

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PETANI TERHADAP KINERJA PENYULUH  
SEBELUM DAN PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI KABUPATEN TANA  
TORAJA, SULAWESI SELATAN**

**OLEH:**

**NATANIEL OSWAL BARA'PADANG**

**G021 18 1349**



**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS  
DEPARTEMEN SOSIAL EKONOMI PERTANIAN  
FAKULTAS PERTANIAN  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR**

**2023**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PETANI TERHADAP KINERJA PENYULUH  
SEBELUM DAN PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI KABUPATEN TANA  
TORAJA, SULAWESI SELATAN**

**OLEH:**

**NATANIEL OSWAL BARA'PADANG**

**G021 18 1349**

**UNIVERSITAS HASANUDDIN**

**Skripsi**

**Sebagai salah satu syarat memperoleh gelar**

**Sarjana pertanian**

**Pada:**

**Program Studi Agribisnis**

**Departemen Sosial Ekonomi Pertanian**

**Fakultas Pertanian**

**Universitas Hasanuddin**

**Makassar**

**2023**

**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS  
DEPARTEMEN SOSIAL EKONOMI PERTANIAN  
FAKULTAS PERTANIAN  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR  
2023**

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Petani Terhadap Kinerja Penyuluh Sebelum dan Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kabupaten Tana Toraja Sulawesi Selatan.

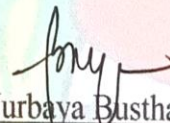
Nama : Nataniel Oswal Bara'padang

NIM : G021181349

Disetujui oleh:



Dr. Ir. Muh. Hatta Jamil, S.P., M.Si.  
Ketua



Dr. Ir. Nurbaya Busthanul, M.Si  
Anggota

Mengetahui:



Dr. A. Nixia Tenriawaru, S.P., M.Si.  
Ketua Departemen

Tanggal Lulus :

2023

**PANITIA UJIAN SARJANA  
DEPARTEMEN SOSIAL EKONOMI PERTANIAN  
PROGRAM STUDI AGRIBISNIS  
FAKULTAS PERTANIAN  
UNIVERSITAS HASANUDDIN**

---

**JUDUL : ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PETANI TERHADAP  
KINERJA PENYULUH SEBELUM DAN PADA MASA  
PANDEMI COVID-19 DI KABUPATEN TANA TORAJA,  
SULAWESI SELATAN**

**NAMA MAHASISWA: NATANIEL OSWAL BARA'PADANG**

**NOMR STAMBUK : G021 18 1349**

**SUSUSNAN TIM PENGUJI**

**Dr. Ir. Muh. Hatta Jamil, S.P., M.Si.  
Ketua sidang**

**Dr. Ir. Nurbaya Busthanul, M.Si  
Anggota**

**Ir. H. Anwar Sulili, M.Si.  
Anggota**

**Ir. Nurdin Lanuhu, M.P.  
Anggota**

---

**Tanggal Ujian :**

## DEKLARASI

Dengan ini saya menyatakan bahwa, skripsi yang berjudul "*Analisis Tingkat Kepuasan Petani Terhadap Kinerja Penyuluh Sebelum Dan Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kabupaten Tana Toraja*" benar merupakan karya saya dengan arahan Bapak/Ibu Pembimbing dan belum pernah diajukan atau tidak sedang diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun. Saya menyatakan bahwa semua sumber informasi yang digunakan telah disebutkan di dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Makassar, Maret 2023



Nataniel Oswal Bara'padang

## ABSTRACT

*Counseling is an agricultural education activity that aims to improve the quality of agriculture and the welfare of farmers which requires good quality from extension workers. With good service quality results in satisfaction and productivity of farmers. The purpose of this study was to determine the level of farmer satisfaction with the performance of extension workers before and during the Covid-19 pandemic in Tana Toraja Regency. This research was conducted using the assessment questionnaire method of 25 attributes and using the Likert rating scale and analyzed using the Important Performance Analysis (IPA) method. The results of this study indicate that there are differences in farmer satisfaction between the pre-pandemic period and the pandemic period. The average rating by farmers for each attribute is then described in the IPA quadrant. The average farmer satisfaction during the pandemic was 4.11 so they were categorized as quite satisfied and during the pandemic it was 3.15 which was categorized as satisfied. While the average expectation or interest level of farmers on all attributes is 4.82.*

**Keywords :** *Agricultural Extension, Farmers, Satisfaction, Performance, Covid-19 Pandemic*

## ABSTRAK

Penyuluhan merupakan kegiatan pendidikan pertanian yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pertanian dan kesejahteraan petani yang dimana membutuhkan kualitas yang baik dari penyuluh. Dengan kualitas pelayanan yang baik mengakibatkan kepuasan serta produktifitas petani. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan petani terhadap kinerja penyuluh pada masa sebelum dan pada masa pandemi *Covid-19* di Kabupaten Tana Toraja. Penelitian ini dilakukan dengan metode kuesioner penilaian dari 25 atribut dan menggunakan skala penilaian Likert serta dianalisis dengan metode *Important Performance Analysis* (IPA). Hasil dari penelitian ini menunjukkan adanya perbedaan kepuasan petani antara masa sebelum pandemi dengan masa pandemi. Rata-rata penilaian oleh petani terhadap tiap atribut kemudian digambarkan dalam kuadran IPA. Rata-rata kepuasan petani pada masa sebelum pandemi adalah 4,11 sehingga dikategorikan cukup puas, dan pada masa pandemi adalah 3,15 yang dikategorikan puas. Sedangkan rata-rata harapan atau tingkat kepentingan petani pada semua atribut adalah 4,82.

**Kata Kunci :** *Penyuluhan Pertanian, Petani, Kepuasan, Kinerja, Pandemi Covid-19*

## RIWAYAT HIDUP PENULIS



**Nataniel Oswal Bara'padang**, lahir pada tanggal 14 Desember 2000 di Lembang Palesan, Kecamatan Rembon, Kabupaten Tana Toraja. Penulis merupakan anak keempat dari empat bersaudara dari pasangan Yohanis Ussa dan Marthina Lumiling. Riwayat pendidikan yang telah ditempuh oleh penulis yaitu Sekolah Dasar di SDN 172 Inpres Pangdo pada tahun 2007-2012, tingkat menengah pertama di SMPN Satap 6 Saluputti pada tahun 2012-2015, tingkat menengah atas di SMAN 5 Tana Toraja pada tahun 2015-2018. Pada tahun 2018, penulis melanjutkan jenjang pendidikan Strata Satu (S1) di Program studi Agribisnis, Departemen Sosial Ekonomi Pertanian, Fakultas Pertanian, Universitas Hasanuddin Makassar melalui jalur Seleksi Bersama Masuk Perguruan Tinggi Negeri (SBMPTN).

Selama masa perkuliahan di Universitas Hasanuddin penulis mengikuti segala kegiatan akademik yang diwajibkan serta juga ikut dalam beberapa organisasi mahasiswa kampus yaitu anggota himpunan Mahasiswa Peminat Sosial Ekonomi Pertanian (MISEKTA). Selain itu, penulis juga aktif di organisasi eksternal kampus yaitu Keluarga Mahasiswa Toraja (GAMARA) Universitas Hasanuddin sebagai pengurus pada periode 2019/2020 dan 2020/2021 dan di Persekutuan Mahasiswa Kristen Fakultas Pertanian dan Fakultas Kehutanan Universitas Hasanuddin (PMK Fapertahut Unhas), sebagai pengurus anggota Departemen Pengabdian Masyarakat periode 2020/2021, sebagai Ketua Bidang Keorganisasian periode 2021/2022 dan menjadi Badan Pengawas Organisasi (BPO) periode 2022/2023.

