

# **SKRIPSI**

**KINERJA PENYULUH DAN KEPUASAN PETANI DALAM  
LAYANAN PENYULUHAN (STUDI KASUS DI KECAMATAN  
PANCA LAUTANG, KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG,  
PROVINSI SULAWESI SELATAN)**

**OLEH:**

**AINUN NURFAUZI  
G211 15 505**



**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS  
DEPARTEMEN SOSIAL EKONOMI PERTANIAN  
FAKULTAS PERTANIAN  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR  
2021**

**KINERJA PENYULUH DAN KEPUASAN PETANI DALAM  
LAYANAN PENYULUHAN (STUDI KASUS DI KECAMATAN  
PANCA LAUTANG, KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG,  
PROVINSI SULAWESI SELATAN)**

OLEH :

**AINUN NURFAUZI  
G 211 15 505**

Skripsi Ini Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
Pertanian

Pada

Program Studi Agribisnis  
Departemen Sosial Ekonomi Pertanian  
Fakultas Pertanian  
Universitas Hasanuddin  
Makassar  
2021

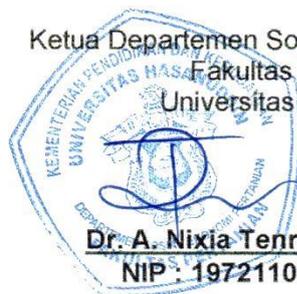
Disetujui Oleh :

Prof. Dr. Ir. Rahmawati A. Nadja, M.S.  
Dosen Pembimbing

Dr. Ir. Muh Hatta Jamil, S.P., M.Si.  
Dosen Pembimbing

Mengetahui,

Ketua Departemen Sosial Ekonomi Pertanian  
Fakultas Pertanian  
Universitas Hasanuddin



Dr. A. Nixia Tenriawaru, SP., M.Si.  
NIP : 19721107 199702 2 001

Tanggal Pengesahan : 28 Desember 2020

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

---

**JUDUL** : KINERJA PENYULUH DAN KEPUASAN PETANI  
DALAM LAYANAN PENYULUHAN (STUDI KASUS  
DI KECAMATAN PANCA LAUTANG,  
KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG, PROVINSI  
SULAWESI SELATAN)  
**NAMA MAHASISWA** : AINUN NURFAUZI  
**NOMOR POKOK** : G211 15 505

**SUSUNAN TIM PENGUJI**

**Prof. Dr. Ir. Rahmawaty A.Nadja, M.S.**  
Ketua Sidang

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

**Ir. Yopie Lumoindong, M.S.**  
Anggota

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

---

Tanggal Ujian : 28 Desember 2020

## SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ainun Nurfauzi  
NIM : G21115505  
Fakultas : Pertanian  
HP : 082197237407  
E-mail : Ainunnurfauzi0604@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa judul skripsi “Kinerja Penyuluh Dan Kepuasan Petani Dalam Layanan Penyuluhan (Studi Kasus Di Kecamatan Panca Lautang, Kabupaten Sidenreng Rappang, Provinsi Sulawesi Selatan)” benar bebas dari plagiat, dan apabila pernyataan ini terbukti tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Makassar, 26 Januari 2021



  
Ainun Nurfauzi

## ABSTRAK

# KINERJA PENYULUH DAN KEPUASAN PETANI DALAM LAYANAN PENYULUHAN (STUDI KASUS DI KECAMATAN PANCA LAUTANG, KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG, PROVINSI SULAWESI SELATAN)

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](mailto:ainunnurfauzi0604@gmail.com)

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.

## **ABSTRACT**

**EXTENDER PERFORMANCE AND FARMER SATISFACTION IN EXTENSION SERVICES  
(CASE STUDY IN PANCA LAUTANG DISTRICT, SIDENRENG RAPPANG REGENCY, SOUTH SULAWESI PROVINCE)**

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

Agribusiness Study Program, Ministry of Social Economics Agriculture, Faculty of Agriculture, Hasanuddin University, Makassar  
\*Contact the author : [ainunnurfauzi0604@gmail.com](mailto:ainunnurfauzi0604@gmail.com)

*Extension activities in agricultural development play a role as a bridge that connects the practices 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 is 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 :** *Extension, Farmers, Seroqual Method, Performance and Satisfaction.*

## RIWAYAT HIDUP PENULIS



AINUN NURFAUZI, lahir di Desa Wanio Timoreng pada tanggal 06 April 1998 merupakan anak kedua dari tiga bersaudara dari pasangan Bapak Drs. Syaharuddin Maje dan Ibu Tahira. Selama hidupnya, penulis telah menempuh beberapa jenjang pendidikan formal yakni Tk pada tahun 2002-2003, di SD Negeri 4 Wette'e pada tahun 2003-2009, kemudian di SMP Negeri 2 Panca Lautang pada tahun 2009-2012, selanjutnya di SMA Negeri 1 Tellu Limpoe pada tahun 2012-2015. Tahapan pendidikan selanjutnya penulis lulus dan diterima menjadi mahasiswa di Program Studi Agribisnis, Departemen Sosial Ekonomi Pertanian, Fakultas Pertanian, Universitas Hasanuddin, Kota Makassar melalui jalur mandiri pada tahun 2015.

Selama menempuh pendidikan di Universitas Hasanuddin, penulis mengikuti kegiatan akademik dengan sebaik-baiknya. Penulis juga aktif dalam berorganisasi di ruang lingkup universitas diantaranya sebagai warga Mahasiswa Peminat Sosial Ekonomi Pertanian (MISEKTA), serta aktif sebagai pengurus di Unit Kegiatan Mahasiswa Karate-Do pada tahun 2017 sebagai anggota divisi dana dan hubungan eksternal dan sebagai pengurus di IPMI SIDRAP Cabang Panca Lautang pada tahun 2017-2018 sebagai anggota kajian dan kerohanian. Serta berbagai kegiatan yang menunjang lainnya di dalam maupun di luar lingkup Universitas Hasanuddin.

## KATA PENGANTAR



Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha memiliki sifat Ar-Rahman dan Ar-Rahim, berkat pemberian atas kesehatan, ilmu pengetahuan, rejeki, kesempatan, dan nikmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Tidak lupa pula shalawat dan salam kepada baginda Muhammad SAW. Setelah mengikuti berbagai proses belajar, pengumpulan data, pengolahan data, bimbingan pada bagian pembahasan hingga pengujian skripsi dengan judul **“Kinerja Penyuluh Dan Kepuasan Petani Dalam Layanan Penyuluhan (Studi Kasus Di Kecamatan Panca Lautang, Kabupaten Sidenreng Rappang, Provinsi Sulawesi Selatan)**, di bawah bimbingan Prof. Dr. Ir. Rahmawati A. Nadja, MS. dan Dr. Ir. Muh. Hatta Jamil, S.P., M.Si. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan jenjang Strata Satu (S1) pada program studi Agribisnis, Departemen Sosial Ekonomi Pertanian, Fakultas Pertanian, Universitas Hasanuddin, Kota Makassar.

Penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Segala kebaikan serta bantuan dari berbagai pihak yang diberikan kepada penulis *insya Allah* akan mendapatkan balasan yang setimpal dan bernilai pahala di sisi-Nya.

Makassar, 25 Januari 2021

Penulis

## UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah Rabbil 'Aalamiin, puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada junjungan dan teladan umat manusia, Baginda Rasulullah SAW, beserta para keluarga dan sahabat yang senantiasa membawa kebaikan.

Melalui kesempatan ini, penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu semasa penulis berjuang menuntut ilmu di perguruan tinggi dan semua pihak yang membantu kelancaran penulisan skripsi ini. Penulis mengucapkan terima kasih yang teramat mendalam serta penghargaan setinggitingginya kepada kedua orang tua penulis yaitu Bapak **Drs. Syaharuddin Maje** dan Ibunda **Tahira** yang telah melahirkan, membesarkan dan mendidik penulis dengan penuh kasih sayang, semangat, dukungan, pengorbanan yang tak ternilai dan doadoa yang tiada hentinya dipanjatkan untuk keberhasilan dalam meraih tujuan hidup.

Dalam penyusunan skripsi ini, tidak sedikit kendala yang penulis hadapi mulai dari penyusunan proposal rencana penelitian proses penelitian pengolahan data dan hingga penyelesaian akhir skripsi ini. Namun dengan tekad yang kuat disertai berbagai usaha dan kerja keras sehingga skripsi ini akhirnya dapat terselesaikan. Penulis juga menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa

adanya bimbingan, dorongan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu **Prof. Dr. Ir. Rahmawati A. Nadja, MS.** selaku dosen pembimbing utama, penulis sangat berterima kasih atas setiap waktu yang diberikan untuk ilmu, motivasi, saran, teguran yang membangun, pemahaman baru mengenai berbagai hal, dan selama proses konsultasi penyusunan skripsi ini. Penulis memohon maaf yang sebesar-besarnya atas segala kekurangan dan kekhilafan apabila penulis pernah berbuat salah atau membuat kecewa selama perkuliahan dan selama proses bimbingan penyusunan skripsi ini. Semoga doa dan dukungan dari ibu dapat menjadi berkah untuk penulis kedepannya.
2. Bapak **Dr. Ir. Muh. Hatta Jamil, S.P., M.Si.**, selaku dosen pembimbing kedua yang senantiasa memberikan bimbingan, arahan, ilmu, nasehat, dan pemahaman baru tentang banyak hal yang sangat membantu penulis dalam menyusun skripsi ini mulai dari penyusunan rencana penelitian hingga penyelesaian skripsi ini. Penulis juga memohon maaf sebesar-besarnya atas segala kekurangan selama proses bimbingan penyusunan skripsi ini. Semoga doa dan dukungan dari ibu dapat menjadi berkah untuk penulis kedepannya.

3. Bapak **Ir. Yopie Lumoindong, M.Si.** dan Ibu **Dr. Ir. Nurbaya Busthanul, M.Si.**, selaku dosen penguji yang telah bersedia memberikan berbagai saran dan kritikan yang membangun demi penyempurnaan skripsi ini. Terima kasih pula kepada bapak dan ibu karena telah meluangkan waktunya untuk hadir di setiap tahap presentase skripsi penulis.
4. Ibu **Ni Made Viantika S, S.P., M.Agb** yang telah meluangkan waktunya untuk menjadi panitia ujian penulis.
5. Ibu **Dr. A. Nixia Tenriawaru, S.P., M.Si.** dan Bapak **Rusli M. Rukka, S.P., M.Si.** selaku Ketua Departemen dan Sekretaris Departemen Sosial Ekonomi Pertanian yang telah banyak memberikan pengetahuan, mengayomi, dan memberikan teladan selama penulis menempuh pendidikan perkuliahan di Universitas Hasanuddin.
6. **Seluruh Dosen/Staf Pengajar** Jurusan Sosial Ekonomi Pertanian, Fakultas Pertanian, Universitas Hasanuddin yang telah mengajarkan banyak ilmu, memberikan wawasan dan juga pengetahuan kepada penulis sejak pertama perkuliahan hingga penulis merampungkan tugas akhir, dan memberikan teladanyang baik kepada penulis selama menempuh bangku perkuliahan.
7. Pak **Ahmad**, Kak **Ima**, Kak **Hera**, dan Pak **Bahar** selaku staf dan pegawai di Jurusan Sosial Ekonomi Pertanian, Fakultas Pertanian,

Universitas Hasanuddin yang telah banyak membantu penulis dalam pengurusan terkait administrasi selama perkuliahan.

8. Terima kasih kepada Bapak **Abdul Latif, S.Pt**, selaku **Kepala BPP Kecamatan Panca Lautang** dan keluarga, **anggota staf kantor BPP Kecamatan Panca Lautang** Bapak **Syamsu Alam S.P, M.Si.**, Bapak **H. Mahmud S.Pt M.Si.**, Ibu **Ir. Hj. Salmiah Hakim, M.Si.**, dan Ibu **Minaryanti Tulele, S.Tp.**, yang telah menerima, membantu, serta mengarahkan penulis dalam melakukan penelitian di lapangan.
9. Kepada segenap masyarakat dan petani responden di Kecamatan Panca Lautang, Kabupaten Sidenreng Rappang yang telah memberikan kesempatan dan keramahan kepada penulis dalam mengumpulkan data guna penyelesaian skripsi ini. Terima kasih karena sudah banyak membantu dan memahami penulis selama proses penelitian.
10. **Keluarga Besar Mahasiswa Sosial Ekonomi Pertanian Angkatan 2015 (KA15AR)** yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Terima kasih atas segala bantuan, waktu, motivasi, saran, serta kerjasama yang baik sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih atas canda tawa, kebersamaan, perjuangan dan kekeluargaan yang diberikan kepada penulis selama menjalani perkuliahan.

