



TINGKAT KEPUASAN PETANI BAWANG MERAH TERHADAP PELAYANAN PENYULUH PERTANIAN DI KECAMATAN GUGUK PANJANG KOTA BUKITTINGGI

The Level of Satisfaction of Shallot Farmers With Agricultural Extension Services In Guguk Panjang District, Bukittinggi City

Muhammad Ihsan¹, Mahdi^{2*}, Sri Wahyuni³

¹Mahasiswa Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian, Universitas Andalas, Padang

^{2,3}Staff Pengajar Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian, Universitas Andalas, Padang

email koresponden: kuteihmahdi@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini dilaksanakan di Kecamatan Guguk Panjang Kota Bukittinggi yang bertujuan untuk; untuk mendeskripsikan kegiatan penyuluhan pertanian terhadap petani dan mengetahui tingkat kepuasan petani terhadap pelayanan penyuluh pertanian. Jenis penelitian ini menggunakan metode survei. Metode penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif. Sampel diambil dengan teknik non probability sampling yaitu purposive sampling sebanyak 31 orang. Kegiatan ini dilaksanakan pada KWT Mutiara Banto Laweh dan KWT Berkah di Kecamatan Guguk Panjang. Metode yang digunakan ialah metode ceramah, diskusi, praktek langsung dan demplot (Demonstrasi Plot). dilaksanakan pada satu periode musim tanam, 1 kali seminggu dengan 12 kali pertemuan. Peserta merupakan anggota kelompok tani terpilih Terdapat dua atribut yang dikategorikan pada kuadran I. Atribut yang tergabung pada kuadran ini adalah atribut yang memiliki prioritas utama yang diharapkan untuk meningkatkan pelayanan penyuluh yaitu 'Kecepatan dalam menangani pengaduan petani' dan 'Mudah ditemui dan dihubungi untuk berkonsultasi'. Berdasarkan penilaian Customer Satisfaction Index (CSI) terhadap pelayanan penyuluh pada kegiatan kegiatan pendampingan pengembangan bawang merah. Tingkat kepuasan petani terhadap pelayanan penyuluh pada kegiatan ini secara keseluruhan dapat dikategorikan "puas" dengan skor sebesar 0,8115 atau 81,15%. Dengan demikian, secara umum petani merasa puas terhadap pelayanan penyuluh pada kegiatan kegiatan pendampingan pengembangan bawang merah.

Kata Kunci: Pelayanan Penyuluh, Penyuluh Petani, Tingkat Kepuasan

Abstract

This research was carried out in Guguk Panjang District, Bukittinggi City which aims to; to describe agricultural extension activities for farmers and to find out the level of satisfaction of farmers with agricultural extension services. This type of research uses a survey method. This research method is carried out with a quantitative approach. The sample was taken by non-probability sampling technique, namely purposive sampling of 31 people. This activity was carried out at KWT Mutiara Banto Laweh and KWT Berkah in Guguk Panjang District. The methods used are lectures, discussions, direct practice and demonstration plots (Demonstration Plot). It is carried out in one planting season period, 1 time a week with 12 meetings. Participants are members of selected farmer groups. There are two attributes categorized in quadrant I. Attributes that are incorporated in this quadrant are attributes that have the main priority that is expected to improve extension services, namely 'Speed in handling farmer complaints' and 'Easy to meet and contact for consultation'. Based on the Customer Satisfaction Index (CSI) assessment of extension services in shallot development assistance activities. The level of satisfaction of farmers with the extension services in this activity as a whole can be categorized as "satisfied" with a score of 0.8115 or 81.15%. Thus, in general, farmers are satisfied with the extension services in the activities of assisting the development of shallots.

Keywords: Extension Services, Extension Workers, Farmers, Satisfaction Level.

PENDAHULUAN

Kegiatan penyuluhan pertanian pada dasar adalah pembinaan terhadap masyarakat yang tergabung dalam kelompok tani, harus ditata dan dikembangkan sedemikian rupa agar harapan petani dapat terpenuhi sebagai mana mestinya. Untuk itu, materi dan metode penyuluhan pertanian merupakan bagian dari kualitas kegiatan penyuluhan pertanian. Dalam meningkatkan efektivitas metode penyuluhan, pemilihan dan penggunaan metode harus didasarkan atas kondisi para petani, yaitu perhatian, minat, kepercayaan, hasrat, tindakan dan kepuasan. Kondisi petani penting diperhatikan agar penyuluhan yang dilakukan dapat ikut membantu para petani memenuhi kebutuhannya, sehingga dengan demikian menimbulkan kepuasan bagi petani (Siregar, 2010).

Kepuasan petani dapat diketahui dengan cara membandingkan kepuasan para petani atas layanan yang diterima dengan layanan yang diharapkan oleh petani. Kegiatan penyuluhan pertanian meliputi pendidikan, persiapan, pelaksanaan, evaluasi, pelaporan, pengembangan profesi dan penunjang penyuluhan pertanian. Penyuluhan pertanian diharapkan mampu memenuhi kebutuhan petani untuk mengembangkan usahatani sehingga petani merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh penyuluh. Kegiatan penyuluhan pertanian diharapkan mampu menghubungkan berbagai fenomena-fenomena yang terjadi di lingkungan petani dengan perkembangan ilmu pengetahuan, baik yang bersifat sementara maupun bersifat tetap. Keberhasilan pelaksanaan kegiatan penyuluhan pertanian tidak terlepas dari peran seorang penyuluh pertanian (Abubakar dan Siregar, 2010).

Kepuasan petani terhadap pelayanan penyuluh ditentukan oleh tingkat kepentingan petani. Tingkat kepentingan petani berupa harapan petani terhadap keuntungan yang mereka peroleh dari kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyuluh. Kepuasan petani dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang terfokus pada ketepatan pelayanan, dimensinya yaitu keandalan (reliability), kesigapan penyuluh dalam

merespon masalah yang disampaikan petani, dimensinya yaitu daya tanggap (responsiveness), keramahan penyuluh dalam menyampaikan informasi, dimensinya yaitu jaminan (insurance), kemudahan petani dalam menghubungi penyuluh serta kemampuan penyuluh berkomunikasi dengan petani yang dimensinya yaitu empati (empathy), serta penampilan penyuluh pada saat melayani petani, dimensinya bukti langsung/nyata (tangibles) (Zeithaml dan J.M Bitnar dalam Umar, 2003).

Dengan adanya pelayanan ini, penyuluh pertanian dapat menyusun rencana kerja yang sesuai dengan fungsi dan tugasnya. Penyusunan ini dilakukan penyuluh dengan cara langsung ke lapangan atau berpartisipasi dalam melayani melalui mekanisme kerja dan metode yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat, sehingga penyuluh pertanian dapat memberikan layanan yang sesuai melalui kegiatan penyuluhan pertanian.

Keberhasilan dalam kegiatan penyuluhan pertanian yang dilaksanakan dapat diketahui berdasarkan tingkat perasaan atau kepuasan yang dirasakan atau harapan yang diinginkan oleh petani. Menurut Oliver menyatakan bahwa tingkat kepuasan adalah sebuah perasaan yang dialami oleh seseorang setelah melakukan perbandingan antara tingkat harapan yang diinginkannya dengan tingkat pelayanan yang telah dirasakannya. Ketika petani merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh penyuluh maka dikatakan bahwa kegiatan penyuluhan pertanian yang dilakukan oleh penyuluh cukup efektif, yang nantinya akan berdampak positif pada keberlanjutan kegiatan penyuluhan pertanian dan akan menimbulkan peningkatan kesejahteraan ekonomi mereka. Dan ketika petani merasa kegiatan penyuluhan belum sesuai harapan, maka dapat diduga bahwa belum efektifnya kegiatan penyuluhan yang dilakukan dan perlu dilakukan peningkatan terhadap pelayanan yang diberikan (Syukri, 2015).

