

DAFTAR PUSTAKA

- Alamsyah, I. 2019. <https://republika.co.id/artikel>. (Diakses pada 28 Juli 2019 pukul 20.58 WIB).
- Asnawati. 2004. *Fungsi Sosial Rumah Ibadah dari Berbagai Agama dalam Perspektif Kerukunan Umat Beragama*. Jakarta : Badan Litbang dan Diklat Keagamaan, Departemen Agama RI.
- A.W. van den Ban dan H.S. Hawkins. 1999. *Penyuluhan Pertanian. Kanisius Draf Revitalisasi Penyuluhan Pertanian 2005*. Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Pertanian Departemen Pertanian.
- Badan Pusat Statistik. 2018. *Kabupaten Sidrap Dalam Angka*. Badan Pusat Statistik Kabupaten Sidrap.
- Badan Pusat Statistik. 2013. *Penduduk Indonesia Menurut Provinsi*. <http://www.bps.go.id>. Makassar. Diakses pada tanggal 31 Oktober 2019. Pukul 19.06 WITA.
- Bryan DT, Glenn DI. 2004. "Agent Performance dan Customer Satisfaction." *Jurnal of Extension*. Number 6 Vol. 42 Desember 2004. <http://www.joe.org/joe/2004december/a4.php.p.5:4-12>. (30 Agustus 2019).
- Departemen Pertanian. 2006. *Undang-undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2006 Tentang Sistem Penyuluhan Pertanian, Perikanan, dan Kehutanan*. Jakarta
- Engel J.F; R.D. Blackwell and P.W Miniard. 1993. *Consumer Behavior, Edisi Tujuh*. Florida. The Dryden Press.
- Gerson R.F. 2001. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : PPM
- Haryadi, Fuad AB, Wahab SA. 2001. *Pengaruh Motivasi terhadap Kinerja Penyuluh Pertanian di Kabupaten Musi Banyuasin*. Artikel Hasil Penelitian. Malang: program pascasarjana Universitas Brawijaya Malang. <http://docs.google.com/viewer?a=v&q=cache:7AGKyUSlIFsJ:pplibsub.ub.ac.id/perpustakaan/abstraksi/tesis/>. (18 Agustus 2019).
- Hasugian, 2014. *Monitoring dan Evaluasi Eksistensi Balai Penyuluhan Pertanian (BPP) Kabupaten Pakpak Bharat*. Fakultas Pertanian, Universitas Sumatera Utara : Medan

- Huda, N. 2002. *Penyuluhan Pembangunan Sebagai Sebuah Ilmu (Kajian Filsafat Ilmu)*. Program Pasca Sarjana (S3) Institut Pertanian Bogor : Bogor.
- Iqbal bahuha, M. 2011. *Kinerja Penyuluh Pertanian*. Bogor. Institut Pertanian Bogor (IPB).
- Jahi, Amri dan Ani, Leilani. 2006. *Kinerja Penyuluh Pertanian di Beberapa Kabupaten, Provinsi Jawa Barat*. Jurnal Penyuluhan. Vol. 2. No.2.
- Janatusurur, Rizkita. 2016. *Pengaruh Sarana dan Prasarana Belajar Terhadap Hasil Belajar Siswa Studi Kasus Pada Mata Pelajaran Ekonomi Dikelas XI IIS SMA PGRI 1 Bandung*. <http://repository.unpas.ac.id>. Diakses pada tanggal 18 Februari 2020. Pukul 11.04 WITA.Makassar.
- Kartasapoetra, A.G. 1994. *Teknologi Penyuluhan Pertanian*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kotler P. 2005. *Manajemen Pemasaran, Edisi Sebelas, Jilid 1,2*. Jakarta: Indeks Gramedia.
- Lesmana, D. 2007. *Kinerja Penyuluh Pertanian Kota Samarinda*. Jurnal Penyuluhan Fakultas Peternakan Universitas Mulawarman. EPP. Vol. 4. No.2. 24-3.
- Magal Simha R, Levenburg Nancy M. 2005. Using Importance Performance Analysis to evaluate e-busineses strategies among small businesses, Proceedings of the 38th Hawaii International Conference on System Science.
- Mardikanto, T. 2010. *Penyuluhan Pembangunan Pertanian*. Sebelas Maret University Press. Surakarta.
- [Menpan] Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara. 2008. *Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Per/02/MENPAN/2/2008 tentang Jabatan Fungsional Penyuluh Pertanian dan Angka Kreditnya*. Jakarta.
- Mokhtar, M.S. 2001. *Kinerja lembaga penyuluhan dan adopsi inovasi kedelai serta implikasinya pada pelaksanaan otonomi daerah di Kabupaten Kotawaringin Timur*. Tesis Program Pasca Sarjana UGM. Program Studi Ekonomi Pertanian.Yogyakarta.
- Mosher, A.T., 1987. *Menggerakkan dan Membangun Pertanian*. Jakarta: Yasaguna.
- North Carolina Cooperative Extension. 2006. *Extension Agent Competencies*.<http://www.ces.ncsu.edu/pods/agent/knowledge.com.shtml>. (15 September 2019).

- Peraturan Menteri Pertanian. 2015. *Pedoman Penyusunan Dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian Republik Indonesia. Nomor 14/Permentan/Ot.140/3/2015*. Jakarta
- Permata T, D. 2005. *Analisis Tingkat Kepuasan Komunikasi BPPT Jawa Barat (Kasus Petani Bawang Daun Desa Alamendah, Kecamatan Rancabali dan Desa Lebakmuncang, Kecamatan Ciwidey, Kabupaten Bandung) [skripsi]*. Bogor : Institut Pertanian Bogor.
- Rangkuti F. 2002. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Rodjak, Abdul. 2006. *Manajemen Usaha Tani. Jilid II*. Bandung: Pustaka Gratuna.
- Salim F. 2005. *Dasar-dasar Penyuluhan Pertanian (materi dalam diklat dasar-dasar fungsional penyuluh)*. Jakarta.
- Setiana L. 2005. *Teknik Penyuluhan dan Pemberdayaan Masyarakat*. Jakarta.
- Sedarmayanti. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Silalahi, Ulber. 2012. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Refika Aditama.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto N. 2001. *Perilaku Agribisnis dan Kebutuhan Penyuluhan Peternak Ayam Ras Pedaging. [Disertasi]*. Bogor. Institut Pertanian Bogor, Program Pascasarjana.
- Supriaman. 2003. *Petani Kecil, Potensi dan Tantangan Pembangunan*. Jakarta: PT. Ganesia.
- Syahrani, Ida. 2016. *Kinerja pelayanan penyuluh pertanian Di balai penyuluh pertanian, perikanan dan Kehutanan (bp3k) kecamatan patampanua Kabupaten pinrang*. Makassar: Skripsi Universitas Hasanuddin.
- UU RI. 2006. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2006. Tentang Sistem Penyuluhan Pertanian, Perikanan, dan Kelautan*.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1992 Tentang *Sarana Kesehatan*. Jakarta.

- Padmowiharjo, S. 1996. *Evaluasi Penyuluhan Pertanian*. Jakarta: UT.
- Van deb Ban dan Hawkins, 1990. *Penyuluhan Pertanian*. Yogyakarta: Kanisius.
- Zeithaml, Valarie A., Leonard L. Berry, and A. Parasuraman. (1985). *Problem and Strategis in Services in Strategis in Services Marketing*. *Journal of Marketing*, April. pp.35-48.

**L
A
M
P
I
R
A
N**

Lampiran 1. Data Penyuluh Pertanian di Balai Penyuluhan Pertanian (BPP) di Kecamatan Panca Lautang, Kabupaten Sidenreng Rappang, Tahun 2020.

No.	Nama	Umur (Tahun)	Alamat	Tingkat Pendidikan	Jumlah Tanggungan
1	Syamsu Alam S.P, M.Si.	54	Amparita	S2	4
2	Ir. Hj. Salmiah Hakim, M.Si.	52	Pangkajenne	S2	-
3	H. Mahmud S.Pt M.Si.	53	Pangkajenne	S2	1
4	Minaryanti Tulele, S.Tp.	38	Lise	S1	-
5	Abdul Latif, S.Pt.	46	Massepe	S1	5

Lampiran 2. Data Petani Responden di Kecamatan Panca Lautang, Kabupaten Sidenreng Rappang, Tahun 2020.