11. **Keluarga besar Mahasiswa Peminat Sosial Ekonomi Pertanian (MISEKTA)** dimana Misekta sebagai wadah komunikasiku dan curahan bakat minatku, **Keluarga Besar UKM KARATE-DO UNHAS** (*we are the best fighter*) dan **Keluarga Besar IPMI SIDRAP Cabang Panca Lautang** sebagai organisasi daerah. Terima kasih atas segala pengalaman dan pelajaran yang telah diberikan selama menggeluti organisasi ini.
12. Kepada **Abraham Randanan**, dan **Kadek Budiasa**, **Irwan Adrianto** dan **Faisal** yang telah membantu penulis terkait proposal penulis hingga proses ujian proposal berlangsung. Terima kasih juga kepada **Irwan Adrianto** dan **Faisal** yang menjadi teman curhat penulis selama proses penulisan skripsi ini hingga akhir. Serta kepada saudari **Jumarni Latif** alias **Manni** yang selalu memberikan semangat dan motivasi selama proses penyelesaian skripsi ini,, dan terima kasih dari maba hingga akhir proses perkuliahan selalu memberikan tumpangan di kamar kosnya kepada penulis.
13. Teruntuk teman dan sahabat yang sudah penulis anggap lebih dari keluarga sendiri yang dari awal hingga akhir berjuang bersama-sama **Eka Pratiwi**, **Mardiyanti**, **Reski Amaliya**, **Ika Putriana**, **Hasyati Evi Janil**, dan **Andi Batari Hadman**. Terima kasih sudah banyak membantu, memberikan banyak kritikan maupun saran kepada penulis selama ini. Serta telah melalui hari-hari dimana kita

tertawa dan menangis bersama. Untuk kalian yang penulis sayangi tolong jangan lupakan segala kebaikan dan keburukan yang pernah kita lalui bersama. *Love U all!!!*

14. Kepada **Erni S**, *sister from another mom* dan sahabat penulis dari bangku sekolah menengah atas yang tanpa kenal lelah menanyakan kapan penulis wisuda dan tidak sabar ingin menghadiri hari wisuda penulis. Terima kasih selalu memberikan semangat, dukungan, dan mendengarkan setiap keluh kesah penulis. *I Miss You*
15. Teman-teman **KKN Reguler Gelombang 99. Kecamatan Marang, Kabupaten Pangkep**, terkhusus teman-teman posko Desa Punranga, teman seataap 45 hariku **Nurul Iksan**, kak **zul**, **Nurti**, kak **Uli** dan **Irma** yang telah memberikan semangat, kebersamaan, canda tawa, perjuangan dan kekeluargaan, serta mengajarkan arti kedewasaan dan tanggung jawab sealam penulis menjalani hari-hari di lokasi KKN.
16. Kepada kak **Nursyam Fauziah S.** dan adek **Syamsinar Syafitri**, kedua saudari penulis yang selalu memberikan semangat dan dukungan kepada penulis. Terima kasih telah menjadi saudara terbaik yang penulis banggakan. Terima kasih juga atas segala cinta dan kasih sayang yang telah diberikan kepada penulis.
17. Terakhir penulis ucapkan terima kasih **Kepada semua pihak** yang telah memberikan begitu banyak bantuan, motivasi dan semangat kepada penulis mulai dari awal penelitian hingga penyelesaian

skripsi ini yang tak mampu penulis sebutkan satu-persatu. Demikianlah, semoga segala pihak baik yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Semoga Allah SWT memberikan kita kebahagiaan dunia maupun akhirat kelak. Amin.

Makassar, 25 Januari 2021

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
SUSUNAN TIM PENGUJI .....	iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT .....	iv
ABSTRAK .....	v
RIWAYAT HIDUP PENULIS .....	vi
KATA PENGANTAR .....	viii
UCAPAN TERIMA KASIH .....	ix
DAFTAR ISI .....	xvi
DAFTAR TABEL .....	xviii
DAFTAR GAMBAR .....	xx
DAFTAR LAMPIRAN .....	xxi
<b>I. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan dan Kegunaan .....	5
<b>II. TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>6</b>
2.1 Penyuluh Pertanian .....	6
2.2 Balai Penyuluhan Pertanian (BPP) .....	9
2.3 Kinerja Penyuluhan Pertanian .....	11
2.4 Kepuasan .....	14
2.5 Penilaian Kualitas Pelayanan Jasa.....	17
2.6 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) .....	18
2.7 <i>Metode Service Quality (servqual)</i> .....	19
2.8 Petani .....	20
2.9 Penelitian Terdahulu .....	22
2.10 Kerangka Pemikiran .....	23
<b>III. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>26</b>
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian .....	26
3.2 Jenis dan Sumber Data .....	26
3.3 Metode Penentuan Responden .....	27
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	28
3.5 Teknik Analisis Data .....	30
3.6 Variabel Penelitian .....	32
<b>IV. KEADAAN UMUM LOKASI PENELITIAN .....</b>	<b>37</b>
4.1 Kondisi Geografis .....	37

4.2 Kondisi Iklim dan Topografi .....	37
4.3 Pola Penggunaan Lahan .....	38
4.4 Keadaan Penduduk.....	39
4.5 Sarana dan Prasarana .....	41
4.5.1 Sarana Transportasi .....	41
4.5.2 Sarana Pendidikan.....	42
4.5.3 Sarana Kesehatan .....	44
4.5.4 Sarana Peribadatan .....	45
<b>V. HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>47</b>
5.1 Identitas Responden .....	47
5.1.1 Umur Responden.....	47
5.1.2 Tingkat Pendidikan Responden .....	49
5.1.3 Jumlah Tanggungan Keluarga .....	50
5.2 Kinerja Penyuluh Pertanian di Balai Penyuluh Pertanian (BPP) di Kecamatan Panca Lautang .....	51
5.2.1 Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> ) .....	57
5.2.2 Keterpercayaan ( <i>Reliability</i> ) .....	60
5.2.3 Empati ( <i>Emphaty</i> ) .....	62
5.2.4 Jaminan ( <i>Assurance</i> ) .....	64
5.2.5 Bukti ( <i>Tangibles</i> ) .....	66
5.3 Analisis Kepuasan Petani Terhadap Kinerja Penyuluhan Pertanian .....	69
5.3.1 Analisis terhadap pelayanan penyuluhan dengan Metode <i>Servqual</i> .....	70
5.3.2 Analisis terhadap pelayanan penyuluhan dengan Metode IPA ( <i>Importance Performance Analysis</i> ) .....	80
<b>VI. Penutup .....</b>	<b>95</b>
6.1 Kesimpulan .....	95
6.2 Saran .....	96
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>95</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>99</b>

## DAFTAR TABEL

No	Nama	Hal
Tabel 1.	Operasionalisasi Variabel Kedalam Kriteria Dimensi Pelayanan.	35
Tabel 2.	Penggunaan lahan di Kecamatan Panca Lautang, Kabupaten Sidenreng Rappang, Provinsi Sulawesi Selatan, 2020.	39
Tabel 3.	Jumlah Penduduk di Kecamatan Panca Lautang, Kabupaten Sidenreng Rappang, Provinsi Sulawesi Selatan, 2020.	40
Tabel 4	Keadaan Sarana dan Prasarana Transportasi di Kecamatan Panca Lautang, Kabupaten Sidenreng Rappang, Provinsi Sulawesi Selatan, 2020.	42
Tabel 5	Keadaan Sarana dan Prasarana Pendidikan di Kecamatan Panca Lautang, Kabupaten Sidenreng Rappang, Provinsi Sulawesi Selatan, 2020.	43
Tabel 6	Keadaan Sarana dan Prasarana Kesehatan di Kecamatan Panca Lautang, Kabupaten Sidenreng Rappang, Provinsi Sulawesi Selatan, 2020.	45
Tabel 7	Keadaan Sarana dan Prasarana Pribadatan di Kecamatan Panca Lautang, Kabupaten Sidenreng Rappang, Provinsi Sulawesi Selatan, 2020.	46
Tabel 8	Jumlah Responden Berdasarkan Kelompok Umur di Kecamatan Panca Lautang, Kabupaten Sidenreng Rappang, Provinsi Sulawesi Selatan, 2020.	48
Tabel 9	Jumlah Responden Berdasarkan tingkat Pendidikan di Kecamatan Panca Lautang, Kabupaten Sidenreng Rappang, Provinsi Sulawesi Selatan, 2020.	49
Tabel 10	Jumlah Responden Berdasarkan Jumlah Tanggungan Keluarga di Kecamatan Panca Lautang, Kabupaten Sidenreng Rappang, Provinsi Sulawesi Selatan, 2020.	51