Berdasarkan survei yang telah dilaksanakan bahwa Kota Bukittinggi memiliki jumlah 8 orang penyuluh pertanian dimana terdiri dari 7 penyuluh wilayah binaan dan 1 orang koordinator penyuluh. Salah satu

wilayah yaitu kecamatan Guguk Panjang, hanya memiliki satu penyuluh dalam membina 30 kelompok tani (Programa BPP Mandiangin Koto Selayan, 2022). Menurut Peraturan Menteri Pertanian nomor: 72/Permentan/Ot.140/10 /2011 tanggal: 31 Oktober 2011 tentang pedoman formasi jabatan fungsional penyuluh pertanian menyatakan bahwa penempatan penyuluh pertanian di dalam satu desa apabila terdapat 8 (delapan) kelompok tani, maka akan ditempatkan 1 (satu) orang penyuluh pertanian. Oleh karena itu diduga dalam kegiatan penyuluhan masih kurang efektif dalam melaksanakan kegiatan penyuluhan dilapangan. Banyaknya jumlah kelompok tani yang dibina oleh seorang penyuluh akan mengakibatkan pelayanan penyuluh tidak akan maksimal dalam membina kelompok tani, yang nantinya akan berpengaruh pada efektivitas kegiatan penyuluhan pertanian yang dilaksanakan. Maka dari itu perlunya dilakukan pengukuran tingkat kepuasan petani terhadap pelayanan penyuluh di Kecamatan Guguk Panjang Kota Bukittinggi.

Maka dari itu penulis akan meneliti tentang Tingkat Kepuasan Petani Bawang Merah Terhadap Pelayanan Penyuluh Pertanian Di Kecamatan Guguk Panjang Kota Bukittinggi. Maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana kegiatan penyuluhan pertanian kepada petani bawang merah di Kecamatan Guguk Panjang Kota Bukittinggi dan bagaimana tingkat kepuasan petani terhadap pelayanan penyuluh di Kecamatan Guguk Panjang Kota Bukittinggi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di kecamatan Guguk Panjang Kota Bukittinggi. Lokasi ini dipilih sengaja (purposive) karena pada kecamatan ini terdapat kegiatan penyuluhan pertanian yang telah dilaksanakan berupa Pendampingan dalam Pengembangan Bawang Merah. Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 29 Januari sampai 29

Februari 2024. Penelitian ini menggunakan metode survei, dengan sampel sebanyak 31 responden. Pemilihan responden dilakukan dengan metode purposive sampling. Artinya, pengambilan sampel suatu sumber data dengan aspek tertentu yang dianggap dapat mewakili objek yang diamati. Sampel dari penelitian ini adalah seluruh anggota dari KWT Berkah dan KWT Mutiara Banto Laweh yang menghadiri atau mengikuti kegiatan pengembangan bawang merah. Pengumpulan data dalam penelitian dilakukan dengan observasi, wawancara terstruktur dengan panduan kuisisioner yang telah disiapkan. Data yang akan dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Adapun variabel yang diamati dan data yang dikumpulkan adalah: Untuk tujuan pertama mendeskripsikan kegiatan penyuluhan pertanian kepada petani bawang merah di Kecamatan Guguk Panjang Kota Bukittinggi. Untuk tujuan kedua mengetahui tingkat kepuasan petani terhadap pelayanan penyuluh pertanian di Kecamatan Guguk Panjang Kota Bukittinggi. Teknik analisis data pada penelitian ini adalah: Untuk tujuan Pertama dalam penelitian ini adalah menggunakan deskriptif kualitatif. Untuk tujuan kedua mengetahui tingkat kepuasan petani terhadap pelayanan penyuluh menggunakan analisa kuantitatif

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Kecamatan Guguk Panjang merupakan salah satu kecamatan dari tiga Kecamatan yang ada di Kota Bukittinggi. Dua kecamatan lainnya yakni Kecamatan Mandiangin Koto Selayan, Kecamatan Aur Birugo Tigo Baleh. Kecamatan Guguk Panjang yang terdiri dari 7 Kelurahan yang didalamnya terdapat 32 kelompok tani dengan 2 Gapoktan. Kecamatan Guguk Panjang memiliki luas wilayah 6,831 Km² atau sekitar 27,07 % dari luas wilayah Kota Bukittinggi yaitu 25,239 Km².

Tabel 1. Hasil Penelitian tentang Kegiatan Penyuluhan Pertanian

No	Topik data	Hasil Penelitian
1.	Metode Pelaksanaan Kegiatan	Metode dalam kegiatan ini adalah sebagai berikut : ceramah, diskusi, praktek/latihan praktis dan demplot (Demonstrasi Plot)
2.	Waktu Pelaksanaan Kegiatan	Waktu pelaksanaan kegiatan dilakukan selama 3 bulan mulai dari bulan juni hingga september 2023. Kegiatan kunjungan dilakukan sekali dalam 1 minggu dengan hari dan waktu yang disepakati dengan petani.
3.	Lokasi Pelaksanaan Kegiatan	Lokasi pelaksanaan kegiatan pengembangan bawang merah adalah pada lahan usahatani petani penerima manfaat dari kegiatan ini yaitu lahan KWT Berkah dan KWT Mutiara banto Laweh di Kecamatan Guguk Panjang.
4.	Materi Kegiatan	Materi pada pelaksanaan kegiatan ini adalah menyesuaikan dari tahapan atau proses budidaya bawang merah itu sendiri. Yang terdiri dari beberapa tahapan: Pengolahan lahan, pembibitan, penanaman, pemeliharaan dan panen. 1. Pengolahan lahan adalah proses persiapan lahan pertanian sebelum penanaman tanaman. Materi pada pengolahan lahan meliputi: a. Alat dan bahan dalam pengolahan tanah awal, b. Langkah-langkah pengolahan tanah awal, c. Langkah-langkah pembuatan bedengan, d. Langkah-langkah pemasangan mulsa. 2. Pembibitan adalah kegiatan penyemaian dan pengembangan bibit untuk ditanam. Materi pembibitan meliputi: a. Alat dan bahan perlakuan bibit, b. Cara perlakuan bibit, c. Waktu perlakuan bibit, d. Langkah-langkah penanaman bibit. 3. Penanaman adalah proses menanam bibit atau benih tanaman ke dalam lahan yang telah disiapkan. Tahapan ini meliputi Penanaman bibit secara berurutan atau penyemaian benih sesuai dengan jarak dan kedalaman tanam yang direkomendasikan untuk tanaman tersebut. 4. Pemeliharaan yaitu serangkaian kegiatan yang dilakukan setelah penanaman untuk memastikan pertumbuhan dan perkembangan tanaman yang optimal. Pemeliharaan meliputi: a. Pemberian air secara teratur (irigasi), b. Pemberian pupuk, c. Hama penyakit yang ada pada tanaman bawang merah, d. Cara mengendalikan hama penyakit pada tanaman bawang merah, e. Alat yang digunakan mengendalikan penyakit tanaman bawang merah, f. Bahan yang digunakan mengendalikan penyakit tanaman bawang merah, g. Waktu pengalokasian dan cara pengaplikasian, h. Pemangkasan atau penyiangan tanaman agar pertumbuhannya tidak terganggu. 5. Panen adalah proses yang dilakukan ketika tanaman telah mencapai kematangan atau ukuran yang sesuai untuk dipanen. Panen dilakukan dengan hati-hati untuk menghindari kerusakan pada tanaman dan mengoptimalkan hasil panen. Setelah dipanen, hasil pertanian kemudian dapat dijual, dikonsumsi sendiri, atau diolah lebih lanjut.
	Peserta Kegiatan	Peserta kegiatan pengembangan bawang merah ini adalah anggota dari KWT Berkah dan KWT Mutiara banto Laweh. Keseluruhan peserta kegiatan ini sebanyak 31 orang dari dua kelompok tani yang berjenis kelamin perempuan.