No.	Nama	Umur	Alamat	Tingkat Pendidikan	Jumlah Tanggungan	Kepemilikan Lahan	Nama Kelompok Tani
1	Husni, S.pd	33	Lajonga	S1	4	Penggarap	Maresoe 2
2	H. Supu	52	Lajonga	SMP	3	Penggarap	Mattiro Sompe
3	Sapri	39	Lajonga	SMP	6	Penggarap	Sipakainge 2
4	Suka	50	Lajonga	SMP	5	Pemilik/penggarap	Maresoe
No.	Nama	Umur	Alamat	Tingkat Pendidikan	Jumlah Tanggungan	Kepemilikan Lahan	Nama Kelompok Tani
5	H. Ismail	37	Lajonga	SMP	5	Pemilik/penggarap	Maresoe 1
6	Ambo Tang	60	Wette'e	SMA	7	Pemilik/penggarap	Abbolange
7	Junaidi	40	Wette'e	SD	3	Penggarap	Lapajung 2
8	Sulaiman	49	Wette'e	SMP	5	Pemilik/penggarap	Mamminasa
9	Salihi	52	Wette'e	SMP	7	Penggarap	Lapajung 1

10	Rasidi	47	Wette'e	SMP	4	Penggarap	Mamminasa 2
11	Rusdi	42	Lise	SMA	4	Pemilik/penggarap	Malilu Sipakainge 2
12	Sulaiman	39	Lise	SMP	5	Pemilik/penggarap	Sabbara 1
13	H. Sanusi Kaco	63	Lise	SMP	2	Pemilik/penggarap	Pattunisi 1
14	Nurdin	49	Lise	SMP	5	Penggarap	Mappasau Pekka
15	La Buka Bande	71	Lise	SMP	4	Penggarap	Sabarar
16	Latato	54	Wanio	SD	4	Pemilik/penggarap	Resopa Temmanggi 2
17	Muh. Safri	51	Wanio	SMA	2	Pemilik/penggarap	Mamminasa
18	H. Nasaruddin	39	Wanio	SMA	4	Pemilik/penggarap	Soraja 2
19	Nurdin	47	Wanio	SMA	4	Pemilik/penggarap	Uluale
20	Ropi	29	Wanio	SMA	-	Pemilik	Mattarima

Lampiran 3. Data Penilaian Tingkat Kinerja/Persepsi Petani Terhadap Penyuluh Pertanian di Kecamatan Panca Lautang, Kabupaten Sidenreng Rappang, Tahun 2020.

Responden	Realibilitas			Responsiveness					Emphati		Assurance			Tangibles		
	A1	A2	A3	B1	B2	B3	B4	B5	C1	C2	D1	D2	D3	E1	E2	E3
1	3	4	5	4	5	3	2	5	2	5	5	5	3	5	5	3
2	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	3	3	5	5	3	3
3	4	4	5	5	4	3	4	4	5	4	3	3	3	4	5	4
4	4	3	5	4	4	4	3	3	3	3	4	5	4	3	3	4
5	4	3	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	3	5	4
6	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
7	4	4	4	3	4	5	4	4	5	2	4	4	2	4	2	2
8	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4
9	5	4	5	4	5	5	4	5	4	1	5	5	5	4	1	4
10	5	4	3	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4
11	5	4	4	5	5	5	4	4	5	3	5	5	4	5	4	5
12	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
13	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	3	4	4	5	3	3

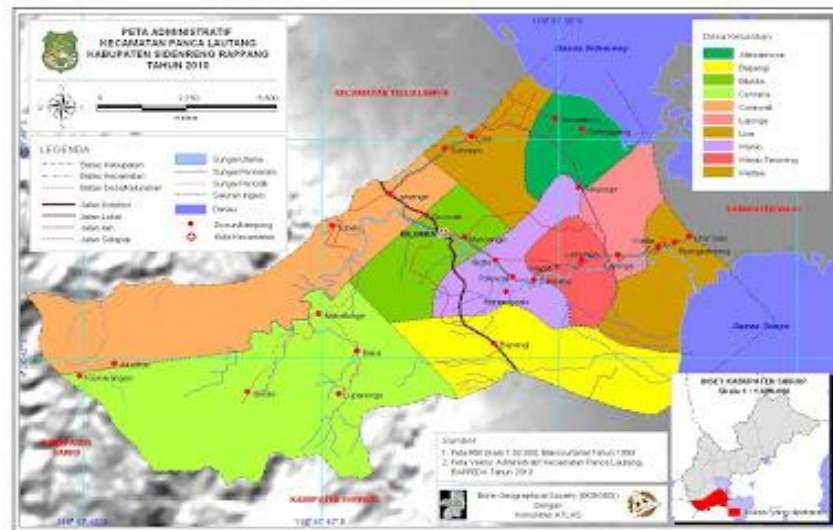
14	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
15	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	2
16	4	4	5	4	5	5	5	4	4	2	4	5	5	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	5	5	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	3	2
19	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4
20	5	4	5	5	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4

Lampiran 4. Data Penilaian Tingkat Kepentingan/Harapan Petani Terhadap Penyuluh Pertanian di Kecamatan Panca Lautang, Kabupaten Sidenreng Rappang, Tahun 2020.

Responden	Realibilitas			Responsiveness					Emphati		Assurance			Tangibles		
	A1	A2	A3	B1	B2	B3	B4	B5	C1	C2	D1	D2	D3	E1	E2	E3
1	4	3	3	5	4	3	4	5	3	5	5	5	3	5	5	3
2	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	3	4	5	5	3	4
3	4	4	5	5	5	3	3	5	5	3	3	4	4	5	5	3
4	5	3	4	3	5	4	4	3	4	2	4	5	4	3	3	4
5	5	3	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	3	5	4

6	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	5	4	4	3	5	5	4	3	2	4	4	2	4	2	4
8	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4
9	5	4	5	4	5	5	4	5	4	2	5	5	5	5	1	4
10	3	4	5	5	3	5	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4
11	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5
12	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3
13	4	4	4	4	4	5	3	4	3	5	4	4	5	4	5	3
14	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
15	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	3
16	4	4	5	4	5	5	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	5	5	5	4	4	4	3	3	4	3	5	5	4	4	3	2
19	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
20	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	3

Lampiran 5. Foto Kegiatan Penelitian Kinerja Penyuluh Dan Kepuasan Petani Dalam Layanan Penyuluhan (Studi Kasus Di Kecamatan Panca Lautang, Kabupaten Sidenreng Rappang, Provinsi Sulawesi Selatan) Tahun 2019.



Gambar 4. Peta Kecamatan Panca Lautang, Kabupaten Sidenreng Rappang.



Gambar 5. Foto Balai Penyuluhan Pertanian (BPP) Kecamatan Panca Lautang, Kabupaten Sidenreng Rappang.



Gambar 6. Foto wawancara penyuluh pertanian.



Gambar 7. Foto wawancara petani.

**KINERJA PENYULUH DAN KEPUASAN PETANI DALAM LAYANAN
PENYULUHAN**

**(STUDI KASUS DI KECAMATAN PANCA LAUTANG, KABUPATEN
SIDENRENG RAPPANG, PROVINSI SULAWESI SELATAN)**

***EXTENDER PERFORMANCE AND FARMER SATISFACTION IN EXTENSION
SERVICES***

***(CASE STUDY IN PANCA LAUTANG DISTRICT, SIDENRENG RAPPANG
REGENCY, SOUTH SULAWESI PROVINCE)***

**Ainun Nurfauzi*, Rahmawaty A. Nadja, M.H. Jamil,
Yopie Lumoindong, Nurbaya Busthanul, Ainun Nurfauzi***

Program Studi Agribisnis, Departemen Sosial Ekonomi Pertanian,
Fakultas Pertanian, Universitas Hasanuddin, Makassar

*Kontak penulis: ainunnurfauzi0604@gmail.com

Abstract

Extension activities in agricultural development play a role as a bridge that connects the activities carried out by farmers with farmers' knowledge and technology which are always evolving into the needs of farmers. The purpose of this study was to analyze the performance of the Agricultural Extension Center and to determine the level of farmer satisfaction with the performance of extension services in Panca Lautang District. The analysis technique used are descriptive analysis as well as the Seroqual test and Important Performance Analysis (IPA) test. The results of this study indicate that almost all work programs have been implemented and there are several work programs that are currently running. In general, the results of the study indicate that the satisfaction of farmers in agricultural extension services at the Agricultural Extension Center in Panca Lautang District is quite satisfactory.