Tabel 11	Realisasi Program Penyuluhan Pertanian di Kecamatan Panca Lautang, Kabupaten Sidenreng Rappang, Provinsi Sulawesi Selatan, 2020.	53
Tabel 12	Nilai Kinerja/Persepsi Petani Terhadap Layanan Penyuluhan di Kecamatan Panca Lautang, Kabupaten Sidenreng Rappang, Provinsi Sulawesi Selatan, 2020.	71
Tabel 13	Nilai Kepentingan/Harapan Petani Terhadap Layanan Penyuluhan di Kecamatan Panca Lautang, Kabupaten Sidenreng Rappang, Provinsi Sulawesi Selatan, 2020.	74
Tabel 14	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.	78
Tabel 15	Perhitungan Titik Potong X (Kinerja) dan Y (Kepentingan) Pada Diagram IPA Pelayanan Penyuluh di Kecamatan Panca Lautang, Kabupaten Sidenreng Rappang, Provinsi Sulawesi Selatan, 2020.	81

## DAFTAR GAMBAR

No	Nama	Hal
Gambar 1	Skema Kerangka pemikiran.	25
Gambar 2	Diagram Kartesius Kepuasan Pelanggan	33
Gambar 3	Grafik Pembagian <i>Kuadran Importance Performance Analysis</i>	84
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	

## DAFTAR LAMPIRAN

No	Nama
Lampiran 1	Data Penyuluh Pertanian di Balai Penyuluhan Pertanian (BPP) di Kecamatan Panca Lautang, Kabupaten Sidenreng Rappang, Tahun 2020
Lampiran 2	Data Petani Responden di Kecamatan Panca Lautang, Kabupaten Sidenreng Rappang, Tahun 2020
Lampiran 3	Data Penilaian Tingkat Kinerja/Persepsi Petani Terhadap Penyuluh Pertanian di Kecamatan Panca Lautang, Kabupaten Sidenreng Rappang, Tahun 2020
Lampiran 4	Data Penilaian Tingkat Kepentingan/Harapan Petani Terhadap Penyuluh Pertanian di Kecamatan Panca Lautang, Kabupaten Sidenreng Rappang, Tahun 2020
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

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

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 menyelenggaraan 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).

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 tersebut (Kartasapoetra, 1994). Melalui kegiatan penyuluhan, petani ditingkatkan kemampuannya

agar dapat mengelola usaha taninya dengan produktif, efisien dan menguntungkan, sehingga petani dan keluarganya dapat meningkatkan kesejahteraannya. Meningkatnya kesejahteraan petani dan keluarganya adalah tujuan utama dari pembangunan pertanian.

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.

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. Hasil akhir dari kinerja pelayanan penyuluh yaitu dengan laporan kerja sebagai angka kredit para penyuluh.

Tersedianya 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. Jenis-jenis pelayanan penyuluhan pertanian yang dapat memuaskan petani seperti jasa informasi pertanian, jasa penerapan teknologi, jasa penumbuhan dan pembinaan kelembagaan petani, jasa pembimbingan, jasa pelatihan/kursus dan lain-lain.

Bagi para petani di Kecamatan Panca Lautang kehadiran para penyuluh sangat diharapkan, terutama untuk membantu para petani dalam memecahkan masalah yang dihadapi, namun pada kenyataannya masih belum semua permasalahan petani dapat diatasi. Hal ini menimbulkan berbagai tingkat kepuasan para petani terhadap penyelenggaraan penyuluhan yang ada. Beragamnya tingkat kepuasan petani menggambarkan tujuan penyuluhan pertanian belum sepenuhnya tercapai. Sehubungan dengan itu, diperlukan suatu penelitian tentang kinerja penyuluh pertanian dan kepuasan petani terhadap pelayanan penyuluhan di Kecamatan Panca Lautang, Kabupaten Sidenreng Rappang, Provinsi Sulawesi Selatan.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian di latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana kinerja Balai Penyuluhan Pertanian (BPP) di Kecamatan Panca Lautang Kabupaten Sidenreng Rappang?

2. Bagaimana tingkat kepuasan petani terhadap kinerja layanan penyuluhan di Kecamatan Panca Lautang Kabupaten Sidenreng Rappang?

### **1.3. Tujuan dan Kegunaan**

#### **1.3.1 Tujuan**

Berdasarkan perumusan masalah, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Menganalisis kinerja Balai Penyuluhan Pertanian (BPP) di Kecamatan Panca Lautang Kabupaten Sidenreng Rappang.
2. Menganalisis tingkat kepuasan petani terhadap kinerja layanan penyuluhan di Kecamatan Panca Lautang Kabupaten Sidenreng Rappang.

#### **1.3.2 Kegunaan**

Adapun kegunaan yang diharapkan dalam penelitian ini adalah :

1. Sebagai bahan informasi yang bermanfaat bagi kelompok tani.
2. Menjadi pengetahuan yang berguna bagi penulis sekaligus sebagai tugas akhir yang merupakan persyaratan untuk meraih gelar keserjanaan pada Jurusan Sosial Ekonomi Pertanian, Fakultas Pertanian.
3. Sebagai bahan perbandingan, pelengkap atau referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya.

## **II. TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1 Penyuluh Pertanian**

Penyuluhan pertanian adalah suatu usaha/upaya untuk mengubah perilaku petani dan keluarganya, agar mereka mengetahui dan mempunyai kemauan serta mampu memecahkan masalahnya sendiri dalam usaha atau kegiatan-kegiatan meningkatkan hasil usahanya dan tingkat kehidupannya. Penyuluh pertanian adalah orang yang memberikan dorongan kepada para petani agar mau mengubah cara berfikir, cara kerja, dan cara hidupnya yang lama dengan cara-cara yang baru yang lebih sesuai dengan perkembangan jaman, perkembangan teknologi pertanian yang lebih maju (Kartasapoetra, 1994).

