.

d. Perhatian (*Attentiveness*)

Penyuluh harus memahami bahwa perhatian kepada petani berarti meningkatkan kepercayaan petani terhadap penyuluh. Penyuluh harus bekerja keras untuk memberikan pelayanan yang dibutuhkan agar meningkatkan kepuasan petani.

e. Pengarahan (*Guidance*)

Memberikan pengarahan kepada petani yang membutuhkan adalah cara menunjukkan perhatian. Pengarahan yang dibutuhkan oleh setiap petani berbeda tergantung dari persoalan yang dihadapi, oleh karena itu dibutuhkan pemahaman pertanian yang lebih dari seorang penyuluh pertanian.

f. Pemecahan Masalah (*Problem Solving*)

Masalah dan keluhan harus ditangani dengan tenang, perlahan, dan bijaksana. Penyuluh pertanian diharapkan mampu memberikan solusi dari setiap permasalahan pertanian di wilayahnya. Setiap masalah pasti ada solusinya, solusi dapat ditemukan dengan cara berdiskusi atau berkonsultasi dengan orang atau lembaga yang memiliki kapasitas keilmuan di bidangnya.

2.1.4 Kinerja Penyuluh Pertanian

Kinerja merupakan perilaku organisasi yang secara langsung berhubungan dengan produksi barang atau penyampaian jasa. Informasi tentang kinerja organisasi merupakan suatu hal yang sangat penting digunakan untuk mengevaluasi apakah proses kinerja yang dilakukan organisasi selama ini sudah sejalan dengan tujuan yang diharapkan atau belum. Akan tetapi dalam kenyataannya banyak organisasi yang justru kurang atau bahkan tidak jarang ada yang tidak mempunyai

informasi tentang kinerja dalam organisasinya. Kinerja juga diartikan sebagai hasil-hasil fungsi pekerjaan/kegiatan seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu (Tika, 2006).

Mathis dan Jackson (2012) mengemukakan bahwa kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh karyawan. Karyawan adalah yang mempengaruhi seberapa banyak mereka memberi kontribusi kepada organisasi seperti kuantitas output, jangka waktu output, kehadiran di tempat kerja dan sikap kooperatif, sedangkan penilaian kerja adalah proses evaluasi seberapa baik karyawan mengerjakan pekerjaan.

Kinerja seorang penyuluh dapat dilihat dari dua sudut pandang, pertama bahwa kinerja merupakan fungsi dari karakteristik individu, karakteristik tersebut merupakan variabel penting yang mempengaruhi perilaku seseorang termasuk penyuluh pertanian. Kedua bahwa kinerja penyuluh pertanian merupakan pengaruh-pengaruh dari situasional diantaranya terjadi perbedaan pengelolaan penyelenggaraan penyuluhan pertanian di setiap kabupaten yang menyangkut beragamnya aspek kelembagaan, ketentaraan, program penyelenggaran, dan pembiayaan (Jahi dan Leilani, 2006).

Kinerja adalah hasil dari suatu pekerjaan yang dapat dilihat atau yang dapat dirasakan. Kinerja bisa diukur melalui standar kompetensi kerja dan indikator keberhasilan yang dicapai seseorang dalam suatu jabatan atau pekerjaan tersebut (Padmowihardjo, 2000). Kinerja pelayanan penyuluh pertanian dapat diukur melalui tingkat kepuasan masyarakat tani dalam memperoleh pelayanan dari penyuluhnya. Apabila penyelenggaraan penyuluhan tersebut dilaksanakan secara benar, kontinyu, dan konsisten maka tingkat kepuasan petani juga akan tinggi yang berdampak pada peningkatan kualitas hidup petani (Arifin, 2015).

2.1.5 Tujuan dan Manfaat Penilaian Kinerja

Chusminah dan Haryati (2019) berpendapat bahwa tujuan penilaian kinerja pada dasarnya meliputi:

- a. Untuk mengetahui tingkat prestasi karyawan selama ini.

- b. Pemberian imbalan yang serasi, misalnya untuk pemberian kenaikan gaji berkala, gaji pokok, dan insentif.
- c. Pengembangan SDM
- d. Meningkatkan motivasi kerja dan etos kerja.
- e. Sebagai salah satu informasi untuk pengembangan SDM, karir dan keputusan perencanaan sukses.
- f. Sebagai alat untuk menjaga tingkat kinerja serta membantu dan mendorong karyawan untuk mengambil inisiatif dalam rangka memperbaiki kinerja.