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur dipanjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas kasih dan penyertaannyalah penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “**Analisis Tingkat Kepuasan Petani Terhadap Kinerja Penyuluh Sebelum dan Masa Pandemi Covid-19 di Kabupaten Tana Toraja, Sulawesi Selatan**” dibawah bimbingan Bapak **Dr. Ir. Muh. Hatta Jamil, S.P., M.Si.** dan Ibu **Dr. Ir. Nurbaya Busthanul, M.Si.** Skripsi ini disusun sebagai tugas akhir mahasiswa dan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Agribisnis, Departemen Sosial Ekonomi Pertanian, Fakultas Pertanian, Universitas Hasanuddin.

Penulis dengan rendah hati menyadari bahwa skripsi ini belum sempurna dan memiliki banyak kekurangan mengingat adanya berbagai hambatan dan kesulitan oleh karena keterbatasan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala kritik dan saran yang positif dari para pembaca dan segala pihak demi perbaikan dan penyempurnaan skripsi ini. Skripsi ini diharapkan dapat menjadi manfaat bagi semua pihak terutama dalam kemajuan pertanian di Indonesia. Semoga semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian tugas akhir ini mendapat balasan dari Tuhan Yang Maha Esa. Amin.

Makassar, Maret 2023

Penulis



## PERSANTUNAN

Terimakasih yang sebesar-besarnya penulis selalu ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat penyertaannya sehingga skripsi dapat diselesaikan dengan baik. Ucapan syukur atas hadirnya keluarga, sahabat dan lingkungan yang turut membantu penyusunan tugas akhir ini.

Melalui kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan ungkapan rasa terimakasih kepada pihak-pihak yang telah mendukung dan membantu penulis semasa menuntut ilmu di perguruan tinggi terkhusus pada penyusunan tugas akhir ini. Ucapan terimakasih dan penghargaan syang pertama penulis ucapkan kepada keluarga kecil yang tercinta, kepada Ibu, Bapak, Nenek yang telah memberikan kasih sayang, membesarkan, mendidik, menasehati dan selalu memberikan doa yang terbaik kepada penulis untuk mencapai kesuksesan.

Dalam menyelesaikan tugas akhir ini penulis menyadari begitu banyak hambatan dan kesulitan yang dihadapi mulai dari penyusunan proposal, pengambilan data, pengolahan data dan penyusunan hasil penelitian dan tak mampu ditempuh sendiri oleh penulis. Namun dengan tekad yang dan usaha yang besar serta pertolongan dari berbagai pihak sehingga tugas akhir ini dapat selesai. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan kerendahan hati penulis ingin mengucapkan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak **Dr. Ir. Muh. Hatta Jamil, S.P., M.Si.** selaku pembimbing utama, terimakasih penulis ucapkan atas waktu, bimbingan, ilmu, saran dan arahan yang Bapak berikan dari awal penyusunan proposal sampai penyusunan skripsi. Terimakasih juga atas pengetahuan-pengetahuan baru yang diberikan selama masa bimbingan. Semoga Bapak selalu sehat dan sukses dalam kehidupannya.
2. Ibu **Dr. Ir. Nurbaya Busthanul, M.Si.** selaku pembimbing pendamping dan juga Penasehat Akademik dari penulis, terimakasih atas waktu, bimbingan, ilmu, saran dan arahan yang Ibu berikan hingga tugas akhir ini dapat selesai. Semoga Ibu selalu dalam kondisi yang sehat dan sukses dalam kehidupannya.
3. Bapak **Ir. H. Anwar Sulili, M.Si.** dan Bapak **Ir. Nurdin Lanuhu, M.P.** selaku dosen penguji yang telah banyak memberikan kritikan dan saran guna penyempurnaan skripsi ini.
4. Ibu **Dr. A. Nixia Tenriawaru, S.P., M.Si.**, dan Bapak **Ir. Rusli M. Rukka, M.Si.**, selaku Ketua dan Sekretaris Departemen Sosial Ekonomi Pertanian yang telah banyak

memberikan pengetahuan, mengayomi, dan memberikan teladan selama penulis menempuh pendidikan.

5. Ibu **Ayu Anisa Amir, S.P., M.Si.**, selaku panitia seminar proposal dan Kak **Rio Akbar Rahmatullah, S.P.** selaku panitia ujian tutup, terima kasih banyak telah meluangkan waktunya untuk mengatur jadwal seminar serta petunjuk dalam penyempurnaan tugas akhir ini. Terima kasih juga sudah selalu berkenan membantu ketika penulis bertanya mengenai hal-hal yang kurang atau bahkan tidak penulis pahami.
6. **Seluruh Dosen/Staff Pengajar**, Program Studi Agribisnis Departemen Sosial Ekonomi Pertanian, yang telah mengajarkan banyak ilmu dan memberikan dukungan serta teladan yang baik bagi penulis selama menempuh perkuliahan.
7. Segenap masyarakat dan petani responden di Kabupaten Tana Toraja, yang telah memberikan kesempatan dan keramahan kepada penulis dalam mengumpulkan data guna penyelesaian skripsi ini.
8. Keluarga besar **MISEKTA UH**, terimakasih telah menjadi wadah untuk penulis bisa belajar dan mendapatkan berbagai pengalaman dalam berorganisasi. Misekta! Jaya Misekta!.
9. Keluarga besar **GAMARA UH**, terimakasih telah menjadi keluarga yang hangat bagi penulis, terimakasih telah memberikan pelajaran dan pengalaman yang banyak bagi penulis. Semoga tetap Sangkutu' Banne Sangbuke' Amboran!.
10. Keluarga besar **PMK Fapertahut Unhas**, terimakasih yang setinggi-tingginya penulis ucapkan yang telah menjadi rumah bagi penulis pada masa perkuliahan. Terimakasih telah menjadi keluarga yang begitu indah. Terimakasih telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menjalani proses yang takkan terlupakan. Tetap jaya PMK Fapertahutkuuu.
11. Keluarga Agribisnis Angkatan 2018 (**KR18TAL**). Terimakasih telah menjadi sahabat dari penulis mulai dari maba dan dalam menjalani masa perkuliahan. Terimakasih kepada teman-teman yang banyak membantu penulis. Kristal! Menggigit!.
12. Keluarga besar **MOSAIK XIX**, terimakasih telah menjadi keluarga, sahabat dalam menjalani kehidupan kampus, terutama dalam membersamai proses mulai dari kepanitiaan dan kepengurusan serta yang banyak membantu penulis ketika ada kesulitan.
13. Kepada sahabat **PEKOK'S**, terimakasih telah menjadi saudara dan sahabat yang sangat begitu berarti bagi penulis dalam menjalani kehidupan kampus. Terimakasih atas suka

duka yang telah diberikan dan penghiburan serta dukungan sehingga penulis bisa sampai di titik ini. Semoga tetap awett.