Menurut Undang Undang Nomor 16 tahun 2006 tentang Sistem Penyuluhan Pertanian, Perikanan dan Kehutanan, yang dimaksud dengan penyuluhan pertanian, perikanan, kehutanan yang selanjutnya disebut penyuluhan adalah proses pembelajaran bagi pelaku utama serta pelaku usaha agar mereka mau dan mampu menolong dan mengorganisasikan dirinya dalam mengakses informasi pasar, teknologi, permodalan, dan sumber daya lainnya. Hal ini sebagai upaya untuk meningkatkan produktivitas, efisiensi usaha, pendapatan dan kesejahteraannya, serta meningkatkan kesadaran dalam pelestarian fungsi lingkungan hidup.

Sejalan dengan itu, yang dimaksud dengan penyuluh pertanian, penyuluh perikanan, dan penyuluh kehutanan, baik penyuluh PNS, swasta, maupun swadaya, yang selanjutnya disebut penyuluh adalah perorangan warga negara Indonesia yang melakukan kegiatan penyuluhan.

Selanjutnya dikatakan oleh Salim, F. (2005), bahwa penyuluhan pertanian adalah upaya pemberdayaan petani dan keluarganya beserta masyarakat pelaku agribisnis melalui kegiatan pendidikan nonformal di bidang pertanian, agar mampu menolong dirinya sendiri baik di bidang ekonomi, sosial maupun politik, sehingga meningkatkan pendapatan dan kesejahteraan mereka dapat dicapai. Pengertian penyuluhan dalam arti umum adalah ilmu sosial yang mempelajari sistem dan proses perubahan pada individu serta masyarakat agar dapat terwujud perubahan yang lebih baik sesuai dengan yang diharapkan (Setiana. L. 2005). Penyuluhan dapat dipandang sebagai suatu bentuk pendidikan untuk orang dewasa.

Dalam bukunya A.W. van den Ban dan H.S Hawkins. (1999) dituliskan bahwa penyuluhan merupakan keterlibatan seseorang untuk melakukan komunikasi informasi secara sadar dengan tujuan membantu sesamanya memberikan pendapat sehingga bisa membuat keputusan yang benar.

Lebih lanjut dikatakan bahwa penyuluhan juga berorientasi pada perubahan perilaku melalui suatu proses pendidikan. Dalam penyuluhan terkandung adanya perubahan sikap dan keterampilan

masyarakat agar mereka tahu, mau dan mampu melaksanakan perubahan-perubahan dalam usaha taninya, demi tercapainya peningkatan produksi, pendapatan dan perbaikan kesejahteraan keluarga atau masyarakat (Mardikanto, 2010).

Berdasarkan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: PER/02/Menpan/2/2008, bahwa tugas pokok dan fungsi penyuluh pertanian adalah melakukan kegiatan yaitu: 1) Menyiapkan dan merencanakan pelaksanaan penyuluhan yang meliputi, kemampuan dalam mengidentifikasi potensi wilayah, kemampuan mengidentifikasi agroekosistem, kemampuan mengidentifikasi kebutuhan teknologi pertanian, kebutuhan menyusun program penyuluhan, dan kemampuan menyusun rencana kerja penyuluhan; 2) Melaksanakan penyuluhan pertanian meliputi kemampuan menyusun materi penyuluhan, kemampuan menerapkan metode penyuluhan, baik metode penyuluhan perorangan maupun penyuluhan kelompok serta metode penyuluhan massal, juga memiliki kemampuan membina kelompok tani sebagai kelompok pembelajaran dan kemampuan mengembangkan swadaya dan swakarsa petani nelayan; 3) Kemampuan membuat evaluasi dan pelaporan pelaksanaan penyuluhan; 4) Kemampuan mengembangkan penyuluhan pertanian seperti merumuskan kajian arah penyuluhan, menyusun pedoman pelaksanaan penyuluhan dan mengembangkan sistem kerja penyuluhan pertanian; 5) Pengembangan profesi penyuluh

pertanian yang meliputi penyusunan karya tulis ilmiah dan ilmu populer bidang penyuluhan pertanian dan penerjemahan buku penyuluhan; dan 6) Kegiatan penunjang penyuluhan pertanian yang meliputi seminar dan lokakarya penyuluhan pertanian.

Kartasapoetra (1994) menyatakan ada tiga peranan penyuluh dalam mewujudkan pembangunan pertanian berbasis rakyat, yaitu:

1. Sebagai peneliti; mencari masukan terkait dengan ilmu dan teknologi, penyuluh menyampaikan, mendorong, mengarahkan dan membimbing petani mengubah kegiatan usahataniya dengan memanfaatkan ilmu dan teknologi.
2. Sebagai pendidik; meningkatkan pengetahuan untuk memberikan informasi kepada petani, penyuluh harus menimbulkan semangat dan kegairahan kerja para petani agar dapat mengelola usahataniya secara lebih efektif, efisien, dan ekonomis.
3. Sebagai penyuluh; menimbulkan sikap keterbukaan bukan paksaan, penyuluh berperan serta dalam meningkatkan tingkat kesejahteraan hidup para petani beserta keluarganya.

## **2.2 Balai Penyuluhan Pertanian (BPP)**

Balai Penyuluh Pertanian (BPP) adalah "*home base*" bagi kelompok penyuluh pertanian dan desa binaan yang melakukan kontak langsung dengan petani. Balai Penyuluhan Pertanian (BPP) merupakan unit penunjang penyelenggaraan penyuluhan pertanian yang administrasi,

pengaturan, pengelolaan dan pemanfaatannya adalah tanggung jawab Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota. Berbagai kegiatan pokok dalam operasional, pengaturan, pengelolaan dan pemanfaatan BPP untuk menunjang penyelenggaraan penyuluhan pertanian harus berdasarkan ketetapan atau keputusan Bupati/Walikota (Lesmana, 2007).

Balai Penyuluhan Pertanian (BPP) didasarkan pada pengukuran dan penilaian Pelayanan, Sumberdaya Manusia, Sarana dan Prasarana. BPP juga harus terus meningkatkan kapasitas penyuluh pertanian, membangun keswadayaan dan kemandirian petani serta pengusaha tani di wilayah kerjanya masing-masing. BPP mempunyai peran strategis yang harus mampu mengkoordinasikan, mensinergikan dan menyelaraskan kegiatan pembangunan pertanian pada Wilayah Kerja Penyuluhan Pertanian di Kecamatan dengan pihak terkait lainnya. Sebagai rumah penyuluh dan petani, BPP menjalankan fungsi sebagai pusat Koordinasi dan sinkronisasi program dan kegiatan pembangunan pertanian (Alamsyah, 2019).