Kegiatan Penyuluhan Pertanian

Pada tujuan pertama ini didapatkan hasil penelitian untuk mendeskripsikan kegiatan penyuluhan pertanian pengembangan bawang merah yang memuat enam topik data yaitu : Metode Pelaksanaan

Kegiatan, Waktu Pelaksanaan Kegiatan, Lokasi Pelaksanaan Kegiatan, Materi Kegiatan, dan Peserta Kegiatan.

Berdasarkan tabel 1 berikut penjelasan hasil penelitian untuk mendeskripsikan kegiatan

penyuluhan pertanian pengembangan bawang merah yang memuat enam topik data yaitu : Metode Pelaksanaan Kegiatan, Waktu Pelaksanaan Kegiatan, Lokasi Pelaksanaan Kegiatan, Materi Kegiatan, dan Peserta Kegiatan. Dijelaskan sebagai berikut :

1. Metode Pelaksanaan Kegiatan

Metode yang digunakan harus mempertimbangkan faktor sarana dan prasarana yang tersedia untuk mencapai tujuan akhir pembelajaran, agar peserta dapat memiliki pengalaman belajar yang bermutu. Suatu kesalahan apabila penyuluh secara kurang wajar menetapkan pemanfaatan metode hanya karena faktor pertimbangan sendiri yakni menggunakan metode yang dianggapnya paling mudah, selain itu penyuluh hanya bisa menggunakan satu metode saja (Budiwan, 2018).

Didapatkan hasil metode kegiatan pendampingan pengembangan bawang merah ini penyuluh menggunakan gabungan dari beberapa metode penyuluhan yaitu: ceramah, diskusi, praktek/latihan praktis dan demplot (Demonstrasi Ploting). Maka dengan kombinasi dari metode pembelajaran ini diperkirakan proses belajar akan lebih efektif. Dengan efektifnya proses pembelajaran yang dilaksanakan petani akan lebih puas terhadap pelayanan penyuluh.

2. Waktu Pelaksanaan Kegiatan

Tanggal pelaksanaan kegiatan pendampingan pengembangan bawang merah ialah selama satu periode musim tanam, selain itu hari dan waktu harus disesuaikan dengan jadwal peserta. Didapatkan hasil untuk waktu pelaksanaan kegiatan dilakukan selama 3 bulan mulai dari bulan juni hingga september 2023. Kegiatan kunjungan dilakukan sekali dalam 1 minggu dengan hari dan waktu yang disepakati dengan petani. Pada KWT Berkah disepakati jam 9 pada hari jumat di tiap minggu kegiatan mulai dilaksanakan. Pada KWT Mutiara Banto Laweh disepakati jam 9 pada hari selasa di tiap minggu dilaksanakannya kegiatan.

Kegiatan ini dilakukan sebanyak 12 kali pertemuan pada masing-masing kelompok tani terpilih.

3. Lokasi Pelaksanaan Kegiatan

Mardikanto (2009) menyatakan pelaksanaan kegiatan penyuluhan harus dilakukan pada hamparan tertentu, maksudnya ialah kegiatan dilaksanakan pada ruangan terbuka. Didapatkan hasil lokasi pelaksanaan kegiatan pengembangan bawang merah adalah pada lahan usahatani petani penerima manfaat dari kegiatan ini yaitu lahan KWT Berkah dan KWT Mutiara banto Laweh di Kecamatan Guguk Panjang. Luas lahan yang digunakan sebagai lahan Demplot dalam kegiatan ini adalah seluas 0.2 Ha pada masingmasing kelompok tani.

Tempat belajar yang baik bagi petani yakni berada di kebun saat mereka melakukan praktek langsung. Untuk dapat menciptakan suasana pembelajaran petani yang lebih baik, kemampuan penyuluh masih perlu ditingkatkan, terutama menciptakan petani untuk terbiasa belajar melalui berbagai media belajar, termasuk belajar dengan alam, dengan sesama petani, dan juga belajar dari pengalaman atau belajar sambil bekerja (Zulhendri, 2021). Oleh karena itu agar tujuan pelaksanaan kegiatan terjadi dengan lebih efektif dan efisien, karena jika dilaksanakan pada lokasi kelompok tani sendiri maka petani akan lebih mudah memahami pembelajaran terkait tanaman bawang merah yang diusahakan.

4. Materi Kegiatan

Pelaksanaan kegiatan pendampingan pengembangan bawang merah tidak lepas dari proses penyampaian pesan, dimana pada hakekatnya materi kegiatan pendampingan adalah segala pesan yang ingin dikomunikasikan oleh seorang penyuluh kepada penerima manfaat (Mardikanto, 2009).

Berdasarkan hasil yang didapatkan materi pada pelaksanaan kegiatan ini adalah menyesuaikan dari tahapan atau proses budidaya bawang merah itu

sendiri. Yang terdiri dari beberapa tahapan: Pengolahan lahan, pembibitan, penanaman, pemeliharaan dan panen. Agar penyampaian informasi menjadi lebih baik penyuluh menggunakan bahasan yang mudah dimengerti menyesuaikan dengan pemahaman petani. Dengan menyesuaikan materi dengan kondisi pertumbuhan tanaman bawang merah akan meningkatkan efektifitas dari kegiatan ini. Dan nantinya dengan meningkatnya pemahaman petani terkait budidaya bawang merah juga akan meningkatkan kepuasan petani terhadap layanan penyuluh. Hal ini sejalan dengan Dewi Darmawati (2019) bahwa indikator kepuasan layanan oleh penyuluh yakni dengan penyajian materi yang sesuai dengan kebutuhan petani, komunikasi mudah, dan dengan bahasa yang dimengerti, kunjungan aktivitas penyuluhan yang intens dan berkelanjutan, adanya keterbukaan.

5. Peserta Kegiatan

Peserta kegiatan merupakan petani aktif yang menjadi sasaran agar terjadi perubahan yang diharapkan, mencakup peningkatan pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang mendukung tindakan yang lebih baik dan produktif. Berdasarkan hasil wawancara peserta kegiatan pendampingan pengembangan bawang merah ini adalah anggota dari 2 kelompok tani yang terpilih dalam kegiatan ini yaitu KWT Berkah dan KWT Mutiara banto Laweh. Keseluruhan peserta kegiatan ini sebanyak 31 orang dari dua kelompok tani yang berjenis kelamin perempuan.