14. Kepada rekan **BPO**cu Andi dan Elda, terimakasih atas kebersamaannya dan telah menjadi rekan yang baik selama menjadi pengurus sampai menjadi BPO. Semoga selalu bahagiaa.
15. Kepada saudari **Mita Yunus** yang telah banyak membantu dan menemani penulis dalam menyusun tugas akhir ini. Terimakasih atas nasehat dan saran yang diberikan, semoga bahagia terus.
16. Kepada senior-senior andalanku **Kak Irli, Kak Abam dan Kak Ibe** serta yang lainnya yang tak sempat disebutkan. Terimakasih telah menjadi kakak yang memberikan banyak bantuan dan nasehat kepada penulis dan telah berbagi sebatang surya.
17. Kepada **Jonli Taruk Soje** dan **Angga Saputra Hasrianto** yang selalu menjadi sahabat dan saudara buat saya. Terimakasih buat Soje' telah menemani dalam pengambilan data penelitian ini dan Cakke yang memotivasi dan berlomba untuk selesai duluan.

Demikian ucapan terimakasih yang penulis ucapkan, juga bagi semua pihak yang tak dapat sebutkan satu-satu telah membantu penulis dalam penyelesaian tugas akhir ini. Semoga Tuhanlah yang membalas kebaikan kita semua. Amin.

Makassar, Maret 2023

Nataniel Oswal Bara'padang

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>DEKLARASI</b> .....	v
<b>RIWAYAT HIDUP PENULIS</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	viii
<b>PERSANTUNAN</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xv
<b>I. PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	3
1.3. Research Gap (Novelty) .....	3
1.4. Tujuan Penelitian .....	5
1.5. Kegunaan Penelitian .....	6
1.6. Kerangka Pemikiran .....	6
<b>II. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	7
<b>III. METODE PENELITIAN</b> .....	12
3.1. Lokasi Dan Waktu Penelitian .....	12
3.2. Teknik Pengumpulan Data .....	12
3.3. Populasi dan Sampel .....	13
3.3.1. Populasi .....	13
3.3.2. Sampel .....	13
3.4. Metode Penelitian .....	14
3.5. Metode Analisis .....	14
3.6. Batasan Operasional .....	17
<b>IV. HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	19
4.1. Karakteristik Responden .....	19
4.1.1. Jenis Kelamin .....	19
4.1.2. Umur .....	19
4.1.3. Pendidikan .....	20
4.1.4. Luas Lahan .....	20

4.2	Analisis Kepuasan Petani .....	21
4.2.1	Pengetahuan .....	21
4.2.2	Keterampilan .....	25
4.2.3	Sikap.....	28
4.2.4	Materi .....	28
4.2.5	Metode.....	32
4.2.6	Media.....	33
4.2.7	Kinerja.....	33
4.3	<i>Important Performance Analysis</i> .....	36
4.3.1	<i>Important Performance Analysis</i> Sebelum Pandemi .....	40
4.3.2	<i>Important Performance Analysis</i> Pada Masa Pandemi .....	42
4.4	Pembahasan .....	43
<b>V.</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	46
5.1	Kesimpulan.....	46
5.2	Saran .....	46
	<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	47
	<b>LAMPIRAN</b> .....	51

## DAFTAR TABEL

No.	Isi	Halaman
1.	Ukuran Populasi Petani di Kabupaten Tana Toraja.	13
2.	Ukuran Sampel Petani di Kabupaten Tana Toraja.	14
3.	Sebaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	19
4.	Sebaran Responden Berdasarkan Umur	19
5.	Sebaran Responden Berdasarkan Pendidikan	20
6.	Luas Lahan Petani Responden di Kabupaten Tana Toraja	21
7.	Pengetahuan Penyuluh Tentang Pembibitan	21
8.	Pengetahuan Penyuluh Tentang Penanaman	22
9.	Pengetahuan Penyuluh Tentang Pemeliharaan	22
10.	Pengetahuan Penyuluh Tentang Pemanenan	23
11.	Pengetahuan Penyuluh Tentang Pasca Panen	24
12.	Pengetahuan Penyuluh Tentang Pemasaran	24
13.	Keterampilan Penyuluh Tentang Pembibitan	25
14.	Keterampilan Penyuluh Tentang Penanaman	25
15.	Keterampilan Penyuluh Tentang Pemeliharaan	26
16.	Keterampilan Penyuluh Tentang Pemanenan	27
17.	Keterampilan Penyuluh Tentang Pasca Panen	27
18.	Sikap Penyuluh Dalam Memberikan Penyuluhan	28
19.	Materi Penyuluhan Tentang Pembibitan	29
20.	Materi Penyuluhan Tentang Penanaman	29
21.	Materi Penyuluhan Tentang Pemeliharaan	30
22.	Materi Penyuluhan Tentang Pemanenan	30
23.	Materi Penyuluhan Tentang Pasca Panen	31
24.	Materi Penyuluhan Tentang Pasca Pemasaran	31
25.	Metode Pelaksanaan Penyuluhan	32
26.	Media Pelaksanaan Penyuluhan	33
27.	Empati	33
28.	Reliability	34
29.	Responsiveness	34
30.	Assurance	35
31.	Tangible	35
32.	Hasil Hitungan Rata-Rata Tingkat Kinerja (X) dan Tingkat Kepentingan (Y)	36
33.	Hasil Hitungan Nilai Rata-Rata Kepuasan dan Kepentingan Tiap Responden	37

## DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Halaman
1.	Kerangka Pemikiran	6
2.	Pembagian Kuadran Importance Performance Analysis	16
3.	Grafik pembagian kuadran <i>Important Performance Analysis</i> sebelum pandemi	39
4.	Grafik Kartesius nilai rata-rata kepuasan dan kepentingan tiap responden sebelum pandemi	40
5.	Grafik pembagian kuadran <i>Important Performance Analysis</i> pada masa pandemi	41
6.	Grafik Kartesius nilai rata-rata kepuasan dan kepentingan tiap responden pada masa pandemi.	42

# I. PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang

Kekayaan alam dan keberagaman flora dan fauna adalah salah satu ciri yang melekat pada Negara Indonesia. Begitu kayanya alam yang dimiliki Indonesia sehingga menjadikan pertanian sebagai mata pencaharian masyarakat. Hal tersebut juga menjadikan pertanian sebagai bidang yang sangat penting untuk dimanfaatkan dalam menopang perekonomian Negara.

Sektor pertanian merupakan sektor yang paling dominan di Provinsi Sulawesi Selatan. Sektor pertanian menjadi peran penting dalam pemenuhan kebutuhan serta ruang pekerjaan bagi masyarakat Sulawesi Selatan. Menurut data Badan Pusat Statistik (BPS) Sulawesi Selatan (2015), Sejak tahun 2011 hingga 2014, kontribusi sektor pertanian cenderung menurun, tetapi tahun 2014 ke tahun 2015 mengalami peningkatan walaupun tidak signifikan, dan secara keseluruhan sektor ini masih mendominasi struktur perekonomian Sulawesi Selatan. Kontribusi tertinggi sektor ini dalam lima tahun terakhir terjadi pada tahun 2011 yang mencapai sebesar 22,68 %. Selanjutnya, tahun 2011 – 2014 sumbangan sektor pertanian terhadap perekonomian Sulawesi Selatan menunjukkan trend yang menurun, dan naik lagi pada tahun 2015. Pada tahun 2014 kontribusi sektor ini hanya 22,8% sedangkan tahun 2015 sebesar 23,0%.