Balai Penyuluhan Pertanian (BPP) sebagai salah satu kelembagaan penyuluhan yang berkedudukan di tingkat kecamatan merupakan titik sentral dalam struktur organisasi penyuluhan, karena selain menerima pelimpahan tugas dan menerjemahkan kebijakan dari struktur atas, juga dituntut harus mampu memahami permasalahan dan mengakomodir aspirasi petani dan menyelenggarakan penyuluhan di wilayah kerjanya. Cakupan fungsi Balai Penyuluhan Pertanian, meliputi:

- 1). Penyusunan program penyuluhan pada tingkat kecamatan;
- 2). Pelaksanaan penyuluhan berdasarkan program penyuluhan;
- 3). Penyediaan dan penyebaran informasi teknologi;
- 4). Memfasilitasi pengembangan kelembagaan dan kemitraan pelaku utama dan pelaku usaha;
- 5). Memfasilitasi peningkatan kapasitas penyuluh;
- dan 6). Pelaksanaan proses pembelajaran. Fungsi itu sangat tergantung pada kemampuan organisasi mengaktualisasikan kinerjanya yang digambarkan melalui program aksi yang terdiri dari pengembangan program serta implementasinya yang menjadi pedoman dan arah dalam menyediakan sumberdaya, mendukung penyuluh pertanian dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya.

Dalam rangka mendukung tugas dan fungsi kelembagaan penyuluhan pertanian dibutuhkan sumber daya manusia dalam hal ini aparat Penyuluh Pertanian Lapangan (PPL), sarana prasarana, pendanaan serta status kedudukan lembaga yang kuat. Balai Penyuluhan Pertanian (BPP) sebagai sebuah lembaga yang dekat dengan masyarakat peran dan fungsi Balai Penyuluhan Pertanian (BPP) sangat besar dalam upaya pemberdayaan masyarakat pedesaan (Mokhtar, 2001).

### **2.3 Kinerja Penyuluhan pertanian**

Kinerja merupakan respons atau keberhasilan kerja yang yang dicapai individu secara aktual dalam suatu organisasi sesuai tugas dan tanggungjawab yang diberikan kepadanya yang dilaksanakannya secara

efektif dan efisien berdasarkan periode waktu tertentu dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Kinerja mempunyai makna yang lebih luas, bukan hanya menyatakan sebagai hasil kerja, tetapi juga bagaimana proses kerja berlangsung (Syahrani, 2016).

Menurut Sedarmayanti (2007), Kinerja merupakan sistem yang digunakan untuk menilai dan mengetahui apakah seorang karyawan telah melaksanakan pekerjaannya secara keseluruhan atau merupakan perpaduan dari hasil kerja (apa yang harus dicapai seseorang) dan kompetensi (bagaimana seseorang mencapainya).

Menurut Haryadi *et al.*, (2001), kinerja penyuluhan pertanian merupakan eksistensi penyuluh dalam memahami keterkaitan tugas dan kebutuhan dasar program penyuluhan pertanian yang ditunjang oleh motivasi kerja untuk mencapai tujuan lembaga penyuluhan. Bryan dan Glenn (2004) menyatakan bahwa, penyuluh dalam memenuhi misinya sebagai agen perubahan perlu memperluas dan mengembangkan program penyuluhan yang relevan dan berkualitas sebagai upaya memenuhi kepuasan petani dalam meningkatkan taraf hidupnya.

North Carolina Cooperative Extension (2006) menyatakan bahwa, kinerja penyuluh dapat dilihat dari kemampuannya mendesain program penyuluhan yang meliputi: (1) memahami komponen-komponen dasar program pendidikan non formal dan pengembangan program secara partisipatif berdasarkan kebutuhan masyarakat, agroekosistem dan potensi sumberdaya lokal, (2) mampu mempublikasikan teknologi terapan dan

mengkomunikasikan informasi terbaru melalui penyusunan materi penyuluhan yang spesifik lokasi dan (3) mampu menjalin hubungan kerjasama dengan masyarakat dalam membangun jaringan usaha yang dinamis dan berkelanjutan. Bansir (2008) berdasarkan penelitiannya menjelaskan bahwa, kinerja penyuluh merupakan hasil kerja yang dicapai penyuluh pertanian berdasarkan status kerja, kondisi kerja yang menyenangkan dan kebijakan organisasi penyuluhan.

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 penyelenggaraan penyuluh pertanian di setiap kabupaten yang menyangkut beragam aspek kelembagaan, ketenagaan, program penyelenggaraan dan pembiayaan (Jahi dan Leilani, 2006).

Manfaat yang diperoleh dengan diketahuinya kinerja penyuluh pertanian, antara lain: (1) tersusunnya program penyuluhan pertanian sesuai dengan kebutuhan petani, (2) tersusunnya rencana kerja penyuluhan pertanian di wilayah kerja masing-masing, (3) terdesiminasinya informasi teknologi pertanian secara merata

sesuai dengan kebutuhan petani, (4) terwujudnya kemitraan usaha antara petani dan pengusaha yang saling menguntungkan dan (5) meningkatnya pendapatan dan kesejahteraan petani masing-masing wilayah (Ikbal, 2011).

## **2.4 Kepuasan**

Menurut Rangkuti (2006), kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai respon pelanggan terhadap kesesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja actual 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 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 (2005), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja suatu produk dengan harapannya. Sedangkan menurut Tjiptono (2004) yang mengutip pendapat Day, Kepuasan atau ketidakpuasan adalah respon konsumen terhadap evaluasi

ketidaksesuaian yang dirasakan antara kinerja sebelumnya dan kinerja actual produk yang dirasakan oleh pemakai.

Menurut Engel, Blackwell & Miniard (1993) kepuasan merupakan respon efektif terhadap pengalaman melakukan konsumsi atau suatu evaluasi kesesuaian atau ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja actual setelah pemakaian. Dari berbagai pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara harapan sebelumnya dan kinerja actual setelah pemakaian.

Menurut Gerson (2001) ada lima manfaat dari pengukuran mutu dan kepuasan pelanggan, sebagai berikut:

1. Pengukuran menyebabkan orang memiliki rasa berhasil dan berprestasi yang kemudian diterjemahkan menjadi pelayanan yang prima kepada pelanggan.
2. Pengukuran bisa dijadikan dasar menentukan standar kinerja dan standar prestasi yang harus dicapai, yang akan mengarahkan menuju mutu yang semakin baik dan kepuasan pelanggan meningkat.
3. Pengukuran memberikan umpan balik segera kepada pelaksana, terutama bila pelanggan sendiri yang mengukur kinerja pelaksana atau perusahaan yang memberikan pelayanan.

4. Pengukuran memberikan jawaban apa yang harus dilakukan untuk memperbaiki mutu dan kepuasan pelanggan serta bagaimana harus melakukannya.
5. Pengukuran memotivasi orang untuk melakukan dan mencapai tingkat produktivitas yang 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 deakriptif, misalnya melalui perhitungan statistic 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 differncial* dengan prosedur *scalling*. 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 dimana tingkat kepentingan pelanggan (*customer expatation* atau *impatance*) diukur kaitannya dengan apa yang seharusnya dikerjakan oleh perusahaan agar menghasilkan produk yang berkualitas baik. Dari berbagai persepsi tingkat kepentingan pelanggan yang paling diharapkan. Selanjutnya peubah tersebut dapat dikaitkan dengan kepuasan (*performance*) yang dirasakan oleh pelanggan.