Keywords : *Agricultural Extension, Farmers, Seroqual Method, Performance, and Satisfaction.*

Abstrak

Kegiatan penyuluhan dalam pembangunan pertanian berperan sebagai jembatan yang menghubungkan antara praktek yang dijalankan oleh petani dengan pengetahuan dan teknologi petani yang selalu berkembang menjadi kebutuhan para petani. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kinerja Balai Penyuluhan Pertanian serta untuk mengetahui tingkat kepuasan petani terhadap kinerja layanan penyuluhan di Kecamatan Panca Lautang. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif serta uji *Seroqual* dan uji *Important Performance Analysis* (IPA). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa hampir semua program kerja sudah terlaksana dan terdapat beberapa program kerja yang sementara berjalan. Secara umum, hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan petani dalam layanan penyuluh pertanian di Balai Penyuluhan Pertanian di Kecamatan Panca Lautang cukup memuaskan.

Kata Kunci : Penyuluhan Pertanian, Petani, Metode Servqual, Kinerja dan Kepuasan.

1. Pendahuluan

Pada masa pembangunan pertanian sekarang ini persaingan di sektor pertanian semakin tidak lagi ditentukan oleh kepemilikan sumber daya alamnya, tetapi juga ditentukan oleh kualitas dari sumber daya manusianya. Oleh karena itu diperlukan berbagai upaya yang dilakukan baik oleh instansi terkait maupun lembaga swadaya masyarakat terkait dalam peningkatan kualitas sumber daya manusia. Departemen pertanian melalui badan pendidikan dan pelatihan dalam meningkatkan sumber daya manusia pertanian menyelenggarakan kegiatan dalam bentuk pendidikan, pelatihan, dan penyuluhan (Supriaman, 2003).

Penyuluhan dapat diartikan sebagai proses perubahan perilaku (pengetahuan, sikap, dan keterampilan) di kalangan masyarakat agar mereka tahu dan mampu melaksanakan perubahan-perubahan demi tercapainya peningkatan produksi, pendapatan atau keuntungan dan perbaikan kesejahteraan keluarga atau masyarakat yang ingin dicapai melalui pembangunan pertanian (Huda, 2002).

Kabupaten Sidrap adalah salah satu daerah penghasil padi terbesar di Provinsi Sulawesi Selatan. Pada tahun 2015, kontribusi Sektor Pertanian terhadap PDRB sebesar 33 persen. Beberapa komoditas tanaman pangan yang paling banyak dihasilkan di Kabupaten Sidrap antara lain: padi jagung, ubi kayu, ubi jalar dan kacang-kacangan. Peningkatan di sektor pertanian ini tidak lepas dari kerja sama antara penyuluh, masyarakat dan dinas yang terkait. Penyuluh di kabupaten Sidrap di naungi oleh Badan Pelaksana Penyuluhan Pertanian, Perikanan Dan Kehutanan (BP4K), bekerja sama dengan Dinas Pertanian, Perikanan dan Kehutanan kemudian penyuluh di tugaskan di setiap kecamatan kabupaten Sidrap yang di sebut BPP (Balai Penyuluh Pertanian).

Selain itu Badan Pelaksanaan Penyuluhan Pertanian (BPP) kabupaten Sidrap juga menerapkan kinerja pelayanan yang menyangkut hasil pekerjaan, kecepatan kerja yang dilakukan sesuai dengan harapan masyarakat dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan. Tidak hanya itu penyuluh Kabupaten Sidrap juga meningkatkan kinerja melalui ketetapan Kementerian Pertanian yaitu tercapainya swasembada berkelanjutan padi, jagung dan swasembada kedelai. Untuk mencapai itu, pemerintah merintis program-program salah satunya upaya khusus peningkatan produksi padi, jagung dan kedelai.

Program ini dimaksudkan untuk memberikan ruang kepada penyuluh pertanian agar mampu mengembangkan kinerja dalam pelayanan yang tertuang dalam Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 14/Permentan/Ot.140/3/2015 pasal 1 tentang pedoman pengawalan dan pendampingan terpadu penyuluh, mahasiswa, dan bintang pembina desa dalam rangka upaya khusus peningkatan produksi padi, jagung, dan kedelai. Program ini berupa memberikan pelatihan-pelatihan tentang pengelolaan padi, jagung dan kedelai yang menjamin ketahanan pangan, kemandirian pangan serta mampu menghadapi perdagangan bebas.

Berdasarkan uraian diatas maka penelitian ini bertujuan untuk :

- (1) Menganalisis kinerja balai penyuluhan pertanian,
- (2) Menganalisis tingkat

kepuasan petani padi terhadap kinerja layanan penyuluhan di Kecamatan Panca Lautang, Kabupaten Sidenreng Rappang.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kecamatan Panca Lautang, Kabupaten Sidenreng Rappang, Sulawesi Selatan. Pemilihan lokasi dilakukan secara *Purposive Sampling*, yaitu pemilihan secara langsung atau sengaja dengan dasar pertimbangan bahwa daerah ini merupakan daerah asal peneliti sehingga akan lebih mudah dalam pengambilan data. Penelitian ini dilaksanakan selama 2 bulan yaitu pada bulan November 2019 sampai bulan Desember 2019. Adapun responden dalam penelitian ini yaitu 5 orang penyuluh pertanian dan 20 orang petani dengan menggunakan metode *purposive sampling* berdasarkan kriteria responden yang telah ditentukan yaitu petani yang bergabung dalam kelompok tani dan petani yang aktif mengikuti kegiatan penyuluhan.

Teknik analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif kualitatif untuk menganalisis kinerja BPP serta Uji Servqual dan Uji *Important Performance Analysis* (IPA) untuk mengukur tingkat kepuasan petani terhadap kinerja layanan penyuluhan.

3. Hasil Dan Pembahasan

Karakteristik Responden

Menurut BPS (2009) umur produktif berkisar antara 15-65 tahun artinya dengan usia tersebut petani lebih mudah dalam beraktivitas. Rata-rata umur responden adalah ≥ 40 tahun dengan persentase 72%. Rata-rata tingkat pendidikan untuk responden adalah sekolah menengah pertama dengan persentase 44%. Rata-rata jumlah tanggungan keluarga responden adalah 3-4 orang dengan persentase 40%.

Kinerja Penyuluh Pertanian di Balai Penyuluh Pertanian (BPP) di Kecamatan Panca Lautang.

Dalam rangka mempermudah dan mempercepat akses pelayanan, Pemerintah menuntut para penyuluh untuk meningkatkan kinerja yang menyangkut dengan kinerja pelayanan yang dimana hasil pekerjaan, kecepatan kerja yang dilakukan sesuai dengan harapan petani dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan.

Program ini dimaksudkan untuk memberikan ruang kepada penyuluh pertanian agar mampu mengembangkan kinerja dalam pelayanan yang tertuang dalam Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 14/Permentan/Ot.140/3/2015 pasal 1 tentang pedoman pengawalan dan pendampingan terpadu penyuluh, mahasiswa, dan bintang pembina desa dalam rangka upaya khusus peningkatan produksi padi, jagung, dan kedelai. Program ini berupa memberikan pelatihan-pelatihan tentang pengelolaan padi, jagung dan kedelai yang menjamin ketahanan pangan, kemandirian pangan serta mampu menghadapi perdagangan bebas.

**Tabel 1. Realisasi Program Penyuluhan Pertanian
di Kecamatan Panca Lautang, Kabupaten Sidenreng Rappang,
Provinsi Sulawesi Selatan, 2020.**

No.	Program	Realisasi
1.	LTT (Luas Tambah Tanam)	Terlaksana
2.	Serasi (Selamatkan Rawa Sejahterakan Masyarakat)	Sementara berjalan
3.	AUTP (Asuransi Usaha Tanam Padi)	Terlaksana
4.	Percetakan sawah baru	Terlaksana
5.	Bantuan benih padi dan jagung	Terlaksana
6.	Reabilitasi Jaringan Irigasi	Terlaksana
7.	Pengembangan tanaman jagung	Terlaksana

Sumber : Data Primer Setelah Diolah, 2020.