Pertanian di Kabupaten Tana Toraja juga merupakan sektor yang memiliki peranan besar. Menurut Survei Angkatan Kerja Nasional Tahun 2018, dari 121.371 penduduk berusia 15 tahun keatas yang bekerja, sebanyak 85.487 bekerja pada sektor pertanian. Atau dengan kata lain, sebesar 70,43 persen penduduk Tana Toraja bekerja pada sektor pertanian (Tana Toraja Dalam Angka, 2018). Daya serap tenaga kerja yang tinggi pada sektor pertanian menjadikan sektor ini masih dalam prioritas perencanaan pembangunan. Selain menjadi sektor dengan penyerapan tenaga kerja terbanyak, sektor pertanian juga masih menjadi penyumbang pendapatan terbanyak bagi penduduk di Kabupaten Tana Toraja. Pada Tahun 2018, PDRB Tahun Berjalan Kabupaten Tana Toraja adalah 6,8 Triliun Rupiah dimana sektor pertanian berkontribusi PDRB sebesar 1,7 Triliun Rupiah. Maka dari itu, apabila perhatian pada sektor pertanian ditingkatkan, maka akan menjadi peluang yang bagus bagi kesejahteraan penduduk Kabupaten Tana Toraja karena selain menjadi sumber pekerjaan dan pendapatan utama, sektor pertanian akan memiliki multiplier effect yang besar bagi sektor lain, terutama pada sektor Industri dan sektor Perdagangan.

COVID-19 atau virus corona terbaru merupakan penyebab satu kasus baru penyakit pneumonia, kasus Kasus pneumonia ditemukan di Wuhan Cina pada akhir Desember 2019, sehingga membuat World Health Organization (WHO) menetapkannya sebagai salah satu wabah yang harus segera ditangani. Virus ini telah menimbulkan kepanikan diseluruh dunia, disebabkan penyebarannya yang cukup cepat (Azamfirei, 2020). Hasil kajian Hirawan et.al, (2019), menunjukkan bahwa peran petani dalam dalam rantai pasok pangan sangat penting. Di masa pandemi Covid-19, terjadi banyak perubahan. Hampir seluruh negara di dunia berusaha untuk memenuhi kebutuhan pangan domestiknya sendiri karena jalur perdagangan internasional terganggu semenjak wabah Covid-19 mulai menyebar. Produksi dalam negeri menjadi tumpuan utama bagi setiap negara saat ini, termasuk Indonesia. Fasilitas produksi,



seperti mesin dan peralatan pertanian, subsidi pupuk dan benih, serta fasilitas pendukung produksi lainnya, perlu menjadi prioritas bagi peningkatan produksi dalam negeri. Bantuan dan fasilitasi dari stake holder terkait dibutuhkan agar petani dapat meningkatkan kinerja produksinya. Selain itu, diperlukan juga protokol produksi yang dapat menjamin kualitas dan keamanan pangan yang terbebas dari Covid-19 (Hirawan et.al, 2020).

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa sektor pertanian memiliki peranan yang penting dalam pembangunan ekonomi baik pada skala daerah dan nasional. Maka dari itu diperlukan perhatian yang lebih terhadap sektor ini. Salah satu langkah pencapaian dalam program pembangunan pertanian ditopang dari segi pelayanan yang berkualitas, pelayanan publik merupakan salah satu tanggungjawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baikitu di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara. Pelayanan publik berbentuk pelayanan barang maupun pelayanan jasa. Pelaksanaan pelayanan publik secara umum diatur oleh Negara dan masing-masing daerah dilaksanakan oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik telah mewajibkan setiap penyelenggara pelayanan publik menyusun dan menetapkan standar pelayanan publik sebagai acuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Masyarakat juga berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan (pasal 18).

Negara mengatur standar pelayanan publik dalam sektor pertanian melalui PERATURAN MENTERI PERTANIAN NOMOR: 78/Permentan/OT.140/12/2012 tentang Reformasi dibidang penyuluhan dilaksanakan untuk meningkatkan pelayanan pelatihan penyuluhan pertanian dan menjadikannya lebih efisien dan efektif. Sesuai dengan Undang-Undang Pemerintahan Daerah ditetapkan bahwa bidang pemerintahan yang wajib dilaksanakan oleh daerah kabupaten dan daerah kota adalah pekerjaan umum, kesehatan, pendidikan dan kebudayaan, pertanian, perhubungan, industri dan perdagangan, penanaman modal, lingkungan hidup, pertanahan, koperasi, dan tenaga kerja. Maka hal ini sesuai dengan pemenuhan kebutuhan pangan untuk masyarakat dengan pemberdayaan penyuluh maka penyuluh dituntut untuk melakukan pelayanan kepada masyarakat agar mampu meningkatkan hasil pangan dan bertanggung jawab melakukan koordinasi kegiatan penyuluhan dan pembinaan kepada masyarakat. Dalam melaksanakan pelayanan penyuluhan, penyuluh mampu membuat dan menyusun rencana kerja layanan sesuai kebutuhan masyarakat berdasarkan mekanisme yang diatur dengan meningkatnya tingkat pelayanan penyuluh maka akan meningkat pula kenyamanan dan berorientasi pada kepuasan pelayanan yang diberikan dimana diperlukan kinerja pelayanan yang tinggi untuk mencapai kepuasan tersebut.

Dengan adanya pandemi covid-19 tentu juga berdampak terhadap sektor pertanian pada setiap daerah. Salah satu kasus yang dapat terdampak ialah pada aktivitas penyuluhan. Dengan adanya pandemi, mobilitas kegiatan penyuluhan akan terbatas. Akibatnya, juga berpengaruh terhadap tingkat kepuasan petani terhadap kinerja penyuluh.

Dari penjelasan diatas, maka penelitian dilakukan dengan judul **“Analisis Kepuasan Petani Terhadap Kinerja Penyuluh Sebelum dan Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kabupaten Tana Toraja, Provinsi Sulawesi Selatan”**

## 1.2 Rumusan Masalah

Penyuluh pertanian dalam melaksanakan tugas dan kewajiban berpedoman pada standar kinerja penyuluh pertanian yang diatur oleh Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2006 mengenai pos fungsi penyuluhan desa. Pada penilaian kinerja seorang penyuluh pertanian memperhatikan dua aspek utama yaitu hasil kerja secara kuantitas dan kualitas serta perilaku penyuluh secara kedisiplinan dan kerjasama (Jailani, 2012). Pencapaian dua aspek utama pada kinerja penyuluh pertanian akan menumbuhkan kepuasan petani terhadap jasa layanan penyuluhan pertanian. Kepuasan petani akan tumbuh ketika jasa layanan penyuluhan pertanian yang telah diterima sesuai dengan yang diharapkan petani (Abdurrachman & Ferianda, 2015). Tumbuhnya kepuasan petani akan membentuk sikap loyal petani dalam menerima dan melakukan perubahan pada usahatani.