Ainnisya & Susilowati (2018) mengatakan bahwa banyak manfaat yang didapat dari penilaian kinerja, yaitu:

- a. Meningkatkan prestasi kerja. Dengan adanya penilaian, baik pimpinan atau karyawan memperoleh umpan balik dan mereka dapat memperbaiki pekerjaannya atau prestasinya.
- b. Memberi kesempatan kerja adil. Penilaian akurat dapat menjamin karyawan memperoleh kesempatan menempati posisi pekerjaan sesuai kemampuannya.
- c. Kebutuhan pelatihan dan pengembangan. Melalui penilaian kerja dapat diketahui karyawan yang kemampuannya rendah sehingga memungkinkan adanya program pelatihan untuk meningkatkan kemampuan mereka.
- d. Penyesuaian kompensasi.
- e. Keputusan promosi dan demosi.
- f. Mendiagnosis kesalahan desain pekerjaan. Kinerja yang buruk mungkin suatu tanda kesalahan dalam desain pekerjaan.
- g. Menilai proses rekrutmen dan seleksi.

2.1.6 Kualitas Jasa

Pengertian jasa itu sendiri menurut Kotler (2006), adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik. Seperti halnya dalam produk yang bersifat fisik, jasa juga mengandung unsur kualitas. Kualitas jasa adalah penyampaian jasa yang akan melebihi tingkat kepentingan pelanggan. Keunggulan suatu produk jasa tergantung dari keunikan serta kualitas

yang diperlihatkan oleh jasa tersebut, apakah sudah sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan (Rangkuti, 2006).

Terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* dan *perceived service* (Zeithaml et al., 2006). Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan apa yang diharapkan (*expected service*), maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Kotler (2006) menyatakan bahwa terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yang dijelaskan sebagai berikut:

1. Berwujud (*Tangible*)

Meliputi penampilan fasilitas fisik penyedia jasa seperti gedung, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi, dan penampilan fisik dari personel penyedia jasa. Kerapian dan keterampilan penyuluh merupakan atribut yang dapat dilihat langsung oleh petani dan termasuk salah satu atribut yang sering dinilai langsung oleh petani.

2. Keandalan (*Reliability*)

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

3. Kesigapan (*Responsiveness*)

Kesigapan merupakan dimensi yang menekankan kepada kesediaan penyedia jasa dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang sesuai kebutuhan pelanggan secara cepat dan tepat.

a. Cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul

Kemampuan penyuluh untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul baik mengenai teknis di lapangan seperti hama atau penyakit maupun

masalah yang timbul di kelompok. Penyuluh harus segera dapat mengatasi masalah tersebut agar tidak mempengaruhi hasil usaha maupun aktivitas petani.

b. Kecepatan menangani pengaduan petani

Dalam atribut ini diperlukan suatu kemampuan untuk cepat tanggap dari penyuluh terhadap keluhan atau pengaduan yang disampaikan oleh petani. Suatu masalah yang diantisipasi dengan baik dan cepat oleh penyuluh dapat memberikan suatu kesan yang baik kepada petani dan masalah tersebut dapat segera diselesaikan.

4. Jaminan (*Assurance*)

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

5. Empati (*Empathy*)

Empati adalah perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi kepada pelanggan dan urusan perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan. Pemberian pelayanan yang sama kepada semua petani dapat menimbulkan kenyamanan bagi petani, sehingga tidak terjadi perbedaan kelas sosial dalam suatu kelompok tani, serta memberikan perhatian khusus atas masalah tertentu yang dihadapi petani melalui perorangan atau secara langsung kepada individu yang bersangkutan, dengan begitu masalah yang timbul dapat mudah diatasi.

1.2 Penelitian Terdahulu

Limbong (2019) dalam penelitian yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Petani Terhadap Kinerja Penyuluh Pertanian” (Kasus: Kelurahan Tigarunggu, Kecamatan Purba, Kabupaten Simalungun). Memiliki tujuan penelitian untuk mengidentifikasi atribut kualitas jasa berdasarkan tingkat

kepentingan dan kinerja menurut petani, untuk menganalisis tingkat kepuasan petani terhadap kinerja penyuluh pertanian di Kelurahan Tigarunggu dan merekomendasikan upaya untuk meningkatkan kinerja pelayanan penyuluh pertanian dalam memberikan kepuasan petani di masa yang akan datang. Metode penentuan daerah pada penelitian ini ditentukan secara *purposive*. Penentuan jumlah sampel dilakukan dengan metode *purposive* dan *judgement sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 59 responden. Metode analisis yang digunakan adalah metode *Importance Performance Analisis* (IPA). Hasil penelitian menunjukkan bahwa atribut-atribut kualitas jasa yang sangat penting bagi petani adalah kelengkapan dan kesiapan alat peraga, cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul, kecepatan dalam memberikan informasi teknologi baru. Secara keseluruhan petani di wilayah kerja Kelurahan Tigarunggu menyatakan cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan penyuluh.