Pelaksanaan program pemerintah dan kegiatan penyuluh bertujuan sebagai tanggung jawab dan pelayanan dari kinerja yang diberikan penyuluh kepada masyarakat dengan memberikan pengajaran tentang perawatan pangan, memfasilitasi para petani dengan memberikan pupuk yang telah di sediakan oleh pemerintah untuk meningkatkan hasil pangan.

Dengan adanya kinerja pelayanan, masyarakat dapat memperoleh pelayanan publik yang lebih baik, salah satunya pelayanan yang diberikan oleh Penyuluh Pertanian di BPP di Kecamatan Panca Lautang, Kabupaten Sidenreng Rappang yang terjun langsung untuk memberikan penyuluhan dan menyelesaikan masalah-masalah yang terjadi dilapangan. Disamping itu hal ini akan menjadi salah satu indikator dalam keberhasilan Pemerintah Daerah menjalankan fungsinya sebagai abdi Negara maupun sebagai abdi masyarakat. Hal ini diperjelas dalam Undang-Undang No.16 Pasal 29 tentang Peran Serta dan Kerja Sama Penyuluh adalah Pemerintah dan pemerintah daerah memfasilitasi dan mendorong peran serta pelaku utama dan pelaku usaha dalam pelaksanaan penyuluhan.

Untuk menentukan Kinerja Pelayanan Penyuluh Pertanian di Balai Penyuluh Pertanian (BPP) Kecamatan Panca Lautang, Kabupaten Sidenreng Rappang, digunakan instrumen pengukuran kinerja pelayanan yang telah dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam bukunya yang diberi judul *Delivering Quality Service*, dimana untuk mengukurnya digunakan lima dimensi kinerja pelayanan dari sepuluh indikator yang ada, yaitu: *Reability, Responsiveness, Emphaty, Access, dan Tangibles*.

Ketanggapan (*Responsiveness*)

Ketanggapan (*Responsiveness*) adalah kesigapan atau daya tanggap setiap individu dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi kesigapan dalam melayani, kecepatan karyawan serta penanganan keluhan.

Dari pengamatan dan wawancara penulis secara langsung, menunjukkan bahwa daya tanggap Penyuluh Pertanian BPP Kecamatan Panca Lautang dapat dilihat dari intensitas kunjungan penyuluh kepada kelompok tani, penyuluh cepat tanggap dalam memberikan pelayanan, cara penyuluh merekap/menanya masalah dan mencari solusi, cara menyelesaikan masalah atau keluhan tersebut, bagaimana penyuluh mengajarkan berbagai keterampilan usahatani serta melakukan bimbingan dan penerapannya, penyuluh yang menerima pertanyaan dapat langsung menjawab pertanyaan dari petani.

Pada indikator ini daya tanggap, kesigapan dan respon penyuluh tidak sepenuhnya baik. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada narasumber dan observasi di lapangan, penyuluh pertanian yang bertugas memiliki kecakapan yang baik, aktif dalam proses pendekatan kesetiap anggota kelompok tani. Namun dalam memberikan kunjungan kepada kelompok tani belum cukup bagi petani karena penyuluh hanya datang ketika mendapat panggilan oleh petani. Penyuluh pertanian memahami tentang daya tanggap yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, melakukan pendekatan secara aktif kepada anggota kelompok tani. Selain itu, penyuluh yang bertugas selalu merespon dengan cepat setiap masalah dan keluhan para petani dan mencari solusi.

Keterpercayaan (*Reliability*)

Keterpercayaan (*Reliability*), yaitu: kemampuan memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan yang di harapkan, seperti kemampuan seringnya memberikan informasi baru dan kemampuan mempertanggung jawabkan informasi yang disampaikan serta kemampuan dalam melayani.

Dari pengamatan dan wawancara secara langsung yang dilakukan oleh penulis, menunjukkan bahwa dalam proses pemberian pelayanan penyuluh pertanian di lihat dari tugas penyuluh pertanian yaitu melakukan penyuluhan yang terjun langsung kelapangan, memberikan pelayanan yang baik dengan cara membuat jalinan kerjasama antara kelompok tani dengan pihak lain. Selain itu seringnya Penyuluh Pertanian mengundang petani untuk menghadiri pertemuan kelompok tani dan memberikan informasi-informasi baru tentang bantuan dari Pemerintah atau program-program baru yang di tetapkan oleh pemerintah serta bertanggung jawaban dari informasi yang di sampaikan.

Pernyataan dari penyuluh pertanian dan anggota kelompok tani menegaskan bahwa dalam mengundang petani dalam pemberian informasi baru baik itu informasi bantuan atau program telah berjalan sesuai dengan tugas dan fungsi penyuluh. Anggota kelompok tani mengatakan, penyuluh dalam memberikan pelayanan tidak ada kendala atau tidak ada masalah dalam proses pemberian layanan kepada anggota kelompok tani yang berarti proses tersebut sudah baik dan dapat dipahami oleh setiap anggota kelompok tani. Pada indikator ini penyuluh pertanian memberikan pelayanan yang baik dengan memberikan informasi-informasi baru, dipertanggung jawabkan dan dilaksanakan apabila informasi tersebut berupa tugas atau program dari pemerintah.

Empati (*Empathy*)

Empati (*Empathy*), yaitu rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan, serta mudah untuk dihubungi. Untuk mengukur kinerja pelayanan penyuluh pertanian di BPP kecamatan Panca Lautang banyak hal yang bisa kita perhatikan pada indikator empati, seperti kemudahan menghubungi penyuluh, memahami kebutuhan petani dan rasa peduli penyuluh misalnya menyediakan bahan bacaan, makanan dan minuman selama penyuluhan.

Pada indikator ini kemudahan anggota kelompok tani apabila memiliki keperluan kepada penyuluh pertanian dapat dikatakan baik karena penyuluh pertanian memberikan kesempatan anggota kelompok tani untuk menghubungi melalui telepon atau mendatangi kediaman penyuluh pertanian.

Jaminan (*Assurance*)

Jaminan (*Assurance*), yaitu pengetahuan, kesopanan petugas, serta sifatnya dapat dipercaya sehingga pelanggan terbebas dari resiko. Jaminan juga merupakan kemampuan kerja setiap individu yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang sesuai dengan standar yang ditetapkan salah satunya dengan pelatihan-pelatihan yang diberikan. Level kompetensi seseorang terdiri dari dua bagian, bagian yang dapat dilihat dan dikembangkan disebut permukaan (*surface*) seperti pengetahuan dan keterampilan, bagian yang tidak dapat dilihat dan sulit dikembangkan disebut sentral atau inti kepribadian (*core personality*) seperti sifat-sifat, motif, sikap dan nilai-nilai. Untuk menilai kinerja penyuluh pertanian BPP Panca Lautang, hal yang diperhatikan yaitu pengetahuan, keterampilan dan kemampuan penyuluh pertanian. Dengan cara melihat kemampuan penyuluh dalam meningkatkan produktivitas kuantitas dan kualitas komoditi usahatani, dan memberikan jasa

pelatihan/kursus/ penerapan teknologi kepada petani dengan sikap yang sopan dan ramah.

Pada indikator ini kemampuan, pengetahuan dan keterampilan penyuluh pertanian dikatakan baik. Hal ini dibenarkan dari wawancara dan observasi penulis dilapangan yang menunjukkan bahwa pengetahuan penyuluh dalam memberikan penjelasan mengenai pertanian baik itu program pemerintah atau peraturan pemerintah, keterampilan dan kemampuan penyuluh mengelola media tidak pakai. Pelatihan-pelatihan juga diberikan yang tidak lain untuk meningkatkan dan menambah wawasan untuk penyuluh pertanian dan anggota kelompok tani.

Bukti (*Tangibles*)

Tangibles (Kemampuan fisik) menyangkut kemampuan Penyuluh Pertanian di BPP Kecamatan Panca Lautang untuk menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik, keadaan lingkungan sekitarnya, serta bukti nyata dari kinerja yang di wujudkan dalam pelayanan yang di berikan oleh pemberi jasa. Jadi *Tangibles* mencakup pelayanan berupa fasilitas fisik perkantoran, perlengkapan, kebersihan dan sarana komunikasi, ruang tunggu, tempat informasi. Karena pelayanan yang baik itu adalah memiliki sarana dan prasarana pendukung untuk lebih membirikan kenyamanan dan ketertiban dalam memberikan pelayanan.