Salah satu permasalahan dalam meningkatkan produksi pertanian antara lain materi penyuluhan yang kurang sesuai dengan kondisi yang ada dan tingkat produktivitas pertanian yang rendah. Oleh karena itu, perlu adanya peranan penting untuk membantu permasalahan tersebut yaitu bagian dari tugas penyuluh untuk terus menerus berusaha mengetahui faktor - faktor yang dapat memberikan kepuasan kepada petani, karena dengan itu penyuluh dapat mengalokasikan sumberdaya secara tepat dan berhasil. Tersediannya penyuluh di suatu desa tidak menjamin dapat memberikan hasil yang sama karena tergantung bagaimana penyuluh dapat memberikan kepuasan terhadap petani dengan kinerja yang dihasilkan. Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara pelayanan yang dipikirkan terhadap hasil yang diharapkan. Dengan adanya kepuasan petani terhadap kinerja penyuluh akan berpengaruh terhadap produktifitas pertanian masyarakat.

Selain permasalahan diatas, dengan munculnya virus Covid-19 yang kemudian menjadi pandemi tentulah menjadi masalah yang dihadapi dalam kegiatan penyuluhan. Proses penyebaran virus ini sangatlah mudah dan cepat sehingga memerlukan pembatasan jarak antar individu untuk pencegahan penyebarannya. Adanya pandemi ini, maka pemerintah mengeluarkan pembatasan aktivitas social dalam semua lapisan masyarakat. Dengan pembatasan itu tentu berpengaruh terhadap aktivitas penyuluhan yang kemudian juga berdampak terhadap kepuasan petani.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka timbul pertanyaan yang menjadi dasar dalam penelitian ini, yakni :

1. Bagaimana tingkat kepuasan petani terhadap kinerja penyuluh sebelum pandemi Covid-19 di Kabupaten Tana Toraja?
2. Bagaimana tingkat kepuasan petani terhadap kinerja penyuluh pada masa pandemi Covid-19 di Kabupaten Tana Toraja?

## 1.3 Research Gap (Novelty)

1. Tingkat Kepuasan Petani Terhadap Kinerja Penyuluh Pertanian di Desa Senden Kecamatan Selo Kabupaten Boyolali Oleh Bella Putri Trisnaningtyas, Tutik Dalmiyatun, Siwi Gayatri, 2020. Dalam penelitian tersebut ruang lingkup hanya berada pada satu desa. Analisis data dilakukan secara deskriptif menggunakan Importance Perfomance Analysis (IPA) untuk menganalisis tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan terhadap tingkat kinerja pada atribut-atribut kinerja penyuluh pertanian

2. Analisis Tingkat Kepuasan Petani Terhadap Kinerja Penyuluh Pertanian (Kasus: Kelurahan Tigarunggu, Kecamatan Purba, Kabupaten Simalungun) Oleh Mita Suryani Limbong, 2019. Penelitian ini dilakukan hanya pada lingkup kelurahan dengan metode analisis data *Importance Performance Analysis*
3. Partisipasi dan Kepuasan petani terhadap kinerja penyuluh pertanian di Kecamatan Talas kabupaten Lampung Selatan Oleh Indah Nurmayasari, Begem Viantimala, Dame Trully Gultom, Helvi Yanfika dan Abdul Mutolib, 2019. Penelitian ini dilakukan di Desa Bangunan Kecamatan Palas dengan jumlah Informan sebanyak 9 petani dengan pendekatan snowball sampling. Metode analisis data menggunakan skala Likert dengan berbagai kelas.
4. Tingkat kepuasan Petani padi terhadap layanan penyuluhan pertanian di Kecamatan Kusan Hilir Kabupaten Tanah Bumbu Provinsi Kalimantan Selatan Oleh Musdalifah, 2018. Penelitian tersebut hanya terfokus pada satu jenis petani yaitu petani komoditas padi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik skoring. Proses penentuan skor atas jawaban responden yang dilakukan dengan membuat klasifikasi dan kategori yang cocok tergantung pada anggapan atau opini responden. Untuk menentukan skor pilihan jawaban responden menggunakan skala Likert.
5. Tingkat kepuasan Petani terhadap kinerja Penyuluh Lapangan (Studi kasus di Desa Sukasari Kecamatan Cilaku Kabupaten Cianjur) Oleh Asep Saepul Alam dan Neta Oktavianti, 2019. Lingkup penelitian ini hanya pada satu desa. Penentuan responden dalam penelitian ini berdasarkan metode purposive dan random sampling dan metode analisis data dengan *Importance Performance Analysis*.
6. Tingkat kepuasan petani terhadap kinerja pelayanan Penyuluh di Kabupaten Pinrang Oleh Ibrahim, 2020. Penelitian tersebut hanya berfokus pada jenis petani komoditas padi. Tahap pengolahan data meliputi editing, tabulasi dan analisis. Setelah tahapan editing dan tabulasi selesai dilakukan, tahap selanjutnya adalah analisis. Tahap analisis data dilakukan dengan menggunakan metode *Importance and Performance Analysis*.
7. *Perception of Farmers towards Effectiveness of Extension Services of KVK* Oleh S.D. Sarnaik, P.P. Bhole, D.M. Mankar dan V.S. Tekale, 2020. Pada penelitian tersebut pelayanan penyuluh diukur dengan persentase dari skor persepsi dari petani yang diukur pada lima titik kontinum yaitu Sangat Setuju, Setuju, Ragu-ragu, Tidak Setuju, dan Sangat Tidak Setuju dengan skor 5, 4, 3, 2, dan 1. Skala memiliki 30 pernyataan dan anggapan diukur terhadap setiap pernyataan.
8. *Farmers' Perceptions of Agricultural Extension Agents' Performance in Sub-Saharan African Communities* Oleh Sennuga, Samson Olayemi, Oyewole, Samuel Olusola, Emeana dan Ezinne Merianchris, 2020. Pada penelitian ini, peneliti juga melibatkan beberapa penyuluh sebagai sampel penelitian. Data yang terkumpul dianalisis dengan menggunakan statistik deskriptif seperti jumlah frekuensi dan persentase. Teknik chi-kuadrat digunakan untuk menguji hubungan yang signifikan antara kinerja layanan penyuluhan dan produksi tanaman di kalangan petani.
9. Tingkat Kepuasan Petani Terhadap Kinerja Penyuluhan Pertanian di Desa Jerowaru Kecamatan Jerowaru Kabupaten Lombok Timur Oleh Muhammad Nashruddin, 2016. Penelitian ini dilakukan pada ruang lingkup satu Desa. Variabel yang diukur dalam penelitian ini adalah kinerja PPL yang terdiri dari 11 atribut yang telah melalui uji validitas

dan reliabilitas. Pengukuran data dilakukan dengan rumus sederhana dan dengan metode *Importance and Performance Analysis* (IPA).