Arifin (2015) dalam penelitiannya yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Petani Terhadap Kinerja Pelayanan Penyuluh Pertanian” (Studi Kasus di BP3K Kalibawang, Kab. Kulon Progo, D.I. Yogyakarta). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan petani terhadap kinerja penyuluhan pertanian, dan menentukan strategi untuk meningkatkan kualitas layanan penyuluhan pertanian. Metode penelitian yang digunakan adalah survei yang melibatkan petani sebagai responden. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner, kemudian dianalisis dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Indeks Kepuasan Pelanggan* (CSI). Hasil penelitian meliputi (1) semua atribut pelayanan pada kategori sangat penting, dan sebagian besar kinerja pelayanan pada kategori memuaskan, (2) indeks tingkat kepuasan petani terhadap pelayanan penyuluhan pertanian secara umum dalam kategori sangat memuaskan, dan (3) indikator mutu pelayanan atribut yang sudah mencapai tingkat kesesuaian (100%) hanya atribut tepat sasaran, dan yang perlu ditingkatkan menjadi prioritas adalah peralatan dan bahan, ketepatan, waktu, daya tanggap, dan kemampuan. Implikasi dari penelitian ini bahwa meskipun tingkat kepuasan petani terhadap pelayanan penyuluhan menunjukkan kategori memuaskan namun masih perlu ditingkatkan untuk menghasilkan kinerja yang lebih baik

Nona dan Ida Ayu Komang Juniasih (2020) melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kepuasan Petani Terhadap Kinerja Penyelenggaraan Penyuluhan Pertanian di Kabupaten Ende Provinsi Nusa Tenggara Timur”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan petani terhadap kinerja penyelenggaraan penyuluhan pertanian di Kabupaten Ende berdasarkan harapan dan kenyataan yang dialami petani. Penelitian ini menggunakan 125 petani sebagai sampel yang ditentukan secara sengaja (*purposive sampling*), sedangkan teknik *area sampling* digunakan untuk penentuan wilayah sampel. Sampel petani diambil secara acak menggunakan angka random pada program *excel*. Teknik analisis data menggunakan analisis kepentingan-kinerja (*Importance-Performance Analisis*). Penelitian ini menemukan bahwa faktor kemampuan penyuluh memanfaatkan hasil riset; komitmen penyuluh dalam memenuhi janji; ketepatan media teknologi dan informasi; kelengkapan media teknologi dan informasi; kemampuan penyuluh dalam menggunakan media teknologi dan informasi, merupakan faktor-faktor yang sangat penting dalam meningkatkan kepuasan petani terhadap kinerja penyelenggaraan penyuluhan pertanian di Kabupaten Ende. Tingkat Kepuasan Petani terhadap penyelenggaraan penyuluhan pertanian di Kabupaten Ende cukup memuaskan, dan faktor-faktor yang dapat meningkatkan kepuasan petani terhadap kinerja penyelenggaraan penyuluhan pertanian di Kabupaten Ende adalah kemampuan penyuluh dalam memanfaatkan hasil-hasil riset, komitmen penyuluh dalam memenuhi janji, ketepatan media teknologi dan informasi, kelengkapan media teknologi dan informasi, dan kemampuan penyuluh dalam menggunakan media teknologi dan informasi.

Irwandi (2013) melakukan penelitian dengan judul “Preferensi dan Kepuasan Petani Terhadap Pola Tanam Padi Dengan Sistem Jurong (Legowo) di Gampong Ie Beudeh Kecamatan Seunagan Timur Kabupaten Nagan Raya”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui preferensi dan kepuasan petani serta untuk mengetahui pencapaian kepuasan dan efisiensi terhadap atribut pola penanaman jurong. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan observasi, kuesioner, dan wawancara. Metode analisis data menggunakan analisis data kepentingan-kinerja (*Importance Performance Analysis*) dan Skala Likert.