Peserta kegiatan yang berumur 20-40 tahun berjumlah 7 orang atau 22,6%, yang berumur 41-60 tahun berjumlah 18 orang atau 58,1%, dan yang berumur >61 tahun berjumlah 6 orang atau 19,3%. Fitri et al., (2020) menyatakan bahwa umur yang masuk dalam kategori sangat produktif (25 - 45 tahun), umur produktif (>45 - 65 tahun) dan umur tidak produktif (>65 tahun). Maka dapat disimpulkan bahwa petani yang menjadi responden umumnya masih berada pada umur produktif. Hal ini menunjukkan bahwa pada umur tersebut petani memiliki kemampuan yang baik dalam menerima informasi serta dapat bekerja lebih

maksimal, serta cenderung mampu mengikuti kegiatan penyuluhan dengan cukup baik.

Pembahasan Tingkat kepuasan petani terhadap pelayanan penyuluh pertanian di Kecamatan Guguk Panjang Kota Bukittinggi

Tingkat kepuasan petani terhadap pelayanan penyuluh pertanian di Kecamatan Guguk Panjang Kota Bukittinggi menggunakan dua metode yaitu Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Metode Customer Satisfaction Index (CSI). Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner tipe likert 5 skala yang diberikan kepada petani yang mengikuti kegiatan penyuluhan pertanian. Setelah data beserta informasi dikumpulkan dan diolah sehingga diperoleh data secara keseluruhan tentang kepuasan petani di Kecamatan Guguk Panjang Kota Bukittinggi.

Importance Performance Analysis (IPA)

Model Importance Performance Analysis (IPA) pada penelitian ini digunakan bagi memetakan kualitas atribut kepuasan petani. Pemilihan pemetaan yang dilakukan menggunakan model Importance Performance Analysis (IPA) dapat terlihat pada diagram kartesius. Sehingga hasil yang diperoleh pada diagram kartesius ini dapat membantu dalam melakukan perbaikan terhadap atribut-atribut yang dianggap penting oleh petani, atribut yang mana saja yang perlu ditingkatkan serta atribut yang mana saja yang harus dipertahankan dalam pelayanannya.

Tingkat kepentingan petani dapat menentukan pelayanan yang mungkin dianggap tidak sesuai bagi petani sehingga membuat petani senang. Serta juga sebagai acuan dalam mempertahankan pelayanan yang sudah sesuai kebutuhan petani. Diperlukan skala penilaian tertentu yang dapat diukur kepuasan petani terkait kegiatan penyuluh pertanian yang dilaksanakan. Sehingga alat yang digunakan dalam menganalisis tingkat kepentingan dan pelayanan adalah Importance Performance Analysis (IPA).

1. Analisis Tingkat Kepentingan dan Tingkat Pelayanan Terhadap Atribut Kepuasan petani

Tabel 2. Perhitungan dari Penilaian Tingkat Kepentingan Atribut Kepuasan Petani

No.	Indikator	Kepentingan / MIS	Kategori Penilaian MIS	Pelayanan / MSS	Kategori Penilaian MSS
Tangible (produk fisik)					
1	Kerapihan dari penampilan penyuluh	4.16	P	4.26	SB
2	Kemampuan penyuluh dalam menggunakan Bahasa setempat	3.81	P	4.16	B
3	Percontohan atau demonstrasi ploting (Demplot).	4.29	SP	4.10	B
Reliability (kehandalan)					
4	Praktek langsung saat kunjungan.	4.39	SP	4.16	B
5	Melakukan kunjungan teratur ke kelompok tani	4.29	SP	4.10	B
6	Penyediaan sarana dan prasarana yang dibutuhkan petani.	4.32	SP	4.06	B
7	Penyampaian Informasi Sesuai dengan Kebutuhan Petani	4.45	SP	4.26	SB
Responsiveness (ketanggapan)					
8	Tanggap terhadap pengaduan petani	4.48	SP	4.32	SB
9	Kecepatan dalam menangani pengaduan petani.	4.32	SP	4.00	B
Assurance (jaminan)					
10	Penyuluh memberikan pelayanan kepada petani dengan ramah dan sopan	4.52	SP	4.29	SB
11	Kecakapan penyuluh dalam memandu proses belajar petani secara rinci dan jelas	4.42	SP	4.23	SB
12	Pengetahuan penyuluh terhadap permasalahan di lapangan	4.45	SP	4.32	SB
13	Pelayanan atau menyelesaikan masalah secara tuntas	4.48	SP	4.32	SB
Empaty (empati)					
14	Mudah ditemui dan dihubungi untuk berkonsultasi.	4.52	SP	3.48	B
15	Penyuluh melakukan pendampingan kepada petani dalam menghadapi permasalahan	4.13	P	3.65	B
16	Pelayanan yang sama kepada setiap petani	4.19	P	3.90	B
17	Penyuluh menanyakan masalah kepada petani dan mencari solusi.	3.87	P	3.42	B
18	Memberi motivasi kepada petani.	4.10	P	3.90	B
Rata-rata total penilaian		4.29	SP	4.05	B

Tingkat kepentingan dan tingkat pelayanan merupakan dua hal yang saling berhubungan. atribut yang dianggap penting oleh petani memacu penyuluh

untuk memperbaiki dan mempertahankan pelayanan yang telah diberikan kepada petani sebagai acuan dalam mempertahankan. Atribut yang dianalisis

terdiri dari komponen atribut yang terdapat dalam variabel Berwujud (tangible), Keandalan (reliability), Ketanggapan (resposivenes), Kepastian (assurance), dan Empati (empathy) pada Kegiatan Pendampingan Pengembangan Bawang Merah di Kecamatan Guguk Panjang Kota Bukittinggi. atribut terdiri dari 18 komponen atribut yang dinilai oleh 31 responden. Skor yang diperoleh dari penilaian tingkat kepentingan dan tingkat pelayanan selanjutnya dirata-ratakan. Rata-rata tersebut menjadi dasar terbentuknya diagram kartesius IPA, di mana diagram ini terbagi atas empat kuadran yang digunakan untuk melihat atribut yang harus diperbaiki dan dipertahankan pelayanannya berdasarkan kepentingan menurut persepsi petani. Skor rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat pelayanan dapat dilihat pada tabel 2.

Keterangan:

P = Penting

SP = Sangat penting

B = Baik

SB = Sangat baik

MIS = Mean Importance Score atau rata-rata skor kepentingan.

MSS = Mean Satisfaction Score atau rata-rata skor pelayanan.

Berdasarkan hasil yang diperoleh pada Tabel 2 menunjukkan secara keseluruhan tingkat kepentingan indikator kepuasan petani pada kegiatan pendampingan pengembangan bawang merah memiliki rata-rata skor sebesar 4,29 dan dikategorikan sangat penting. Dapat dikatakan penilaian indikator kepuasan petani pada kegiatan pendampingan pengembangan bawang merah sangatlah penting sehingga pelayanan pada indikator tersebut sangat besar pengaruhnya terhadap kepuasan petani dalam keberhasilan kegiatan penyuluhan.