10. Analisis Tingkat Kepuasan Petani Padi Di Desa Pir Trans Sosa Iv Terhadap Kinerja Penyuluh Pertanian Pada Balai Penyuluh Kecamatan Hutaraja Tinggi Kabupaten Padang Lawas Provinsi Sumatera Utara Oleh Nasrun Subuh Ritonga, 2016. Penelitian ini dilaksanakan di Desa Pir Trans Sosa IV dengan Populasi semua petani padi yang ada di desa tersebut. Pada penelitian ini, tujuan penelitian diperoleh dengan menggunakan analisis deskriptif kuantitatif melalui kuisioner. Kuisioner terlebih dahulu diuji dengan uji validitas dan reliabilitas guna menentukan item pertanyaan/ pernyataan yang valid. Setelah itu dilakukan analisis tingkat capaian kepuasan petani dengan menggunakan analisis rentang skala.
11. *Farmer's perceptions of effectiveness of public agricultural extension services in South Africa: an exploratory analysis of associated factors*, Oleh Matome Moshobane Simeon Maake dan Michael Akwasi Antwi, 2022. Sampel yang digunakan 442 dipilih secara acak dipilih untuk berpartisipasi dalam penelitian. Peserta adalah dipilih setelah penelitian mendapat izin dari Departemen Pertanian dan Pembangunan Pedesaan Gauteng (GDARD) serta persetujuan etis dari Komite Peninjau Etika Penelitian CAES di Universitas Afrika Selatan. (SPSS) versi 27, digunakan untuk menganalisis data. Karena instrumen survei skala Likert digunakan untuk mengumpulkan data, data diperlakukan sebagai data interval. Analisis pertama, per dibentuk dalam SPSS, mengukur keandalan dan internal konsistensi skala survei yang digunakan untuk mengumpulkan data.
12. *Evaluating farmers' perception toward the effectiveness of agricultural extension services in Ghana and Zambia* Oleh Albert Novas Somanje, Geetha Mohan dan Osamu Saito, 2021. Dalam penelitian ini, menggunakan analisis penelitian metode campuran dari data survei rumah tangga terhadap 240 petani dan 8 wawancara informan kunci di Wilayah Barat Atas Ghana dan Provinsi Selatan Zambia. Analisis data yang digunakan yaitu STATA Versi 15.0.
13. *Farmers Response On Agricultural Service Delivery In New Federal System Of Nepal* Oleh Bishnu Kumar Bishwakarma, Bishnu Raj Upreti, Durga Devkota dan Naba Raj Devkota, 2022. Survei dilakukan dengan 300 responden petani yang mencakup tiga local tingkat (100 rumah tangga petani dari setiap kotamadya). Responden dipilih secara acak dari daftar petani yang disediakan oleh Bagian Pengembangan Pertanian dan Peternakan Kota masing-masing kotamadya. Analisis data dilakukan dengan menggunakan SPSS 16, dan hasilnya disajikan secara deskriptif frekuensi. Variabel sosial ekonomi utama dianalisis menggunakan ANOVA satu arah.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini, yaitu :

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan petani terhadap kinerja penyuluh sebelum pandemi Covid-19 di Kabupaten Tana Toraja
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan petani terhadap kinerja penyuluh pada masa pandemi Covid-19 di Kabupaten Tana Toraja

## 1.5 Kegunaan Penelitian

Kegunaan yang diharapkan dari penelitian ini yaitu :

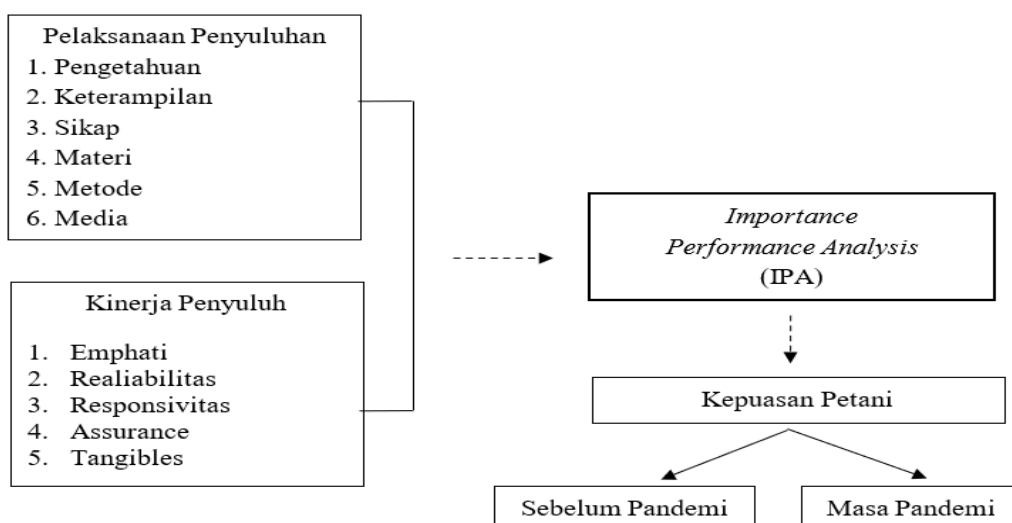
1. Hasil penellitian ini dapat menjadi evaluasi dan masukan bagi lembaga penyuluh di Kabupaten Tana Toraja.
2. Dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi peneliti lanjutan.
3. Menambah menambah informasi dan wawasan para pembaca.

## 1.6 Kerangka Pemikiran

Kabupaten Tana Toraja merupakan salah satu daerah yang juga mengandalkan sektor pertanian dalam pengembangan ekonomi daerah. Kabupaten Tana Toraja juga didukung dengan kondisi alam yang baik terlebih kepada tanaman perkebunan seperti kopi,kakao dan lain-lain. Akan tetapi, masih banyak petani yang kurang dalam hal pengetahuan untuk mengembangkan usahatani sendiri. Hal ini bisa disebabkan oleh beberapa factor, salah satunya yakni kurangnya kinerja penyuluh pada daerah tersebut.

Kinerja penyuluh sendiri dapat diukur melalui nilai tingkat kepuasan petani terhadap pelayanan yang dilakukan oleh penyuluh. Dengan asumsi bahwa jika pelayanan yang diberikan oleh penyuluh terlaksana dengan baik dan benar serta konsisten, maka akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan petani. Dengan kepuasan yang tinggi ,otomatis pengetahuan serta kualitas petani juga kan meningkat untuk mengembangkan usahatani.

Untuk mengukur kinerja penyuluh, pada penelitian ini mengikuti indikator yang telah dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry. Indikator-indikator tersebut yakni : Ketampakan Fisik, Reliabilitas, Responsivitas, Kompetensi dan Akses. Indikator-indikator tersebut dianggap sesuai dengan tugas dan fungsi penyuluh pertanian dalam mengetahui kinerja pelayanan serta sesuai dengan permentan nomor 91/permentan/ OT.140/9/2013 sebagai standar kinerja penyuluh pertanian di Indonesia.



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

## II. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Penyuluhan

#### 2.1.1 Pengertian Penyuluh

Penyuluhan pertanian diartikan sebagai pendidikan luar sekolah yang ditujukan kepada petani dan keluarganya agar dapat bertani lebih baik, berusahatani yang lebih menguntungkan dan terwujudnya kehidupan yang lebih sejahtera bagi keluarga dan masyarakatnya.

Menurut (Ginting & Andari : 2020) Penyuluhan sebagai motivator dalam penyampaian pengetahuan dalam pengembangan pertanian diharapkan dapat sebagai pendidik bagi kelompok tani dalam hal pembelajaran dan dapat memfasilitasi petani dalam menanamkan pengertian sikap kepada penerapan teknologi pertanian modern dari kebijakan program pemerintah.