Hasil dari penelitian menunjukkan untuk tingkat kepentingan, atribut pelayanan pemerintah dan harga jual berada pada Kuadran I dan bentuk tanaman berada pada kuadran ke III sementara untuk atribut Jumlah produksi, kualitas produksi, ketahanan HPT, pertumbuhan padi, kemudahan bekerja, biaya produksi berada pada kuadran ke II. Hasil analisis tingkat kepuasan petani terhadap mutu pelayanan penyuluh pertanian pada kategori Sangat Memuaskan, sementara untuk tingkat efisiensi semua atribut berada di bawah garis efisiensi. Hasil dari penelitian ini menyarankan Instansi terkait untuk segera meningkatkan ketercapaian terhadap atribut sesuai dengan harapan yang diinginkan petani agar lebih efisien.

Nashruddin (2016) melakukan penelitian dengan judul “Tingkat Kepuasan Petani Terhadap Kinerja Penyuluh Pertanian Di Desa Jerowaru Kecamatan Jerowaru Kabupaten Lombok Timur”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan petani terhadap kinerja penyuluhan pertanian di Desa Jerowaru. Penelitian ini menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA). Jumlah responden sebanyak 30 responden yang diambil secara proporsional random sampling dari 16 kelompok tani yang terdaftar di Desa Jerowaru. Kumulatif skor penilaian kinerja penyuluh di Desa Jerowaru adalah 648 point, artinya masuk kategori kurang memuaskan. Berdasarkan hasil penelitian ini diketahui bahwa ada beberapa atribut penting yang perlu diprioritaskan untuk dapat meningkatkan kinerja penyuluh pertanian di Desa Jerowaru yaitu atribut nomor 1) Penyuluh memiliki responsivitas yang baik terhadap permasalahan yang dihadapi petani, atribut nomor 2) Penyuluh melakukan kunjungan secara intensif ke petani, atribut nomor 3) Penyuluh mengembangkan kapasitas kelembagaan petani), dan atribut nomor 11) Penyuluh menyampaikan informasi cuaca.

2.3 Pendekatan Masalah

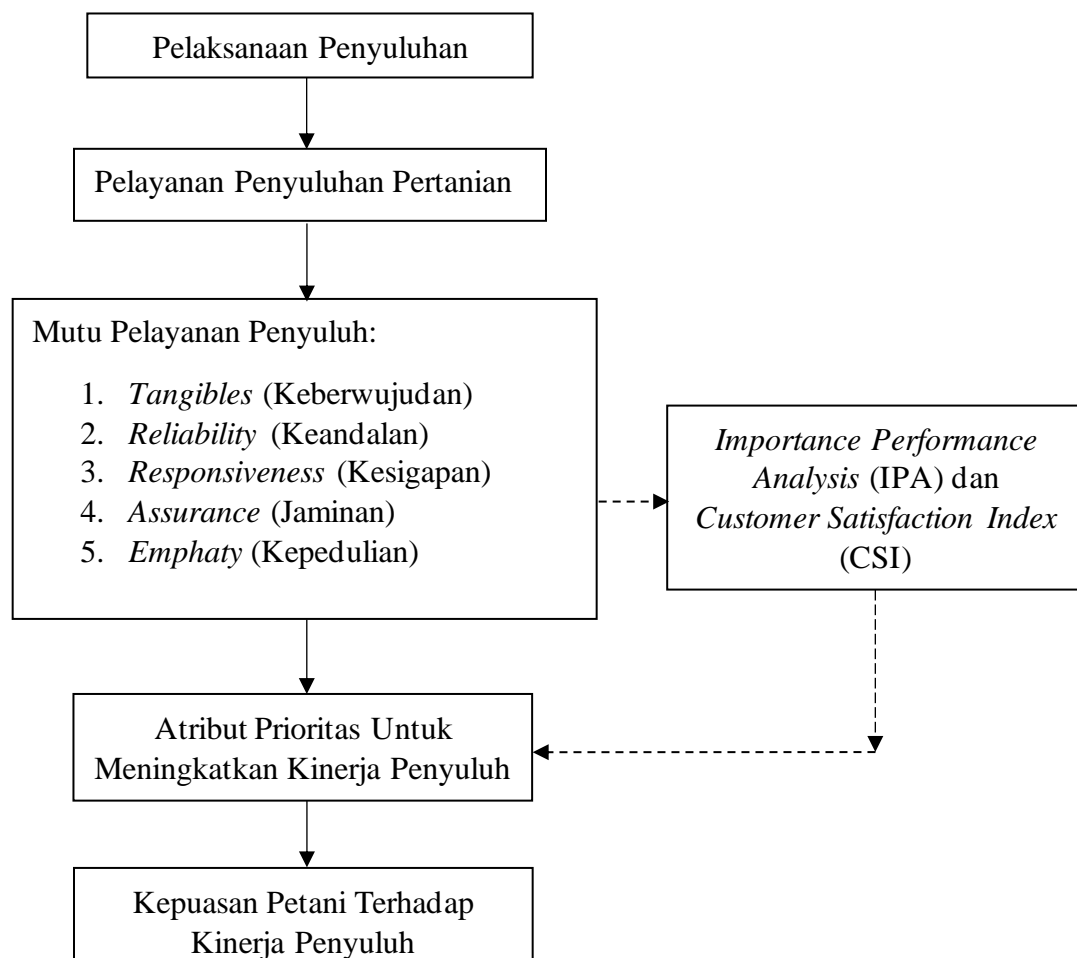
Salah satu usaha yang dilakukan oleh pemerintah untuk memajukan pertanian di Indonesia umumnya adalah dengan menyediakan tenaga profesional yang biasa dikenal sebagai penyuluh pertanian yang mampu mendampingi petani dalam memajukan usaha taninya. Penyuluhan pertanian bertujuan untuk mengembangkan kemampuan petani dan kelompok tani, mengubah perilakunya