Berdasarkan hasil yang diperoleh pada Tabel 2 menunjukkan secara keseluruhan tingkat pelayanan pada kegiatan pendampingan pengembangan bawang

merah memiliki rata-rata skor sebesar 4,05 dan dikategorikan baik. Dapat dikatakan penilaian atribut kepuasan pada kegiatan pendampingan pengembangan bawang merah sudah dapat memenuhi kebutuhan petani. Secara mendalam, pembahasan aspek atribut kualitas pelayanan berdasarkan pada lima dimensi kualitas pelayanan.

Pada aspek tangible berkaitan dengan sarana prasarana kegiatan penyuluhan seperti ruang pertemuan, alat presentasi, bahan penyuluhan, fasilitas pembelajaran, dan lain-lain. Kemudian penampilan penyuluh pertanian yang rapi dan bersih merupakan bukti langsung kesiapan penyuluh pertanian dalam melayani.

Pada variabel Tangible (produk fisik) memiliki kesenjangan atau gap antara kepentingan petani dengan kepentingan penyuluh. Peneliti telah mengurutkan indikator dari gap terbesar yang dibandingkan dengan keseluruhan indikator. Seperti pada indikator Percontohan atau demonstrasi ploting (Demplot), Kemampuan penyuluh dalam menggunakan bahasa setempat dan Kerapihan dari penampilan penyuluh. Dari ketiga indikator tersebut memiliki harapan petani yang tinggi akan pelaksanaan Percontohan atau demonstrasi ploting (Demplot). Petani menganggap demplot sangat penting karena dengan adanya demplot mereka akan lebih memahami cara bertanam bawang merah. Demplot yang dilaksanakan dilakukan di lahan yang telah disiapkan oleh petani sebagai lahan dalam pengembangan bawang merah. Demplot bawang merah diolah langsung oleh petani dengan arahan oleh penyuluh. Pelayanan penyuluh yang dirasakan petani sudah tergolong baik, karena pada demplot penyuluh mensimulasikan cara menanam bawang merah yang baik, sehingga petani merasa demplot yang dilaksanakan dapat memenuhi ekspektasi dan kebutuhan yang diinginkan oleh petani.

Sedangkan untuk 2 indikator lainnya terdapat kesenjangan yang bersifat positif, dimana harapan petani terhadap pelayanan penyuluh terkait indikator Kemampuan penyuluh dalam menggunakan bahasa setempat dan Kerapihan dari penampilan penyuluh

sudah melebihi ekspektasi dan kebutuhan yang diinginkan oleh petani sehingga akan mempengaruhi kepuasan petani selama kegiatan. Penggunaan bahasa setempat dianggap penting oleh petani karena dengan menggunakan bahasa yang mereka mengerti maka akan lebih mudah dalam memahami materi dalam kegiatan penyuluhan. Dan penggunaan bahasa setempat sendiri telah baik karena penyuluh menggunakan bahasa di Kota Bukittinggi sendiri yaitu bahasa minang. Penyuluh sendiri juga berasal dari kota tersebut sehingga mudah dalam menggunakan bahasa tersebut. Penyuluh memadukan antara penggunaan Bahasa Indonesia dan Bahasa setempat dalam melakukan penyuluhan tentang bawang merah.

Pada indikator kerapian dari penyuluh sendiri dianggap penting karena petani menganggap bahwa dengan penyuluh berpakaian rapi maka petani sendiri akan lebih nyaman dalam menerima informasi pada kegiatan penyuluhan. Dan pada indikator kerapian dari penyuluh dinilai sangat baik karena penyuluh berpakaian sesuai ketentuan yang telah ditetapkan oleh dinas. Dimana pada hari senin dan selasa menggunakan baju PDH berwarna coklat, pada hari rabu menggunakan hitam putih, pada hari kamis menggunakan baju batik dan pada hari jumat menggunakan baju kaos kerah dan training, serta menggunakan sepatu yang sesuai sehingga menambah kerapian dari seorang penyuluh sendiri. Dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan petani pada indikator ini telah melebihi ekspektasi dan kebutuhan petani terhadap indikator tersebut.

Aspek reliability (kehandalan) mengacu pada kemampuan penyuluh pertanian untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan sesuai dengan harapan petani. Untuk indikator praktek langsung di lapangan pada saat pelatihan atau kunjungan petani menilai sangat penting karena dengan adanya praktek langsung mereka akan lebih paham terhadap informasi yang

diberikan. Dan indikator ini telah dinilai baik karena penyuluh telah memberikan praktek langsung pada saat pertemuan menggunakan demplot yang disiapkan. Praktek langsung ini merupakan hal yang penting untuk menerapkan secara langsung materi yang disuluhkan seperti teknis cara penanaman, pemupukan, pemeliharaan dan panen serta pasca panen komoditi bawang merah.

Indikator melakukan kunjungan teratur ke kelompok tani merupakan pertemuan antara penyuluh dengan petani dilakukan untuk melakukan kegiatan penyuluhan dalam penanaman bawang merah dan melihat perkembangan petani. Kunjungan teratur dianggap sangat penting karena dengan kunjungan teratur maka perkembangan petani akan terlihat. Dan untuk indikator ini telah dianggap baik karena penyuluh telah melakukan kunjungan teratur pada kelompok tani, yaitu sekali seminggu pada setiap kelompok tani.

Indikator penyediaan sarana dan prasarana yang dibutuhkan ini sangat diinginkan oleh petani untuk kegiatan usaha baik dalam bentuk bantuan langsung, yaitu bibit bawang merah jenis SS Sakato, pupuk (seperti : pupuk kandang, dolomit, NPK, TSP, dan KCl), obat-obatan (seperti : Fungisida dan insektisida) dan alat pendukung lainnya (seperti : mulsa dan waring). indikator ini dianggap sangat penting karena dengan penyediaan sarana maka kegiatan usahatani dapat dilakukan dengan lebih baik. Dan indikator ini telah dinilai baik karena petani menganggap sarana dan prasarana yang diberikan telah cukup dalam melakukan usahatani.

Indikator penyampaian Informasi Sesuai dengan Kebutuhan Petani merupakan kesesuaian materi yang diterima petani sesuai dengan tahapan kegiatan budidaya bawang merah itu sendiri. Indikator ini dinilai sangat penting karena pada saat kegiatan harus menyesuaikan materi dengan kebutuhan petani agar terjadi sinkronisasi terhadap kegiatan yang dilakukan. Dan indikator ini telah dinilai sangat baik

karena petani menerima materi sesuai dengan yang mereka butuhkan. Penyampaian materi menggunakan gabungan dari metode ceramah, diskusi, praktek/latihan praktis untuk meningkatkan efektif dan efisiennya kegiatan penyuluhan dalam mencapai tujuan dari penyuluhan pertanian tersebut.

Aspek responsiveness (ketanggapan) berkaitan dengan kemauan dan performa penyuluh dalam membantu dan menanggapi permintaan petani serta kemampuan memberikan tanggapan atas keluhan kesah dan permasalahan yang dihadapi oleh petani.

Indikator Tanggap terhadap pengaduan petani dinilai sangat penting karena dengan begitu permasalahan petani akan cepat terselesaikan. Dan indikator ini dinilai sangat baik karena petani menilai performa penyuluh sudah mampu dalam menanggapi permintaan petani selama kegiatan. Sedangkan untuk indikator Kecepatan dalam menangani pengaduan petani dinilai sangat baik karena dengan cepatnya penyuluh menangani pengaduan maka petani juga akan merasa lebih nyaman kepada penyuluh dalam menerima informasi. Dan indikator ini dinilai baik karena kecepatan penyuluh menanggapi petani sudah memenuhi harapan petani, namun beberapa petani yang merasa penyuluh perlu meningkatkan kecepatannya karena di beberapa kondisi jika pengaduan di luar jadwal yang disepakati penyuluh akan menanggapi pada saat pertemuan berikutnya.