Menurut Sumardjo (2010) penyuluh adalah perorangan yang melakukan upaya meningkatkan kualitas perilaku melalui pendidikan nonformal dalam rangka mewujudkan kualitas hidup diri, keluarga dan masyarakat yang menjadi sasaran penyuluhan. Seorang penyuluh harus memiliki kompetensi personal, sosial, managerial dan professional (pendidikan nonformal).

Penyuluh pertanian dalam aktivitasnya sebagai agen perubahan dalam pembangunan senantiasa memberikan arahan yang dapat membangunkan kesadaran para pelaku usaha tani (Nur jaya : 2018). Penyuluhan merupakan salah satu pendidikan non formal yang diberikan kepada petani dalam bentuk pendampingan untuk meningkatkan produktifitasnya dalam usaha tani.

#### 2.1.2 Konsep Penyuluhan

Penyuluhan merupakan suatu disiplin ilmu yang mempelajari bagaimana pola perilaku manusia terbentuk, bagaimana perilaku manusia dapat berubah atau diubah, sehingga membawa pada perubahan kualitas kehidupan orang bersangkutan. Sebagai suatu disiplin ilmu, penyuluhan memulai proses perkembangannya dengan meminjam dan merangkum konsep-konsep ilmiah dari berbagai disiplin ilmu lain yang relevan, seperti ilmu pendidikan, psikologi, antropologi, sosiologi, sosial dan manajemen. Penyuluh sebagai proses pendidikan, maka penyuluh harus dapat membawa perubahan manusia manusia dalam hal aspek-aspek perilaku baik pengetahuan, sikap, maupun keterampilan. Penyuluh sebagai proses demokrasi, maka penyuluh harus mampu mengembangkan suasana bebas, untuk mengembangkan suasana suasana bebas. Penyuluh harus mampu mengajak sasaran penyuluh berfikir, berdiskusi, menyelesaikan masalah dan merencanakan.

#### 2.1.3 Peran Penyuluh

Jabatan tugas pokok dan fungsi tercantum dalam peraturan Menteri. Hal ini Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: PER/02/MENPAN/2/2008. Sesuai dengan paradigma baru penyuluhan, yang bergeser dari pola top down menjadi bottom up dimana bentuk hubungan antara penyuluh dan petani tidak lagi sebagai atasan dan bawahan, tetapi sebagai mitra sejajar petani, maka tugas pokok dan fungsi penyuluh tersebut juga mengalami perubahan ke arah

perannya sebagai mitra sejajar petani. Kondisi ini menuntut penyuluh untuk selalu mengembangkan diri agar dapat memberikan layanan yang memuaskan petani.

Menurut UU No.16 Tahun 2006 peran penyuluh pertanian adalah sebagai :

- a. Memfasilitasi proses pembelajaran bagi petani dan pelaku usaha tani lainnya
- b. Mengikhtarkan akses petani dan pelaku usahatani lainnya terhadap sumber informasi, teknologi dan sumberdaya untuk mengembangkan usahanya.
- c. Meningkatkan kemampuan manajerial dan kewirausahaan petani dan pelaku usaha tani lainnya.
- d. Membantu petani dan pelaku usahatani lainnya menumbuhkembangkan organisasinya agar dapat berdayasaing, bermoral, dan berkelanjutan.
- e. Membantu menganalisis dan memecahkan masalah serta merespon peluang dan tantangan yang dihadapi petani dan pelaku usahatani lainnya dalam mengelola usaha tani.

## 2.2 Kinerja

Kinerja (*performance*) merupakan suatu konsep yang sering digunakan khususnya dalam mendukung pencapaian keberhasilan suatu organisasi atau sumberdaya manusia sebagai pelaksana, tindakan kinerja pada dasarnya merupakan suatu perubahan ataupun pergeseran pandangan dari suatu produktivitas yang di capai oleh individu ataupun kelompok dalam mencapai visi dan misi sebuah organisasi.

Kinerja juga sebagai bahan pengukuran suatu organisasi dalam pencapaian tujuan organisasi tentunya, kinerja juga merupakan tolak ukur bagi seorang manajer ataupun karyawan dalam melakukan tugasnya sebagai bahan evaluasi dalam mengukur prestasi yang dicapai oleh suatu organisasi. Kinerja (*performance*) dapat didefinisikan sebagai tingkat pencapaian hasil atau “*degree of accomplishment*” atau dengan kata lain, kinerja merupakan tingkat pencapaian tujuan organisasi (Pasolong dalam Ida syahriani, 2016).

Kinerja seorang penyuluh dapat dilihat dari dua sudut pandang yaitu: (a) bahwa kinerja merupakan fungsi dari karakteristik individu, karakteristik merupakan variabel penting yang mempengaruhi perilaku seseorang termasuk penyuluh pertanian, (b) bahwa kinerja penyuluh pertanian merupakan pengaruh dari situasional di antaranya terjadi perbedaan pengelolaan dan penyelenggara penyuluh pertanian di setiap kabupaten yang menyangkut beragam aspek kelembagaan, ketenagaan, program penyelenggaraan dan pembiayaan (Jahi dan Leilani, 2006)

Kinerja penyuluh pertanian dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal penyuluh. Kinerja penyuluh dalam penelitian ini adalah dipresepikan oleh tingkat kepuasan petani yang menerima jasa penyuluhan pertanian. Faktor internal yang diduga berpengaruh terhadap kinerja penyuluh adalah kompetensi penyuluh pertanian. Faktor eksternal yang diduga berpengaruh terhadap kinerja penyuluh adalah karakteristik sistem sosial (yaitu aspek-aspek yang mendukung atau menghambat perubahan dalam sistem sosial sebagai akibat proses intervensi pembangunan pertanian) (Marliati, 2008)

Mengukur sebuah kinerja tentu memiliki beberapa kriteria hal ini sejalan dengan penjelasan (Sudarmanto 2009) bahwa dalam mengukur kinerja pegawai diperlukan indikator antara lain:

1. Kualitas pekerjaan (*Quality*): nilai dimana proses atau hasil dari ketelitian dalam melaksanakan pekerjaan kesempurnaan pekerjaan itu sendiri.

2. Kuantitas pekerjaan (*Quantity*): jumlah pekerjaan yang dihasilkan atau dilakukan, dan ditandakan seperti nilai uang, jumlah barang, atau jumlah kegiatan yang telah di kerjakan atau yang terlaksana.
3. Ketepatan waktu (*Timelines*): nilai dimana suatu pekerjaan dapat dilaksanakan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan, atau pada waktu yang ditentukan.
4. Kebutuhan akan pengawasan (*Need for supervision*) : dimana pegawai tanpa ragu untuk meminta bantuan atau petunjuk dari supervisor untuk melaksanakan pekerjaan akan terhindar dari kekeliruan yang berakibat buruk bagi organisasi.
5. Efektifitas biaya (*Cost-efferctiveness*): terkait dengan penggunaan sumber-sumber organisasi dalam mendapatkan atau memperoleh hasil atau pengurangan pemborosan dalam menggunakan sumber-sumber organisasi.
6. Kemampuan diri (*Interpersonal Impact*): terkait dengan kemampuan individu dalam meningkatkan perasaan harga diri, keinginan baik, dan kerja sama diantara sesama pekerja dan pegawai

Ainsworth dan Millership (2002) sesuai dengan formulasi yang telah dijelaskan pada bagian tujuan dan manfaat penilaian kinerja, maka dapat dikatakan bahwa faktor yang mempengaruhi penilaian kinerja adalah : (1) kejelasan peran, (2) kompetensi, (3) lingkungan, (4) nilai, (5) preferensi, dan (6) penghargaan. Keenam faktor tersebut merupakan faktor penting dan harus dikelola dengan baik, karena akan sangat mempengaruhi penilaian kinerja.