Dalam hal fasilitas kantor dapat dikatakan baik karena ada berbagai macam fasilitas yang masih layak di gunakan, seperti halnya komputer yang digunakan sebagai fasilitas penyuluh untuk membuat program yang direncanakan. Sedangkan pada masalah fasilitas untuk setiap anggota kelompok tani seperti pupuk, benih padi, kontraktor (dompok), bantuan irigasi atau bantuan lainnya tidak dipertanggungjawabkan oleh kepala BPP Panca Lautang tetapi di pertanggungjawabkan oleh PPK.

Indikator ketampakan fisik (*Tangibel*) yang dimana menyangkut tentang fasilitas atau bantuan yang digunakan penyuluh pertanian sudah cukup baik dan memuaskan anggota kelompok tani. Fasilitas atau bantuan tidak hanya mengenai bantuan bibit dan benih tetapi ada bantuan atau fasilitas lainnya sebagai penunjang setiap anggota kelompok tani masing-masing desa/kelurahan seperti halnya kontraktor. Indikator ini merupakan pelayanan yang didapatkan oleh anggota kelompok tani dari pemerintah dan penyuluh pertanian, tidak hanya itu penyuluh pertanian juga berhak dalam mendapatkan fasilitas yang baik agar penyuluh mampu menjalankan dan memberikan pelayanan yang baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan penyuluh pertanian di Balai Penyuluhan Pertanian (BPP) dan petani di Kecamatan Panca Lautang, Kabupaten Sidenreng Rappang. Dalam mengukur kinerja pelayanan penyuluh pertanian menggunakan dimensi kinerja pelayanan publik yang

di kembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry, indikator yang paling prioritas yaitu Keterpercayaan (*Reliability*) karena indikator ini yang memiliki pengaruh besar bagi petani dibandingkan dengan indikator yang lain. Pada indikator ini penyuluh pertanian memberikan pelayanan yang baik dengan memberikan informasi-informasi baru, dipertanggung jawabkan dan dilaksanakan apabila informasi tersebut berupa tugas atau program dari pemerintah.

Analisis Kepuasan Petani Terhadap Kinerja Penyuluhan Pertanian.

Pada Penelitian ini, teori yang dipakai adalah teori dimensi kualitas jasa yang dikemukakan oleh Kotler dan Keller (2002) yaitu teori yang mengembangkan suatu alat ukur kualitas layanan yang disebut *Seroqual* berdasarkan lima dimensi kualitas jasa yakni: *Reliability, Responsiveness, Emphaty, Assurance, dan Tangible*. Kelima dimensi tersebut merupakan hasil pengembangan dari teori 10 dimensi kualitas jasa yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1985). 10 dimensi Kualitas jasa yang dikemukakan yakni: *Tagible, Reliability, Responsiveness, Competence, Courtesy, Credibility, Securty, Acces, Communication and Undertanding The Customer*. Dari kelima dimensi kualitas (*Seroqual*) yang telah disebutkan diatas, maka disusun butir butir pertanyaan untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan petani terhadap tingkat kinerja dan tingkat kepentingan penyuluh di Balai Penyuluhan Pertanian.

Analisis Terhadap Pelayanan Penyuluhan dengan Metode *Seroqual*

Data-data pengukuran *seroqual* meliputi tingkat kinerja/persepsi dan tingkat kepentingan/harapan terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh penyuluh pertanian di balai penyuluhan pertanian Kecamatan Panca Lautang. Penilaian dikelompokkan ke dalam 5 skala likertsebagai berikut:

Untuk penilaian kinerja:

- 1 = tidak puas
- 2 = kurang puas
- 3 = cukup puas
- 4 = puas
- 5 = sangat puas

Untuk pengukuran kepentingan:

- 1 = tidak penting
- 2 = kurang penting
- 3 = cukup penting
- 4 = penting
- 5 = sangat penting

Nilai Kinerja/Persepsi

3. Menghitung skor total masing-masing atribut pelayanan

Dilakukan dengan cara:

$$\text{Skor total} = P_1 \times 1 + P_2 \times 2 + P_3 \times 3 + P_4 \times 4 + P_5 \times 5$$

Dimana:

P_1 = jumlah responden dengan jawaban sangat tidak puas

P_2 = jumlah responden dengan jawaban kurang puas

P_3 = jumlah responden dengan jawaban cukup puas

P_4 = jumlah responden dengan jawaban puas

P_5 = jumlah responden dengan jawaban sangat puas

4. Membagi skor total dengan jumlah Responden

$$\text{Nilai Persepsi} = \text{skor total} : \text{jumlah responden}$$

Nilai persepsi menunjukkan nilai pelayanan yang dirasakan oleh petani terhadap pelayanan yang dilakukan oleh penyuluh pertanian di Balai Penyuluhan Pertanian (BPP) di Kecamatan Panca Lautang. Nilai persepsi masing-masing atribul akan disajikan dalam Tabel 2 berikut ini:

Tabel 2. Nilai Kinerja/Persepsi Petani Terhadap Layanan Penyuluhan di Kecamatan Panca Lautang, Kabupaten Sidenreng Rappang, Provinsi Sulawesi Selatan, 2020.

No.	INDIKATOR	KINERJA/PERSEPSI						
		1	2	3	4	5	Index	Nilai Persepsi
1.	Penyuluh mengundang petani untuk menghadiri pertemuan kelompok tani	0	0	1	12	7	86	4,3
2.	Penyuluh membuat hubungan kerjasama antara kelompok tani dengan pihak lain	0	0	2	15	3	81	4,05
3.	Materi penyuluhan yang ditawarkan sesuai dengan yang dibutuhkan petani	0	0	2	7	11	89	4,45
4.	Penyuluh melakukan kunjungan kepada kelompok tani	0	0	1	12	7	86	4,3
5.	Penyuluh cepat tanggap dalam memberikan pelayanan	0	0	3	10	7	84	4,2
6.	Penyuluh merekap/ menanyakan masalah kepada petani dan mencari solusi	0	0	4	11	5	81	4,05
7.	Penyuluh mengajarkan berbagai keterampilan usahatani serta melakukan bimbingan dan penerapannya.	0	1	2	11	6	82	4,1
8.	Penyuluh yang menerima pertanyaan dapat langsung menjawab dan mampu menjawab pertanyaan petani	0	0	2	15	3	81	4,05

9.	Penyuluh menghadiri pertemuan/musyawarah yang diselenggarakan oleh kelompok tani	0	1	1	10	8	85	4,25
10.	Penyuluh menyediakan bahan bacaan, makanan dan minuman selama penyuluhan	1	2	3	10	4	74	3,7
11.	Kemampuan penyuluh dalam meningkatkan produktivitas, kuantitas dan kualitas komoditi usahatani	0	0	4	9	7	83	4,15
12.	Memberikan jasa pelatihan / kursus / penerapan teknologi kepada petani dengan sikap yang sopan dan ramah	0	0	3	10	7	84	4,2
13.	Kemampuan penyuluh dalam memberikan penjelasan secara tertulis	0	1	6	8	5	77	3,85
14.	Kemampuan penyuluh dalam menggunakan bahasa setempat	0	0	2	13	5	83	4,15
15.	Kelengkapan dan kesiapan alat peraga Penyuluhan	1	1	7	8	3	71	3,55
16.	Fasilitas sarana dan prasarana kantor yang disediakan oleh penyuluh	0	3	3	13	1	72	3,6

Sumber: Analisis Data Primer, 2020.

D. Nilai Harapan/Kepentingan

- Menghitung skor total masing-masing atribut pelayanan

Dilakukan dengan cara:

$$\text{Skor total} = P_1 \times 1 + P_2 \times 2 + P_3 \times 3 + P_4 \times 4 + P_5 \times 5$$

Dimana:

P_1 = jumlah responden dengan jawaban sangat tidak penting

P_2 = jumlah responden dengan jawaban kurang penting

P_3 = jumlah responden dengan jawaban cukup penting

P_4 = jumlah responden dengan jawaban penting

P_5 = jumlah responden dengan jawaban sangat penting

4. Membagi skor total dengan jumlah Responden

$$\text{Nilai Harapan} = \text{skor total} : \text{jumlah responden}$$

Nilai harapan menunjukkan nilai layanan yang diharapkan oleh petani terhadap pelayanan yang dilakukan oleh penyuluh pertanian di Balai Penyuluhan Pertanian (BPP) di Kecamatan Panca Lautang. Nilai persepsi masing-masing atribul akan disajikan dalam Tabel 3 berikut ini:

Tabel 3. Nilai Kepentingan/Harapan Petani Terhadap Layanan Penyuluhan di Kecamatan Panca Lautang, Kabupaten Sidenreng Rappang, Provinsi Sulawesi Selatan, 2020.