dalam usaha taninya sehingga mampu menghasilkan produksi yang cukup untuk memenuhi kebutuhan pangan dan meningkatkan kualitas hidupnya.

Kinerja pelayanan penyuluh pertanian dapat diukur melalui tingkat kepuasan masyarakat tani dalam memperoleh pelayanan dari para penyuluhnya. 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. Jika penyelenggaraan penyuluhan tersebut dilaksanakan dengan benar, kontinyu, dan konsisten, maka tingkat kepuasan petani juga akan tinggi yang akan berdampak pada peningkatan kualitas hidup petani. Mengukur tingkat kepuasan petani bermanfaat bagi penyelenggaraan program penyuluhan pertanian guna mengevaluasi kinerja atau program penyuluh terhadap variabel yang diberikan penyuluh pertanian selama memberikan penyuluhan.

Penelitian ini menggunakan atribut-atribut kualitas jasa yang dikelompokkan ke dalam lima dimensi kualitas jasa menurut Kotler (2006), yaitu : berwujud (*tangible*), keandalan (*reliability*), kesigapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*). Selanjutnya Rangkuti (2006) menyatakan beberapa pendekatan umum yang biasa digunakan dalam pengukuran kepuasan pelanggan, antara lain menggunakan analisis *Importance-Performance* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Metode IPA dan CSI dapat digunakan juga untuk menjawab permasalahan mengenai sejauh mana tingkat kepuasan petani terhadap kinerja penyuluh. Metode IPA ini merupakan teknik untuk mengukur atribut dari kepentingan dan tingkat kinerja. Tingkat kepentingan diukur dari harapan petani, sedangkan tingkat kinerja diukur dari pelaksanaan penyuluhannya. Metode IPA terdiri dari analisis kesenjangan dan analisis kuadran. Analisis kesenjangan digunakan untuk melihat kesenjangan antara kinerja satu atribut dengan harapan petani terhadap atribut tersebut. Sedangkan analisis kuadran digunakan untuk mengetahui respon petani terhadap suatu atribut yang diplotkan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja dari atribut tersebut (Syukri, 2014).

Secara umum terdapat informasi bahwa di BPP Kecamatan Purwadadi kekurangan tenaga penyuluh pertanian. Hal ini menjadi tantangan yang cukup berat bagi penyuluh untuk melayani para petani secara optimal karena perkembangan Iptek dan globalisasi. Dengan demikian maka pelayanan penyuluh pertanian terhadap petani binaannya perlu ditingkatkan sehingga kompetensi para petani semakin meningkat untuk menghadapi perkembangan Iptek dan perkembangan pasar global. Hal ini lah yang menjadi ketertarikan peneliti untuk mengetahui bagaimana tingkat kepentingan-kinerja penyuluh, tingkat kepuasan petani, dan bagaimana strategi untuk meningkatkan kinerja pelayanan penyuluh di BPP Kecamatan Purwadadi. Dengan mempertimbangkan beberapa hal yang menyangkut permasalahan dan kajian teori di atas, maka penelitian ini disusun dengan kerangka pikir sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Pendekatan Masalah