## **2.5 Penilaian Kualitas Pelayanan Jasa**

Menurut Rangkuti (2002) ada lima kriteria dimensi, yaitu :

1. *Responsiveness* (ketanggapan), yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan ketersediaan untuk melayani pelanggan dengan baik.
2. *Reability* (kepercayaan), yaitu kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
3. *Emphaty* (empati), yaitu rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan, serta mudah untuk dihubungi.

4. *Assurance* (keterjaminan), yaitu pengetahuan, kesopanan petugas, serta sifatnya dapat dipercaya sehingga pelanggan terbebas dari resiko.
5. *Tangibles* (penampilan), yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan karyawan dan sarana komunikasi.

## **2.6 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.

Menurut Magal dan Levenburg (2005) Metode *Importance Performance Analysis* pertama kali diperkenalkan oleh Martila dan James pada tahun 1977 dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula sebagai *quadrant analysis*. *Importance Performance Analysis*

telah diterima secara umum dan dipergunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisa yang memudahkan usulan perbaikan kinerja.

*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.

Langkah-langkah dalam menggunakan metode Importance-Performance Analysis adalah: Responden diminta untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan masing-masing atribut dalam daftar tersebut, yaitu:

1. Seberapa besar kepentingan (importance) yang dinilai konsumen mengenai kualitas pelayanan yang diberikan penyedia jasa berdasarkan atribut-atribut yang telah diberikan.
2. Seberapa baik prestasi atau kinerja (performance) yang dipersepsikan konsumen mengenai kualitas pelayanan yang diberikan penyedia jasa berdasarkan atribut-atribut yang telah diberikan.

## **2.7 Metode Service Quality (*Servqual*)**

Servqual merupakan suatu cara instrument untuk melakukan pengukuran kualitas jasa yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam serangkaian penelitian mereka terhadap sektor-

sektor jasa, model ini juga dikenal dengan istilah Gap. Model ini berkaitan erat dengan model kepuasan.

Dalam model Servqual, kualitas jasa didefinisikan sebagai penilaian atau sikap global berkenaan dengan superioritas suatu jasa (Parasuraman, et al,1985). Definisi pada tiga landasan konseptual utama, yakni:

1. Kualitas jasa lebih sukar dievaluasi konsumen daripada kualitas barang.
2. Persepsi terhadap kualitas jasa merupakan hasil dari perbandingan antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual jasa.
3. Evaluasi kualitas tidak hanya dilakukan atas hasil jasa, tetapi juga mencakup evaluasi terhadap proses penyampaian jasa.

## **2.8 Petani**

Mosher (1987) memberi batasan bahwa petani adalah manusia yang bekerja memelihara tanaman dan atau hewan untuk diambil manfaatnya guna menghasilkan pendapatan. Menurut Rodjak (2006), petani sebagai unsur usahatani memegang peranan yang penting dalam pemeliharaan tanaman atau ternak agar dapat tumbuh dengan baik, ia berperan sebagai pengelola usahatani. Petani sebagai pengelola usahatani berarti ia harus mengambil berbagai keputusan di dalam memanfaatkan lahan yang dimiliki atau disewa dari petani lainnya untuk kesejahteraan hidup keluarganya. Petani yang dimaksud dalam hal ini adalah orang bercocok tanam hasil bumi atau memelihara ternak dengan

tujuan untuk memperoleh kehidupan dari kegiatan itu. Dilihat dari hubungannya dengan lahan yang diusahakan maka petani dapat dibedakan atas:

- 1) Petani pemilik penggarap ialah petani yang memiliki lahan usaha sendiri serta lahannya tersebut diusahakan atau digarap sendiri dan status lahannya disebut lahan milik.
- 2) Petani penyewa ialah petani yang menggarap tanah orang lain atau petani lain dengan status sewa. Alasan pemilik lahan menyewakan lahan miliknya karena membutuhkan uang tunai dalam jumlah yang cukup besar dalam waktu singkat, atau lahan yang dimilikinya itu terlalu jauh dari tempat tinggalnya. Besarnya nilai sewa lahan biasanya ada hubungan dengan tingkat produktivitas lahan usaha yang bersangkutan, makin tinggi produktivitas lahan tersebut makin tinggi pula nilai sewanya.
- 3) Petani penyakap (penggarap) ialah petani yang menggarap tanah milik petani lain dengan sistem bagi hasil. Produksi yang diberikan penyakap kepada pemilik tanah ada yang setengahnya atau sepertiga dari hasil padi yang diperoleh dari hasil lahan yang digarapnya.
- 4) Petani penggadai adalah petani yang menggarap lahan usahatani orang lain dengan sistem gadai. Adanya petani yang menggadaikan lahan miliknya, karena petani pemilik tersebut membutuhkan uang tunai yang cukup besar dalam waktu

mendesak, tanah miliknya tersebut tidak pindah ke tangan orang lain secara mutlak. Namun, adanya hak gadai tersebut secara berangsur-angsur pindah haknya menjadi milik penggadai. Hal ini terjadi apabila uang gadai yang pertama tidak dapat dikembalikan pada waktu yang telah ditetapkan.

- 5) Buruh tani ialah petani pemilik lahan atau tidak memiliki lahan usahatani sendiri yang biasa bekerja di lahan usahatani petani pemilik atau penyewa dengan mendapat upah, berupa uang atau barang hasil usahatani, seperti beras atau makanan lainnya.

## **2.9 Penelitian Terdahulu**

Hasugian (2014), menganalisis tentang monitoring dan evaluasi eksistensi dan kinerja Balai Penyuluhan Pertanian Kabupaten Pakpak Bharat. Penelitian ini membahas tentang pelaksanaan penyuluhan, eksistensi dan kinerja, masalah-masalah, dan upaya yang dilakukan untuk mengatasi masalah-masalah yang dihadapi oleh Balai Penyuluhan Pertanian Kabupaten Pakpak Bharat. Hasil analisis menunjukkan bahwa pelaksanaan penyuluhan di Kabupaten Pakpak Bharat berjalan dengan baik, kinerja BPP di Kabupaten Pakpak Bharat adalah tinggi dengan skor 26,76 dan persentase sebesar 891,6 %, masalah-masalah yang dihadapi adalah (1) belum semuanya SDM dan disiplin petgas penyuluhan sesuai standar, (2) pelaksanaan koordinasi antar lembaga masih relatif lemah, (3) sarana dan prasarana pendukung kegiatan penyuluhan di masing-masing BPP masih belum memadai, (4) PPL masih kurang percaya diri dalam

melaksanakan kegiatan penyuluhan kepada masyarakat, (5) pola pemikiran sebagian petani yang masih kaku membuat program penyuluhan tidak maksimal, dan upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi masalah-masalah yang dihadapi adalah (1) memanfaatkan anggaran yang tepat sasaran untuk meningkatkan frekuensi pelatihan, studi banding/magang bagi PPL dan pelaku agribisnis, (2) memperbanyak pertemuan antar lembaga pertanian, (3) melakukan kerjasama dengan BPP lain demi kelancaran kegiatan penyuluhan, (4) membuat demplot atau lahan percobaan dan optimalisasi pemanfaatan lahan-lahan potensial.