No.	INDIKATOR	KEPENTINGAN/HARAPAN						Nilai Harapan
		1	2	3	4	5	Index	
1.	Penyuluh mengundang petani untuk menghadiri pertemuan kelompok tani	0	0	1	11	8	87	4,35
2.	Penyuluh membuat hubungan kerjasama antara kelompok tani dengan pihak lain	0	0	3	11	6	83	4,15
3.	Materi penyuluhan yang ditawarkan sesuai dengan yang dibutuhkan petani	0	0	2	7	11	89	4,45
4.	Penyuluh melakukan kunjungan kepada kelompok tani	0	0	2	11	7	85	4,25
5.	Penyuluh cepat tanggap dalam memberikan pelayanan	0	0	3	8	9	86	4,3
6.	Penyuluh merekap/ menanyakan masalah kepada petani dan mencarikan solusi	0	0	3	9	8	85	4,25
7.	Penyuluh mengajarkan berbagai keterampilan usahatani serta melakukan bimbingan dan penerapannya.	0	0	3	11	6	83	4,15
8.	Penyuluh yang menerima pertanyaan dapat langsung menjawab dan mampu	0	0	4	9	7	83	4,15

	menjawab pertanyaan petani							
9.	Penyuluh menghadiri pertemuan/musyawarah yang diselenggarakan oleh kelompok tani	0	0	3	12	5	82	4,1
10.	Penyuluh menyediakan bahan bacaan, makanan dan minuman selama penyuluhan	0	3	4	7	6	76	3,8
11.	Kemampuan penyuluh dalam meningkatkan produktivitas, kuantitas dan kualitas komoditi usahatani	0	0	2	10	8	86	4,3
12.	Memberikan jasa pelatihan/kursus/penerapan teknologi kepada petani dengan sikap yang sopan dan ramah	0	0	0	11	9	89	4,45
13.	Kemampuan penyuluh dalam memberikan penjelasan secara tertulis	0	1	3	12	4	75	3,75
14.	Kemampuan penyuluh dalam menggunakan bahasa setempat	0	0	3	10	7	84	4,2
15.	Kelengkapan dan kesiapan alat peraga Penyuluhan	1	2	5	6	6	74	3,7
16.	Fasilitas sarana dan prasarana kantor yang disediakan oleh penyuluh	0	1	6	11	2	74	3,7

Skor *Servoqual*

Dari pengolahan data penilaian terhadap pelayanan penyuluh diperoleh hasil perhitungan rata-rata tiap atribut baik untuk tingkat kinerja/persepsi dan tingkat kepentingan/harapan petani kemudian dianalisis untuk mengetahui ada tidaknya suatu kesenjangan (*gap*) pada masing-masing atribut kualitas pelayanan. Dengan diketahuinya nilai persepsi dan nilai harapan sebagaimana disajikan dalam table diatas maka skor *servqual* (*gap score*) dari masing-masing atribut pelayanan penyuluh di Balai Penyuluhan Pertanian dapat dihilung dengan rumus:

$$\text{Servqual Score} = \text{Nilai Persepsi} - \text{Nilai Harapan}$$

Tabel 4. Nilai Rata-rata Skor Tingkat Kinerja/Persepsi Dan Tingkat Kepentingan/Harapan Petani Terhadap Layanan Penyuluhan di Kecamatan Panca Lautang, Kabupaten Sidenreng Rappang, Provinsi Sulawesi Selatan, 2020.

No.	INDIKATOR	Nilai Rata-rata		Selisih Rata-rata Per item	Selisih Rata-rata dimensi
		Persepsi	Harapan		
<i>Reliabilitas</i>					
1.	Penyuluh mengundang petani untuk menghadiri pertemuan kelompok tani	4,3	4,35	-0,05	-0,05
2.	Penyuluh membuat hubungan kerjasama antara kelompok tani dengan pihak lain	4,05	4,15	-0,1	
3.	Materi penyuluhan yang ditawarkan sesuai dengan yang dibutuhkan petani	4,45	4,45	0	
<i>Responsiveness</i>					
4.	Penyuluh melakukan kunjungan kepada kelompok tani	4,3	4,25	0,05	-0,08
5.	Penyuluh cepat tanggap dalam memberikan pelayanan	4,2	4,3	-0,1	
6.	Penyuluh merekap/menanyakan masalah kepada petani dan mencari solusi	4,05	4,25	-0,2	
7.	Penyuluh mengajarkan berbagai keterampilan usahatani serta melakukan bimbingan dan penerapannya.	4,1	4,15	-0,05	
8.	Penyuluh yang menerima pertanyaan dapat langsung menjawab dan mampu menjawab pertanyaan petani	4,05	4,15	-0,1	
<i>Emphati</i>					

9.	Penyuluh menghadiri pertemuan/ musyawarah yang diselenggarakan oleh kelompok tani	4,25	4,1	0,15	0,02
10.	Penyuluh menyediakan bahan bacaan, makanan dan minuman selama penyuluhan	3,7	3,8	-0,1	
<i>Assurance</i>					-0,1
11.	Kemampuan penyuluh dalam meningkatkan produktivitas, kuantitas dan kualitas komoditi usahatani	4,15	4,3	-0,15	
12.	Memberikan jasa pelatihan / kursus / penerapan teknologi kepada petani dengan sikap yang sopan dan ramah	4,2	4,45	-0,25	
13.	Kemampuan penyuluh dalam memberikan penjelasan secara tertulis	3,85	3,75	0,1	
<i>Tangible</i>					
14.	Kemampuan penyuluh dalam menggunakan bahasa setempat	4,15	4,2	-0,05	-0,1
15.	Kelengkapan dan kesiapan alat peraga Penyuluhan	3,55	3,7	-0,15	
16.	Fasilitas sarana dan prasarana kantor yang disediakan oleh penyuluh	3,6	3,7	-0,1	
Nilai Rata-rata				-0,06	-0,06

Hasil analisis pada tabel 4, di atas menunjukkan bahwa hampir setiap dimensi *service quality* terdapat kesenjangan antara persepsi petani dan harapan petani. Teori model *Seroqual* menyatakan, a). jika nilai rata-rata TSQ sama

dengan 0 (=0), berarti dalam hal ini telah menunjukkan jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan pelanggan sehingga kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. b). Jika nilai rata-rata TSQ lebih besar dari 0 (>0), hal ini menunjukkan jasa yang diterima melampaui harapan petani, maka jasa dipersepsikan sebagai kualitas ideal atau sangat memuaskan. c). Jika nilai rata-rata TSQ lebih kecil dari 0 (<0) hal ini menunjukkan jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa layanan tersebut dinilai buruk atau tidak memuaskan.

Jika kita tinjau kembali tabel 4 terlihat bahwa selisis rata-rata setiap atribut pada dimensi kualitas layanan penyuluhan menunjukkan hanya pada dimensi *emphati* yang bernilai positif (TSQ = 0 atau >0). Hal ini disebabkan hampir semua atribut memiliki skor persepsi yang rendah dibandingkan skor harapannya yang membuat nilai setiap dimensi menjadi negative. Jika dikaitkan dengan teori model *Seroqual* nilai negatif berarti nilai TSQ lebih kecil dari 0 (<0) yang di anggap kualitas layanannya buruk atau tidak memuaskan. Hal ini berarti bahwa dari lima dimensi kualitas layanan peyuluh yang diukur yaitu *Reliability, Responsiveness, Emphaty, Assurance, dan Tangible* dianggap tidak memuaskan karena nilai rata-rata TSQ lebih kecil dari 0.

Kelemahan dari model *seroqual* ini adalah hanya dapat mengukur apakah kualitas layanan yang diberikan memuaskan atau tidak tetapi tidak menunjukkan atribut mana yang seharusnya lebih diutamakan perbaikannya, karena tidak akan efisien jika semua atribut sekaligus diperbaiki. Maka dengan itu model *seroqual* harus disertai dengan pendekatan IPA (*Importance Performance Analysis*) agar dapat mengindentifikasi tribute yang lebih diutamakan perbaikannya.