Aspek assurance (jaminan) berkaitan dengan sikap penyuluh yang memiliki kemampuan untuk membangun kepercayaan petani dan memberikan rasa aman. Jaminan dapat berupa pengetahuan, sopan santun, keramahan, dan kemampuan penyuluh pertanian dalam menumbuhkan rasa percaya kepada petani. Indikator penyuluh memberikan pelayanan kepada petani dengan ramah dan sopan merupakan indikator yang dinilai sangat penting dalam memberikan penyuluhan yang efektif, penyuluh diharapkan bersikap ramah dan sopan dalam memberikan penyuluhan serta siap menolong petani. Dan pada indikator ini petani menilai sangat baik karena penyuluh memberikan informasi dan pembelajaran dengan ramah dan sopan.

Pada indikator kecakapan penyuluh dalam memandu proses belajar petani secara rinci dan jelas menuntut penyuluh untuk memiliki pengetahuan mengenai materi yang akan disuluhkannya serta cara berkomunikasi yang baik agar materi yang diberikan mudah dimengerti oleh petani. Pada indikator pengetahuan penyuluh terhadap permasalahan di lapangan akan sangat membantu petani untuk menyelesaikan masalah mereka, mulai dari masalah teknis di lapangan ataupun masalah apapun terkait usahatani kelompok tani. serta pada indikator pelayanan atau menyelesaikan masalah secara tuntas akan membuat petani lebih mengandalkan dan yakin akan keberadaan penyuluh lapangan.

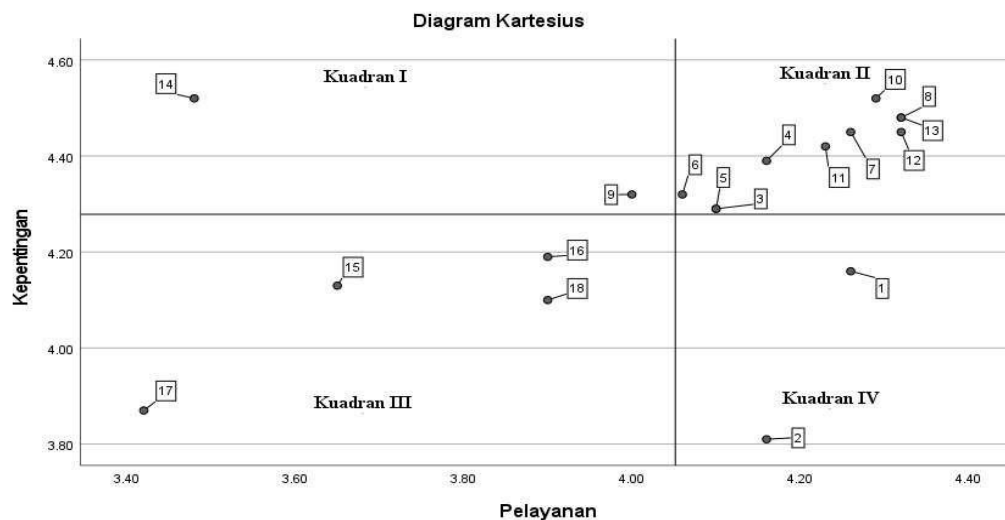
Aspek empathy (empati) berkaitan dengan kemampuan penyuluh pertanian memberikan perhatian yang tulus dan bersifat khusus yang diberikan kepada para petani berupaya untuk dapat memahami keinginan petani. Pada indikator mudah ditemui dan dihubungi untuk berkonsultasi dinilai sangat penting karena akan membuat petani merasa nyaman, merasa bahwa penyuluh benar – benar memperhatikan petani dan benar – benar ada untuk petani. Namun kadang kala penyuluh susah dihubungi setelah beberapa kali dihubungi karena penyuluh memiliki kelompok tani lain dibawah binaannya. Oleh karena itu kategori penilaian pada pelayanan indikator ini hanya kategori baik dengan gap yang cukup besar.

Pada indikator Penyuluh melakukan pendampingan kepada petani dalam menghadapi permasalahan dinilai penting karena merupakan kegiatan untuk mengontrol dan mengawasi kegiatan kelompok tani dalam memecahkan permasalahan atau permasalahan dalam usahatani. Pada indikator ini penyuluh telah memberikan pendampingan dengan baik pada waktu yang telah ditentukan, namun ada petani menginginkan penyuluh datang di luar waktu yang disepakati, maka dari itu pelayanan pada indikator ini dikategorikan baik.

Pada indikator pelayanan yang sama kepada setiap petani dinilai penting dilakukan karena dapat menimbulkan kenyamanan bagi petani, sehingga tidak terjadi perbedaan kelas sosial dalam suatu

baik karena petani merasa motivasi yang diberikan telah cukup bagi mereka.

2. Diagram Kartesius



Gambar 1. Diagram Kartesius pada Kegiatan Pendampingan Pengembangan Bawang Merah

kelompok tani. Dan pada indikator ini telah dinilai baik karena petani merasa mendapat pelayanan yang sama oleh penyuluh.

Pada indikator penyuluh menanyakan masalah kepada petani dan mencari solusi dinilai penting karena merupakan salah satu bentuk kepedulian penyuluh terhadap petani. Gap pada indikator ini cukup kecil karena ada petani yang tidak terlalu mementingkan indikator ini. Dan penyuluh juga sesekali menanyakan kepada petani terhadap kendala yang mereka hadapi. Oleh karena itu indikator ini telah dinilai baik oleh petani dalam memberikan pelayanan kepada mereka.

Pada indikator memberi motivasi kepada petani dinilai penting dimana penyuluh memberikan motivasi dan dukungan kepada petani dalam kegiatan usahatani. Motivasi ini merupakan upaya untuk menunjukkan rasa kepedulian penyuluh kepada petani agar terciptanya hubungan atau komunikasi yang lebih dekat kepada petani. Dan indikator ini dinilai

Pemetaan diagram kartesius digunakan untuk menggambarkan posisi disetiap atribut kualitas pelayanan. Dilakukan pemetaan untuk memperoleh empat kuadran terhadap 18 atribut penilaian kualitas pelayanan. Dengan menggabungkan hasil penilaian tingkat kepentingan dan pelayanan ke dalam empat kuadran sehingga diperoleh secara keseluruhan indikator kepuasan petani melalui 31 responden.

Penentuan nilai sumbu X dan sumbu Y diperoleh dari rata-rata atribut tingkat pelayanan dan tingkat kepentingan yang diolah menggunakan aplikasi SPSS.27. Nilai sumbu X (pelayanan) sebesar 4.05 dan nilai sumbu Y (kepentingan) sebesar 4.29. Sebaran penilaian atribut tingkat kepentingan dan tingkat pelayanan pada diagram kartesius berdasarkan persepsi petani terhadap pelayanan penyuluh pada kegiatan pendampingan pengembangan bawang merah dapat dilihat pada Gambar 1.