### 2.3 Kepuasan

Menurut Rangkuti (2006), kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai respon pelanggan terhadap kesesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaiannya. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh berbagai jenis pelayanan yang didapatkan oleh pelanggan selama menggunakan beberapa tahapan pelayanan tersebut. Ketidakpuasan yang diperoleh tahap awal pelayanan menimbulkan persepsi berupa mutu pelayanan yang buruk untuk tahapan selanjutnya, sehingga pelanggan merasa tidak puas dengan pelayanan secara keseluruhan. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan mengenai mutu jasa yang berfokus pada lima dimensi jasa, yaitu *responsiveness, reliability, emphaty, assurance* dan *tangible*.

Menurut Kotler (2004), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang.

Gerson (2001), mengemukakan beberapa manfaat dari pengukuran kepuasan pelanggan, yaitu:

1. Pengukuran memotivasi orang untuk melakukan dan mencapai tingkat produktivitas lebih tinggi.
2. Pengukuran memberitahukan apa yang harus dilakukan untuk memperbaiki mutu dan kepuasan pelanggan serta bagaimana harus melakukannya.
3. Pengukuran memberikan umpan balik segera kepada pelaksana, terutama bila pelanggan sendiri yang mengukur kinerja pelaksana atau perusahaan yang memberikan pelayanan.



4. Pengukuran bisa dijadikan dasar penentuan standar kinerja dan prestasi yang harus dicapai, yang akan mengarahkan menuju peningkatan mutu dan kepuasan pelanggan.
5. Pengukuran memotivasi orang untuk melakukan dan mencapai tingkat produktivitas yang lebih tinggi.

Rangkuti (2006) mengemukakan beberapa pendekatan umum yang biasa digunakan dalam pengukuran kepuasan pelanggan, yaitu:

1. Pendekatan tradisional (*traditional approach*), yakni pelanggan diminta memberikan penilaian atas masing-masing indikator produk yang mereka nikmati, misalnya dengan memberikan rating dari “sangat tidak puas” sampai “sangat puas sekali”.
2. Analisis secara deskriptif, misalnya melalui perhitungan statistik secara deskriptif, misalnya melalui perhitungan rata-rata nilai distribusi serta standar deviasi. Analisis ini yang dapat dikembangkan membandingkan hasil kepuasan antara waktu, sehingga kecenderungan perkembangannya dapat ditentukan.
3. Pendekatan secara terstruktur (*structural approach*) yakni pendekatan yang sering digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan. Salah satu teknik yang paling populer adalah *semantic differential* dengan prosedur *scaling*. Caranya adalah responden diminta memberikan penilaian terhadap suatu produk. Penilaian ini juga dapat dilakukan dengan cara membandingkan suatu produk atau fasilitas suatu produk atau fasilitas lainnya dengan syarat peubah yang diukur sama.
4. Analisis *Important dan Performance*, yakni pendekatan di mana tingkat kepentingan pelanggan (*customer expectation* atau *importance*) diukur dalam kaitannya dengan apa yang seharusnya dikerjakan oleh perusahaan agar menghasilkan produk yang berkualitas baik. Dari berbagai persepsi tingkat kepentingan pelanggan maka dapat dirumuskan tingkat kepentingan yang paling diharapkan. Selanjutnya peubah tersebut dapat dikaitkan dengan kepuasan (*performance*) yang dirasakan oleh pelanggan.

## 2.4 Pandemi Covid-19

Pandemi menurut KBBI dimaknai sebagai wabah yang berjangkit serempak dimana-mana meliputi daerah geografi yang luas.<sup>1</sup> Wabah penyakit yang masuk dalam kategori pandemi adalah penyakit menular dan memiliki garis infeksi berkelanjutan. Maka, jika ada kasus terjadi di beberapa negara lainnya selain negara asal, akan tetap digolongkan sebagai pandemi.

*Virus corona* atau *severe acute respiratory syndrome coronavirus 2 (SARSCoV-2)* adalah virus yang menyerang sistem pernapasan. Penyakit karena infeksi virus ini disebut Covid 19. Virus corona bisa menyebabkan gangguan ringan pada sistem pernapasan, infeksi paru-paru yang berat, hingga kematian. *Severe acute respiratory syndrome corona virus 2 (SARS-CoV-2)* yang lebih dikenal dengan nama virus corona adalah jenis baru dari corona virus yang menular ke manusia. Virus ini bisa menyerang siapa saja, baik bayi, anak-anak, orang dewasa, lansia, ibu hamil, maupun ibu menyusui (Handayani, 2020). Corona virus adalah kumpulan virus yang bisa menginfeksi sistem pernapasan (Kemenkes, 2020).

Corona Virus Disease 2019 ini awal penyebarannya terjadi di kota Wuhan China pada penghujung tahun 2019. Virus ini menyebar dengan sangat cepat sehingga hampir semua negara melaporkan penemuan kasus Covid-19, di Indonesia sendiri kasus pertamanya terjadi di awal

bulan Maret 2020. Sehingga itu merupakan hal yang wajar dengan banyaknya negara yang mengambil kebijakan sesuai dengan situasi dan kondisi dinegara masing-masing dan membuat hubungan antara beberapa negara menjadi tidak berjalan dengan baik. Akan tetapi kebijakan yang banyak diambil adalah dengan memberlakukan lockdown yang dianggap sebagai strategi tercepat memutus mata rantai penyebaran virus ini.

Virus Corona bersifat zoonatik hal tersebut berarti Virus Corona adalah virus yang pertama kali berkembang pada hewan sebelum akhirnya menyerang manusia. Ketika sudah menginfeksi manusia, penyebaran Virus Corona dapat melalui pernapasan. Percikan batuk, atau bersin dari orang yang terinfeksi virus corona akan menempel dipermukaan benda atau kulit manusia. Sehingga virus akan berpindah ketika manusia menyentuh benda atau melakukan kontak fisik dengan manusia lainnya. kemudian, virus akan menginfeksi manusia ketika tangan yang terkontaminasi oleh virus menyentuh wajah, seperti mulut, hidung, dan mata.

## **2.5 *Importance Performance Analysis (IPA)***

Menurut Supranto (2001) *Importance Performance Analysis (IPA)* adalah suatu metode untuk menganalisis sejauh mana tingkat kepuasan seseorang terhadap kinerja sebuah perusahaan. Hasil penelitian tingkat kepentingan dan kinerja akan dihasilkan suatu pertimbangan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan kinerja pada sebuah perusahaan.

Mengukur tingkat kepuasan petani bermanfaat bagi penyelenggara program penyuluhan pertanian dalam rangka mengevaluasi kinerja atau program penyuluh terhadap berbagai variabel yang diberikan penyuluh terhadap petani selama memberikan penyuluhan.

*Importance Performance Analysis* mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas mereka, dan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu ditingkatkan karena kondisi saat ini belum memuaskan.