Analisis Peningkatan Pelayanan Dengan Metode IPA (*Importance Performance Analysis*)

Dalam survei petani diminta untuk menyatakan atribut-atribut mana (dalam kuesioner) yang dianggap sangat penting, penting, cukup penting, kurang penting, dan tidak penting yang merupakan harapan/kepentingan petani. Demikian pula, atribut-atribut mana (menurut persepsi/kinerjanya) yang kinerjanya dianggap sangat puas, puas, cukup puas, kurang puas, dan tidak puas. Terdapat 16 atribut, baik untuk tingkat kepentingan (harapan) maupun untuk tingkat kinerja (persepsi), yang diminta untuk dinilai dengan menggunakan skala Likert dengan lima kategori. Untuk atribut tingkat kepentingan dipergunakan simbol Y, sedangkan untuk atribut tingkat kinerja dipergunakan simbol X. Hasil dari pengukuran tersebut nampak pada Tabel 5 berikut.

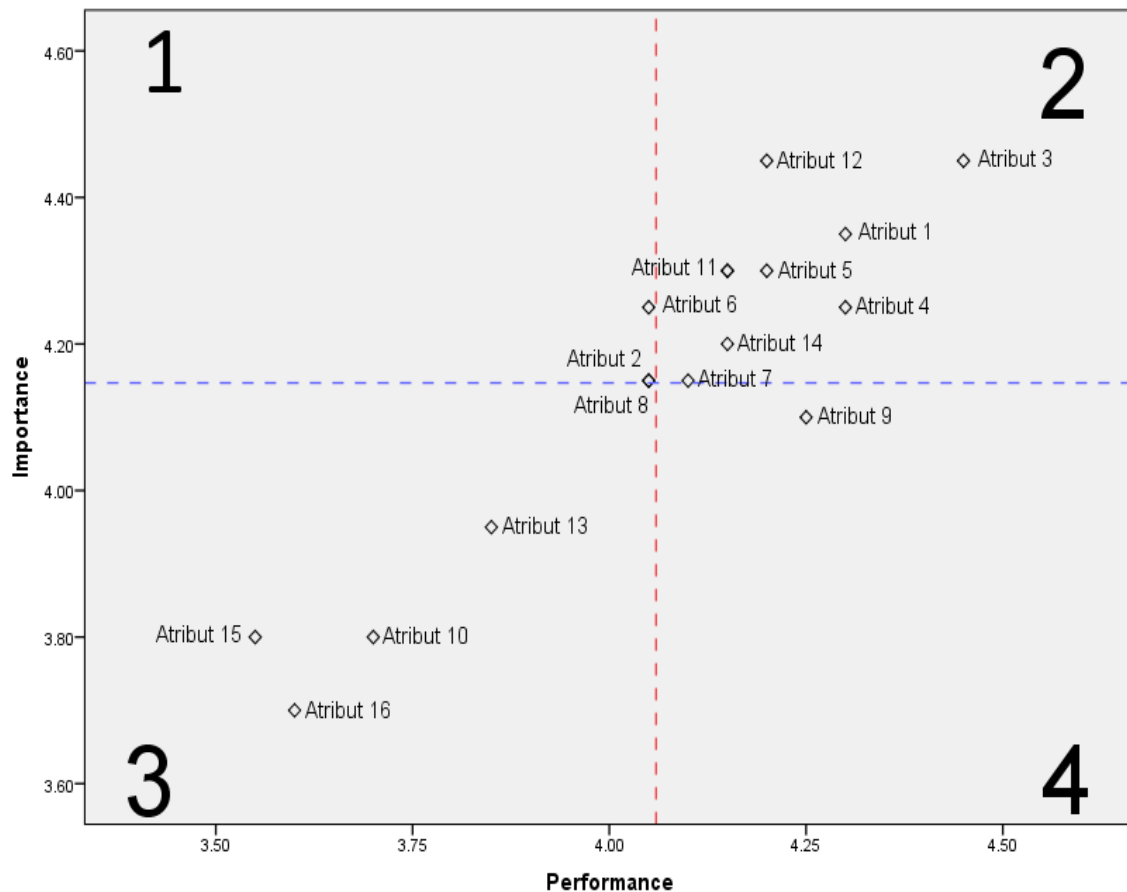
Tabel 5. Perhitungan Titik Potong X (Kinerja) dan Y (Kepentingan) Pada Diagram IPA Pelayanan Penyuluh di Kecamatan Panca Lautang, Kabupaten Sidenreng Rappang, Provinsi Sulawesi Selatan, 2020.

No.	INDIKATOR	Nilai Rata-rata
-----	-----------	-----------------

		Persepsi	Harapan
1.	Penyuluh mengundang petani untuk menghadiri pertemuan kelompok tani	4,3	4,35
2.	Penyuluh membuat hubungan kerjasama antara kelompok tani dengan pihak lain	4,05	4,15
3.	Materi penyuluhan yang ditawarkan sesuai dengan yang dibutuhkan petani	4,45	4,45
4.	Penyuluh melakukan kunjungan kepada kelompok tani	4,3	4,25
5.	Penyuluh cepat tanggap dalam memberikan pelayanan	4,2	4,3
6.	Penyuluh merekap/ menanyakan masalah kepada petani dan mencari solusi	4,05	4,25
7.	Penyuluh mengajarkan berbagai keterampilan usahatani serta melakukan bimbingan dan penerapannya.	4,1	4,15
8.	Penyuluh yang menerima pertanyaan dapat langsung menjawab dan mampu menjawab pertanyaan petani	4,05	4,15
9.	Penyuluh menghadiri pertemuan/musyawarah yang diselenggarakan oleh kelompok tani	4,25	4,1
10.	Penyuluh menyediakan bahan bacaan, makanan dan minuman selama penyuluhan	3,7	3,8
11.	Kemampuan penyuluh dalam meningkatkan produktivitas, kuantitas dan kualitas komoditi	4,15	4,3

	usahatani		
12.	Memberikan jasa pelatihan / kursus / penerapan teknologi kepada petani dengan sikap yang sopan dan ramah	4,2	4,45
13.	Kemampuan penyuluh dalam memberikan penjelasan secara tertulis	3,85	3,75
14.	Kemampuan penyuluh dalam menggunakan bahasa setempat	4,15	4,2
15.	Kelengkapan dan kesiapan alat peraga Penyuluhan	3,55	3,7
16.	Fasilitas sarana dan prasarana kantor yang disediakan oleh penyuluh	3,6	3,7
Nilai Rata-rata		4,05	4,1

Hasil perhitungan Tabel 5, dibuatlah diagram kartesius yang mana dibagi ke dalam empat kuadran yang mana memiliki skala prioritas tertentu sesuai dengan hasil pengolahan data kuesioner mengenai tingkat kinerja/persepsi dan tingkat kepentingan/harapan. Selanjutnya akan di plotkan dalam grafik *importance performance analysis* sebagaimana nampak pada Gambar 1 berikut:



Gambar 1. Grafik Pembagian Kuadran Importance Performance Analysis

Dari diagram IPA pada gambar di atas, diketahui bahwa pada kuadran A terdapat sebaran atribut dimensi *Servqual* sebanyak 3 atribut, pada kuadran B paling banyak terdapat sebaran atribut yaitu 8 atribut, pada kuadran C terdapat 4 sebaran atribut, sedangkan pada kuadran D terdapat paling sedikit sebaran atribut yaitu sebanyak 1 atribut saja. Jadi atribut-atribut yang perlu menjadi prioritas untuk dioptimalkan adalah terutama atribut-atribut yang berada di kuadran A dan kuadran C karena perusahaan belum dapat menampilkan kinerjanya secara memuaskan. Secara detail penjelasan dari diagram di atas adalah sebagai berikut.

Kuadran A (Prioritas Utama)

Disini petani merasakan atribut pelayanan yang ada dianggap penting tetapi pada kenyataannya atribut-atribut tersebut belum sesuai dengan kepuasannya, sehingga penyuluh pertanian harus mengupayakan sumberdaya yang memadai untuk meningkatkan kinerja pada berbagai atribut tersebut. Atribut yang terletak pada kuadran ini merupakan prioritas untuk ditingkatkan agar kepuasan petani dapat ditingkatkan. Atribut yang termaksud dalam kuadran A, yaitu atribut nomor 2 (Penyuluh membuat hubungan kerjasama antara kelompok tani dengan pihak lain), atribut nomor 6 (Penyuluh merekap/

menanyakan masalah kepada petani dan mencari solusi), dan atribut nomor 8 (Penyuluh yang menerima pertanyaan dapat langsung menjawab dan mampu menjawab pertanyaan petani).

Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Atribut-atribut yang terletak pada kuadran ini dianggap sebagai faktor penunjang bagi kepuasan petani. Artinya, jika penyuluh dapat mempertahankan kinerja pada hal-hal yang dianggap penting dan menjadi harapan petani, maka hal itu akan dapat meningkatkan kepuasan petani terhadap pelayanan penyuluh. Sehingga penyuluh berkewajiban mempertahankan prestasi yang telah dicapai. Untuk kuadran B, tersapat 8 atribut pelayanan seperti, atribut nomor 1 (Penyuluh mengundang petani untuk menghadiri pertemuan kelompok tani), atribut nomor 3 (Materi penyuluhan yang ditawarkan sesuai dengan yang dibutuhkan petani), atribut nomor 4 (Penyuluh melakukan kunjungan kepada kelompok tani), atribut nomor 5 (Penyuluh cepat tanggap dalam memberikan pelayanan), atribut nomor 7 (Penyuluh mengajarkan berbagai keterampilan usahatani serta melakukan bimbingan dan penerapannya), atribut nomor 11 (Kemampuan penyuluh dalam meningkatkan produktivitas, kuantitas dan kualitas komoditi usahatani), atribut nomor 12 (Memberikan jasa pelatihan /kursus/penerapan teknologi kepada petani dengan sikap yang sopan dan ramah), dan atribut nomor 14 (Kemampuan penyuluh dalam menggunakan bahasa setempat).

Kuadran C (Prioritas Rendah)

Disini petani tidak menganggap penting dan belum merasakan kepuasannya terhadap atribut pelayanan yang diberikan, sehingga penyuluh tidak perlu memprioritaskan atau terlalu memberikan perhatian pada atribut tersebut, cukup sekedar mempertahankannya dan menyesuaikan dengan kondisi saat ini. Dari hasil analisis dengan pendekatan IPA yang dilakukan pada kuadran C, sebaran atribut tersebut yaitu atribut nomor 10 (Penyuluh menyediakan bahan bacaan, makanan dan minuman selama penyuluhan), atribut nomor 13 (Kemampuan penyuluh dalam memberikan penjelasan secara tertulis), atribut nomor 15 (Kelengkapan dan kesiapan alat peraga Penyuluhan), dan atribut nomor 16 (Fasilitas sarana dan prasarana kantor yang disediakan oleh penyuluh).

Kuadran D (Berlebihan)

Disini petani merasakan atribut yang ada dianggap sudah memuaskan, namun tidak terlalu penting oleh petani sehingga penyuluh tidak perlu terlalu banyak mengalokasikan sumberdaya yang terkait dengan atribut-atribut tersebut, cukup sekedar mempertahankannya. Untuk itu penyuluh dan lembaga penyuluhan dapat mengurangi perhatiannya dan mengalokasikan sumber daya yang dimiliki kepada usaha peningkatan atribut-atribut lain. Atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah atribut nomor 9 (Penyuluh menghadiri pertemuan/musyawarah yang diselenggarakan oleh kelompok tani).

Secara umum, hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja penyuluh pertanian memuaskan (rata-rata 4,05), lumayan dekat dari kepentingan petani

(rata-rata 4,1). Idealnya rata-rata tingkat kinerja berkisar antara 3,5 sampai dengan 4,5. Untuk itu menjadi tantangan bagi penyuluh agar rata-rata tingkat kinerja penyuluh dapat dicapai mendekati angka 4,5. Artinya, di atas angka kepentingan petani sehingga petani akan sangat puas terhadap kinerja penyuluh.

Secara lebih detail, berdasarkan diagram kartisius, Penyuluh harus segera membenahi atribut yang berada pada kuadran 1, yaitu penyuluh membuat hubungan kerjasama antara kelompok tani dengan pihak lain, penyuluh merekap/ menanyakan masalah kepada petani dan mencarikan solusi, dan penyuluh yang menerima pertanyaan dapat langsung menjawab dan mampu menjawab pertanyaan petani.

Pembenahan pada kuadran 1 dapat dengan membenahi aspek kepercayaan dan aspek tanggapan agar dicapai tingkat kinerja sebagaimana diharapkan oleh petani. Pembetulan dapat dilakukan dengan cara penyuluh membuat jalinan kerjasama dengan pihak lain sesuai dengan kebutuhan petani, penyuluh perlu merekap/menanyakan masalah kepada petani sebulan dua kali dan langsung memberikan solusi berdasarkan masalah petani, dan perlu adanya peningkatan kemampuan penyuluh sehingga apabila penyuluh menerima pertanyaan dapat langsung menjawab dan mampu menjawab pertanyaan petani.

Kemudian diharapkan penyuluh membuat perencanaan yang jelas sesuai kebutuhan petani, melakukan evaluasi kepada kelompok tani, bukan hanya kepada ketua atau pengurus saja tetapi kepada anggota kelompok tani, mengadakan pertemuan koordinasi berkala dengan seluruh kelompok tani tiap kecamatan, memperbaharui *database* petani setiap desa dan merekomendasikan ke pengurus desa untuk memperbaharui monografi sesuai data terbaru.

Disamping itu, penyuluh juga perlu mengurangi prioritas aspek-aspek yang kurang mendapat perhatian petani, sehingga sumberdayanya dapat dialokasikan secara efektif-efisien terhadap kepentingan petani. Untuk itu, yang ideal adalah melakukan penggeseran-penggeseran beberapa aspek pada diagram kartisius agar sesuai dengan situasi dan kondisinya, yaitu menggeser kuadran 4 ke kuadran 2. Dengan demikian akan tercapai hal-hal yang dianggap sangat penting oleh petani benar-benar dapat dipuaskan sedangkan yang tidak dianggap penting oleh petani tidak perlu mencurahkan perhatian sepenuhnya.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, maka dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa:

1. Kinerja Penyuluh Pertanian di Balai Penyuluh Pertanian (BPP) Kecamatan Panca Lautang Kabupaten Sindereng Rappang dari program kerja yang dijalankan hampir semua program kerja tersebut sudah terlaksana dan ada beberapa program kerja yang sementara masih berjalan dan kinerja penyuluh dapat dikatakan memuaskan dalam memberikan pelayanan di lihat dari beberapa indikator yang menunjukkan bahwa kinerja penyuluh yang ada di Kecamatan Panca Lautang mampu menjalankan dan memberikan pelayanan yang baik untuk para petani.
2. Tingkat kepuasan petani dengan menggunakan metode *servqual* menunjukkan bahwa hampir setiap dimensi terdapat kesenjangan antara

persepsi petani dan harapan petani. Hal ini berarti bahwa dari kelima dimensi kualitas layanan yang diukur dianggap tidak memuaskan karena nilai rata-rata TSQ lebih kecil dari 0. Sehingga harus disertai dengan pendekatan IPA (*Importance Performance Analysis*) sehingga hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja penyuluh pertanian memuaskan (rata-rata 4,05), lumayan dekat dari kepentingan petani (rata-rata 4,1). Idealnya rata-rata tingkat kinerja berkisar antara 3,5 sampai dengan 4,5. Artinya, di atas angka kepentingan petani sehingga petani akan sangat puas terhadap kinerja layanan penyuluh pertanian di Balai Penyuluhan Pertanian di Kecamatan Panca Lautang. Berdasarkan diagram kartesius, penyuluh harus segera membenahi atribut yang berada pada kuadran 1.

DAFTAR PUSTAKA

- Huda, N. 2002. *Penyuluhan Pembangunan Sebagai Sebuah Ilmu (Kajian Filsafat Ilmu)*. Program Pasca Sarjana (S3) Institut Pertanian Bogor : Bogor.
- Kotler P. 2005. *Manajemen Pemasaran, Edisi Sebelas, Jilid 1,2*. Jakarta: Indeks Gramedia.
- Peraturan Menteri Pertanian. 2015. *Pedoman Penyusunan Dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian Republik Indonesia*. Nomor 14/Permentan/Ot.140/3/2015. Jakarta
- Supriaman. 2003. *Petani Kecil, Potensi dan Tantangan Pembangunan*. Jakarta: PT. Ganesia.
- UU RI. 2006. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2006*. Tentang Sistem Penyuluhan Pertanian, Perikanan, dan Kelautan.