Keterangan Tabel 1:

Kuadran I

- a. Kecepatan dalam menangani pengaduan petani (9)
- b. Mudah ditemui dan dihubungi untuk berkonsultasi (14)

Kuadran II

- a. Percontohan atau demonstrasi ploting (Demplot) (3).
- b. Praktek langsung di lapangan pada saat pelatihan atau kunjungan (4).
- c. Melakukan kunjungan teratur ke kelompok tani (5).
- d. Penyediaan sarana dan prasarana yang dibutuhkan petani (6).
- e. Penyampaian Informasi Sesuai dengan Kebutuhan Petani (7).
- f. Tanggap terhadap pengaduan petani (8).
- g. Penyuluh memberikan pelayanan kepada petani dengan ramah dan sopan (10)
- h. Kecakapan penyuluh dalam memandu proses belajar petani secara rinci dan jelas (11)
- i. Pengetahuan penyuluh terhadap permasalahan di lapangan (12)
- j. Pelayanan atau menyelesaikan masalah secara tuntas (13)

Kuadran III

- a. Penyuluh melakukan pendampingan kepada petani dalam menghadapi permasalahan (15)
- b. Pelayanan yang sama kepada setiap petani (16)
- c. Penyuluh menanyakan masalah kepada petani dan mencari solusi (17)
- d. Memberi motivasi kepada petani (18)

Kuadran IV

- a. Kerapihan dari penampilan penyuluh (1)
- b. Kemampuan penyuluh dalam menggunakan bahasa setempat (2)

Berdasarkan gambar diagram kartesius pada kegiatan pendampingan pengembangan bawang merah terlihat posisi setiap atribut serta kuadrannya masing-masing. Maka dapat dijabarkan bahwa:

1. Kuadran I (Prioritas utama)

Kuadran I disebut sebagai kuadran prioritas utama karena pada kuadran ini atribut dinilai penting oleh petani, namun pelayanan yang dilihat dan dirasakan petani masih rendah. Kuadran ini menggambarkan bahwa kepuasan petani masih rendah sehingga penyuluh perlu meningkatkan pelayanan dari atribut yang dinilai.

2. Kuadran II (Pertahankan prestasi)

Pada kuadran II memiliki pelayanan tinggi serta tingkat kepentingan tinggi. Pada kuadran ini mempresentasikan setiap atribut dianggap penting bagi petani dan pelayanan penyuluh dinilai telah memenuhi harapan petani. atribut yang tergabung pada kuadran II merupakan faktor penunjang kepuasan petani. Maka penyuluh perlu mempertahankan kinerja yang telah dicapai.

3. Kuadran III (Prioritas rendah)

Pada kuadran III memiliki pelayanan rendah dan tingkat kepentingan rendah. Pada kuadran ini mempresentasikan setiap atribut dianggap kurang mempengaruhi kepuasan petani serta tidak terlalu diperhatikan oleh penyuluh. atribut yang tergabung pada kuadran III memiliki pengaruh yang kecil terhadap kepuasan dan harapan petani.

4. Kuadran IV (Berlebihan)

Pada kuadran IV memiliki pelayanan tinggi dan tingkat kepentingan rendah. Pada kuadran ini mempresentasikan setiap atribut memiliki performa pelayanan sangat bagus. atribut yang tergabung pada kuadran IV dianggap kurang penting terhadap kepuasan dan harapan petani.

Customer Satisfaction Index (CSI)

Customer Satisfaction Index (CSI) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan petani terhadap pelayanan penyuluh secara keseluruhan. Indeks kepuasan petani dalam penelitian ini dihasilkan dari skor rerata tingkat kepentingan dan pelayanan pada masing-masing atribut kepuasan petani. Menurut Abdurrachman dan Ferianda (2015). Pelaksanaan kegiatan penyuluh pertanian akan menumbuhkan persepsi petani sebagai penerima jasa untuk menilai

pelayanan penyuluh dalam menjamin harapan petani. Analisis CSI mengetahui tingkat kepuasan petani secara menyeluruh dengan melihat kepentingan dari atribut-atribut pelayanan (Syukri, 2015). Analisis CSI

menyajikan data yang rinci dan jelas mengenai tingkat kepuasan pada waktu tertentu, analisis CSI menghasilkan ukuran kepuasan petani dalam berbagai tingkatan kepuasan. Hasil perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI) petani terhadap pelayanan

Tabel 3. Perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) pada Kegiatan Pendampingan Pengembangan Bawang Merah

No.	Indikator	Rata-Rata Skor		WF	WS
		Kepentingan /MIS	Pelayanan /MSS		
Tangible (Produk Fisik)					
1	Kerapihan dari penampilan penyuluh	4.16	4.26	0.05	0.23
2	Kemampuan penyuluh dalam menggunakan Bahasa setempat	3.81	4.16	0.05	0.21
3	Percontohan atau demonstrasi ploting (Demplot)	4.29	4.10	0.06	0.23
Reliability (kehandalan)					
4	Praktek langsung di lapangan pada saat pelatihan atau kunjungan	4.39	4.16	0.06	0.24
5	Melakukan kunjungan teratur ke kelompok tani	4.29	4.10	0.06	0.23
6	Penyediaan sarana dan prasarana yang dibutuhkan petani	4.32	4.06	0.06	0.23
7	Penyampaian informasi sesuai dengan kebutuhan petani	4.45	4.26	0.06	0.25
Responsiveniss (ketanggapan)					
8	Tanggap terhadap pengaduan petani	4.48	4.32	0.06	0.25
9	Kecepatan dalam menangani pengaduan petani	4.32	4.00	0.06	0.22
10	Assuramce (jaminan)				
10	Penyuluh memberikan pelayanan kepada petani dengan ramah dan sopan	4.52	4.29	0.06	0.25
11	Kecakapan penyuluh dalam memandu proses belajar petani secara rinci dan jelas	4.42	4.23	0.06	0.24
12	Pengetahuan penyuluh terhadap permasalahan di lapangan	4.45	4.32	0.06	0.25
13	Pelayanan atau menyelesaikan masalah secara tuntas	4.48	4.32	0.06	0.25
Empaty (empati)					
14	Mudah ditemui dan dihubungi untuk berkonsultasi	4.52	3.48	0.06	0.20
15	Penyuluh melakukan pendampingan kepada petani dalam menghadapi permasalahan	4.13	3.65	0.05	0.19
16	Pelaynnan yang sama kepada setiap petani	4.19	3.90	0.05	0.21
17	Penyuluh menanyakan masalah kepada petani dan mencari solusi	3.87	3.42	0.05	0.17
18	Memberi motivasi kepada petani	4.10	3.90	0.05	0.21
Total		77.19	72.94	1.00	4.06
WT					4.06
CSI					0.8115

penyuluh dalam kegiatan penyuluhan yang dilaksanakan dapat dijabarkan pada Tabel 3.