## **2.10 Kerangka Pemikiran**

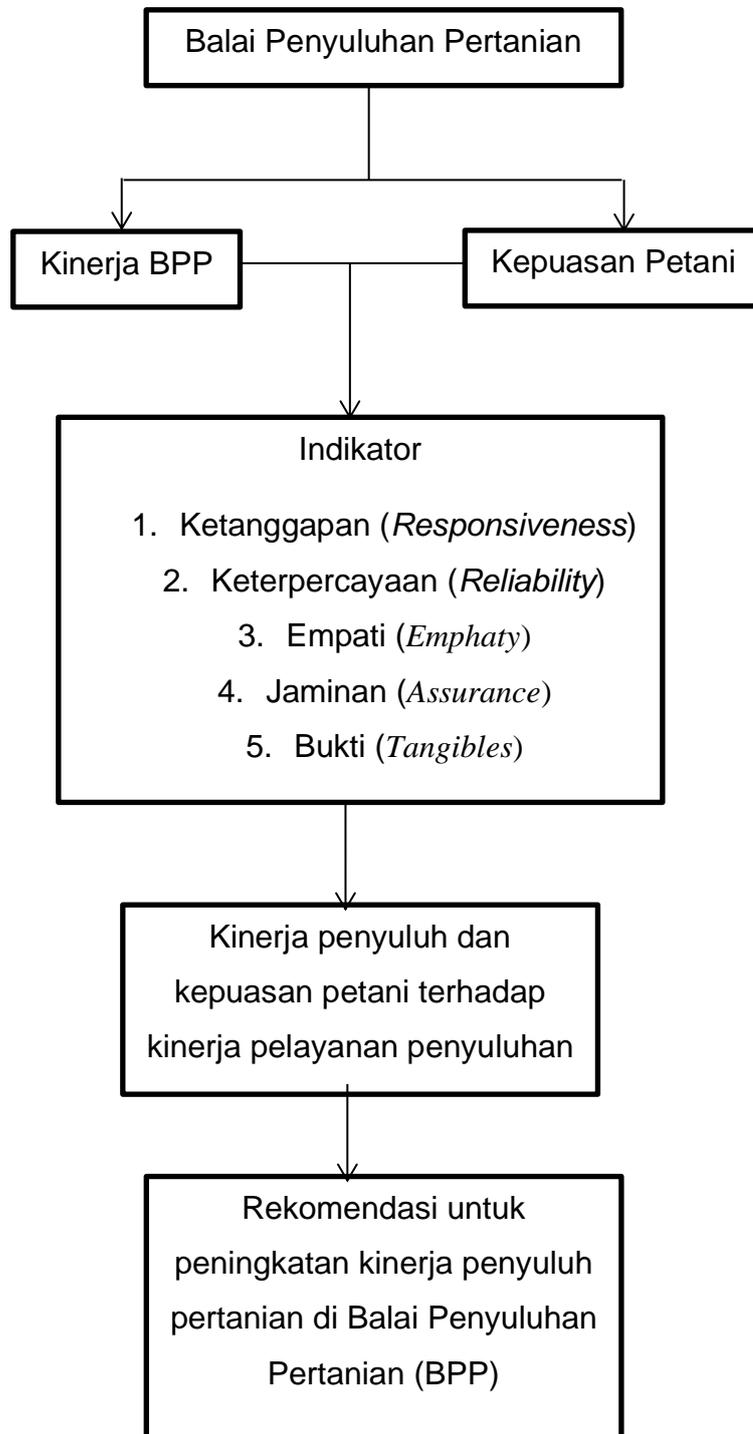
Balai Penyuluhan Pertanian (BPP) adalah kelembagaan penyuluhan pertanian, perikanan dan kehutanan di tingkat Kecamatan yang merupakan lembaga penyuluhan struktural yang berfungsi sebagai tempat pertemuan para penyuluh, pelaku utama dan pelaku usaha.

Tersedianya penyuluh di suatu desa tidak menjamin dapat memberikan hasil yang sama karena tergantung bagaimana penyuluh dapat memberikan kepuasan terhadap petani dengan kinerja yang dihasilkan. Berdasarkan hasil observasi langsung kepada petani ditemukan beberapa permasalahan dalam hal pertanian, antara lain penyuluh jarang melakukan kunjungan, materi penyuluhan yang kurang sesuai dengan kondisi yang ada di petani dan tingkat produktivitas pertanian yang rendah. Permasalahan-permasalahan tersebut merupakan

gambaran dari gagalnya penyuluh dalam memberikan kepuasan maksimal kepada petani, hal ini menunjukkan bahwa penyuluh belum dapat memahami dan menangkap apa yang dibutuhkan petani.

Bagi para petani di Kecamatan Panca Lautang kehadiran para penyuluh sangat diharapkan, terutama untuk membantu para petani dalam memecahkan masalah yang dihadapi, namun pada kenyataannya masih belum semua permasalahan petani dapat diatasi. Hal ini menimbulkan berbagai tingkat kepuasan para petani terhadap penyelenggaraan penyuluhan yang ada.

Menurut Rangkuti (2002) kualitas pelayanan dipengaruhi oleh lima kriteria dimensi utama, yaitu: Ketanggapan (*Responsiveness*), Keterpercayaan (*Reability*), Empati (*Emphaty*), Jaminan (*Assurance*), dan Bukti langsung (*Tangibles*). Dengan menilai kelima indikator tersebut dapat melihat kinerja dipihak penyuluh pertanian dan mengetahui tanggapan/kepuasan dari petani mengenai kualitas pelayanan/kinerja penyuluh pertanian. Tanggapan petani diperoleh melalui observasi langsung dan wawancara dengan petani. Untuk mengukur kinerja penyuluhan digunakan metode deskriptif kualitatif, sedangkan untuk mengukur kepuasan petani terhadap pelayanan penyuluh pertanian digunakan metode *servqual* dan pendekatan *Importance Performance Analysis*. Hasil penelitian ini dapat dijadikan rekomendasi untuk membuat kebijakan oleh kelembagaan penyuluhan dimasa yang akan datang. Kerangka pemikiran dari penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 1.



**Gambar. 1 Skema Kerangka Pemikiran.**