Keterangan:

- MIS : Mean Importance Score atau rata-rata skor kepentingan
- MSS : Mean Satisfaction Score atau rata-rata skor pelayanan
- WF : Weight Factors atau bobot persentase nilai MIS per atribut terhadap total MIS seluruh atribut
- WS : Weight Score atau perkalian antara Wight Factors (WF) dengan rata-rata tingkat pelayanan
- WT : Wight atau total WS
- CSI : Customer Satisfaction Index atau Indeks Kepuasan Konsumen

Sebelumnya dijelaskan bahwa jumlah penyuluh tidak sesuai dengan jumlah kelompok tani yang dibina. Hal ini didasari oleh Peraturan Menteri Pertanian nomor: 72/Permentan/Ot.140/10 /2011 tanggal: 31 Oktober 2011 tentang pedoman formasi jabatan fungsional penyuluh pertanian menyatakan bahwa penempatan penyuluh pertanian di dalam satu desa apabila terdapat 8 (delapan) kelompok tani, maka akan ditempatkan 1 (satu) orang penyuluh pertanian. Dimana menurut Program BPP Mandiangin Koto Selayan (2022) salah satu wilayah yaitu kecamatan Guguk Panjang, hanya memiliki satu penyuluh dalam membina 30 kelompok tani. Hal ini mendasari peneliti berhipotesis bahwa penyuluh tidak akan sanggup memberikan penyuluhan secara optimal kepada kelompok tani.

Berdasarkan Tabel 3 dalam penelitian ini didapatkan hasil, kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyuluh dapat dikategorikan 'puas'. Dengan rasio Customer Satisfaction Index (CSI) yang diperoleh nilai 0,8115 atau 81,15% dapat diartikan bahwa secara keseluruhan petani merasa puas. Hal ini disebabkan oleh program kegiatan yang didukung oleh Dinas

Pertanian dan Pangan Kota Bukittinggi melalui dana pikir.

Dana Pokir atau Pokok-Pokok pikiran anggota DPRD merupakan aspirasi masyarakat yang dititipkan kepada anggota Dewan agar di perjuangkan di pembahasan Rancangan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (RAPBD). Dana Pokir ini dapat di gunakan untuk membantu pemerintah daerah dalam melaksanakan pemerintahan khususnya pada pembangunan daerah. Dana Pokir ini sebuah tuntutan dari masyarakat yang di bebaskan kepada anggota DPRD ketika melakukan reses maupun ketika turun ke dapil masing masing. Sehingga anggota DPRD berkewajiban untuk menindaklanjuti kebutuhan dan keinginan masyarakat pada pembahasan di DPRD bersama Kepala Daerah dan Dinas terkait (Hanif, 2022).

Maka dari itu didapatkan hasil "puas" dengan nilai 0,8115 atau 81,15% pada perhitungan indeks kepuasan petani dalam penelitian ini. Hal ini dikarenakan penyuluh pertanian akan memberikan perhatian lebih terhadap kelompok yang mendapat bantuan tersebut. Sehingga petani akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh penyuluh pada kegiatan pengembangan bawang merah.

Dan diharapkan kedepannya penyuluh dapat meningkatkan kualitas pelayanannya. Dengan mengetahui atribut yang menjadi prioritas utama penyuluh akan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan meningkatkan kepuasan petani dimasa mendatang. Penyuluh dapat mempertahankan pelayanan yang telah baik dan meningkatkan pelayanan dari atribut yang perlu ditingkatkan sesuai dengan hasil Importance Performance Analysis.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis dan pembahasan pada pelayanan penyuluh pada kegiatan pendampingan pengembangan bawang merah dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kegiatan penyuluhan pertanian kepada petani bawang merah di Kecamatan Guguk Panjang

Kota Bukittinggi dilaksanakan berupa pendampingan dalam pengembangan bawang merah. Kegiatan ini dilaksanakan pada KWT Mutiara Banto Laweh dan KWT Berkah di Kecamatan Guguk Panjang. Metode yang digunakan ialah metode ceramah, diskusi, praktek langsung dan demplot (Demonstrasi Ploting). dilaksanakan pada satu periode musim tanam, 1 kali seminggu dengan 12 kali pertemuan. Peserta merupakan anggota kelompok tani terpilih, lokasi pada 2 tempat dilahan peserta, memuat materi terkait budidaya bawang merah.

2. Tingkat kepuasan petani terhadap pelayanan penyuluh pertanian di Kecamatan Guguk Panjang Kota Bukittinggi disimpulkan menggunakan dua penilaian yaitu : Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI). Berdasarkan penilaian Importance Performance Analysis (IPA) terdapat dua atribut yang dikategorikan pada kuadran I. Pada kuadran tersebut menjadi prioritas utama yang diharapkan untuk ditingkatkan pada pelayanan penyuluh. Atribut pada kuadran tersebut yaitu “kecepatan dalam menangani pengaduan petani” dan “mudah ditemui dan dihubungi untuk berkonsultasi”. Dan penilaian Customer Satisfaction Index (CSI) terhadap pelayanan penyuluh petani merasa puas pada kegiatan pengembangan bawang merah dengan skor sebesar 0,8115 atau 81,15% yang dikategorikan.

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan dalam penelitian ini, saran yang dapat peneliti berikan sebagai berikut:

1. Penyuluh perlu meningkatkan pelayanan dengan memperbaiki atribut yang tergabung pada kuadran I. Pada kuadran tersebut menjadi prioritas utama yang diharapkan untuk ditingkatkan pada pelayanan penyuluh. Serta mampu untuk mempertahankan atribut pelayanan yang tergabung pada kuadran II. Pada kuadran tersebut menunjukkan atribut yang dianggap penting oleh petani dan tingkat

pelayanan telah berhasil terlaksana oleh penyuluh sehingga wajib untuk dipertahankan.

2. Saran untuk penelitian selanjutnya, adanya penelitian yang dilakukan pada pelayanan penyuluh diluar program untuk melihat kepuasan petani secara keseluruhan didaerah tertentu. Sehingga diharapkan hasil penelitian tersebut dapat menambah dan melengkapi temuan di bidang kepuasan petani.

DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar dan Siregar Amelia N. 2010. Kualitas Pelayanan Penyuluh Pertanian dan Kepuasan Petani dalam Penanganan dan Pengolahan Hasil Ubi Jalar. Jurnal Penyuluhan Pertanian. Vol 5 No. 1.
- Balai Penyuluhan Pertanian Mandiangin Koto Selayan. 2022. Program Penyuluhan Pertanian Kota Bukittinggi Tahun 2023. Bukittinggi
- Budiawan, Jauhan. 2018. Pendidikan orang dewasa. Vol 10. No 2
- Darmawati, Dewi. 2019. Kepuasan Petani Terhadap Pelayanan Penyuluh Pertanian Dalam Aktivitas Penyuluhan Pertanian Di Kabupaten Banyuwangi (Kasus Kelompok Tani di Kecamatan Makarti Jaya). Skripsi. Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Palembang. Palembang
- Fitri, R. F. N., Dedy, K., & Harniati. (2020). Pengaruh Penyuluhan Terhadap Keputusan Petani Dalam Adopsi Teknologi Pengendalian Hama Terpadu Padi Sawah Di Kecamatan Cikalongkulon. Jurnal Inovasi Penelitian, 1(3), 633–646.
- Mardikanto, T.(2009). Sistem Penyuluhan Di Indonesia. Sebelas Maret University Press, Surakarta.
- Syawaladi, Hanif (2022). Prosedur Penyusunan Dana Pokok Pikiran di Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kota Bukittinggi. Diploma thesis, Universitas Andalas.
- Syukri. (2015). Sosial Media ROI: Mengolah dan Mengukur Penggunaan Media Sosial pada Organisasi Anda. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Umar, Husein. 2003. Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Zulhendri, Afdal. 2021. Pengaruh Pendidikan Dan Pelatihan Terhadap Kompetensi Penyuluh Pertanian Di Kabupaten Pasaman. Masters thesis, Universitas Andalas.