Journal of Innovative and Creativity
Journal Homepage: https://joecy.org/index.php/joecy
e-mail: journaljoecy@gmail.com

Faculty of Education
University of Pahlawan Tuanku Tambusai
ISSN 2775-771X (Online)
ISSN 2962-570X (Printed)
5 (2) 2025, Page: 18521-18529

Melampaui Keterampilan Teknis: Analisis Kesenjangan Antara Harapan Petani dan Realitas Kinerja Penyuluhan Pertanian

Rizki Nandi[1], Hendry Kurniawan[2], Heffi Christya Rahayu[3]
[1,2,3]Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Pasir Pengaraian ,
Corresponding Author: rizki nandi, e-mail: rizkinaaan803@gmail.com

Published: August , 2025

ABSTRACT

The study purpose was to analyze the level of rice farmer satisfaction with the performance of agricultural extension services in Pasir Baru Village, Rokan Hulu Regency. This research specifically aimed to identify the priority attributes of the extension service that require improvement and to measure the overall satisfaction level of the farmers.

Materials and methods. This research employed a descriptive quantitative approach. The study involved a census of 45 rice farmers in Pasir Baru Village. Data were collected through questionnaires measuring the perceived importance and performance levels of 21 service attributes. The collected data were then analyzed using the Customer Satisfaction Index (CSI) to determine the overall satisfaction level and Importance-Performance Analysis (IPA) to identify strategic priorities for service improvement.

Results. The analysis revealed that the overall farmer satisfaction index (CSI) was 74.504%, classifying the farmers' satisfaction level as "Satisfied". The Importance-Performance Analysis (IPA) indicated that the main priority for improvement (Quadrant I) was the "provision of agricultural facilities and infrastructure." Meanwhile, several other attributes, such as the extension officers' competence in direct field practice, friendliness, and responsiveness, were in Quadrant II, indicating high performance that should be maintained.

Conclusions. The study concludes that while farmers are generally satisfied with the extension services, there is a critical need for improvement in the provision of facilities and infrastructure, which is the top priority. Improving this specific aspect is crucial to elevate the overall satisfaction from "Satisfied" to a higher level and to enhance the effectiveness of the agricultural extension program in the region.

Keywords: Farmer Satisfaction, Agricultural Extension, Performance, Importance-Performance Analysis, Customer Satisfaction Index

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Atibution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit http://creativecommons.org/licenses/by/4.0

PENDAHULUAN

Industri pertanian memiliki peran yang sangat strategis dalam mewujudkan ketahanan pangan serta perekonomian bangsa, khususnya di negara agraris seperti Indonesia. Komoditas pangan yang menempati urutan pertama adalah padi yang merupakan sumber pangan masyarakat yang terbesar. Hal ini berdasarkan data pada Tabel 1.1 berikut:

Tabel 1. 1 Konsumsi Energi Per Kelompok Pangan (Kkal/Kapita/Hari)

Tahun	2019	2020	2021	2022	2023
Padi-padian	1.288	1.267	1.262	1.189	1.192
Umbi-umbian	50	48	59	56	57
Pangan Hewani	240	244	244	253	254
Minyak dan Lemak	242	249	270	250	253
Buah/biji berminyak	21	20	21	19	19
Kacang-kacangan	59	56	57	69	70
Gula	76	75	77	72	67

Sayur dan Buah	109	102	104	121	126
Lain-lain	52	51	50	49	51
Total	2.138	2.112	2.143	2.079	2.088

Sumber: Badan Pangan Nasional (2024).

Merujuk pada Tabel 1.1, dapat diidentifikasi bahwa konsumsi padi-padian, yang mencakup beras sebagai komponen utama dalam pola konsumsi pangan masyarakat, secara konsisten menjadi kontributor utama terhadap asupan energi tahunan. Namun, data menunjukkan tren penurunan yang signifikan, dari 1.288 kkal/kapita/hari pada tahun 2019 menjadi 1.192 kkal/kapita/hari pada tahun 2023. Penurunan ini dapat merefleksikan adanya pergeseran pola konsumsi masyarakat yang semakin beragam, meningkatnya upaya diversifikasi pangan, serta dinamika dalam ketersediaan dan distribusi beras sebagai bahan pangan pokok.

Padi-padian, sebagai komoditas strategis, merupakan penyumbang utama pasokan energi pangan secara global setiap tahun. Oleh karena itu, aktivitas pengelolaan lahan pertanian, peningkatan produktivitas, dan perbaikan kualitas padi menjadi aspek krusial yang harus diprioritaskan. Upaya ini tidak hanya bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pangan nasional, tetapi juga untuk meningkatkan ketahanan pangan dalam menghadapi tantangan global seperti pertumbuhan populasi dan perubahan iklim. Dalam konteks peningkatan produktivitas pertanian, keberadaan tenaga penyuluh pertanian memegang peran sentral. Penyuluh pertanian berfungsi sebagai jembatan yang menghubungkan pemerintah, institusi penyuluhan, teknologi pertanian, dan petani. Melalui peran ini, penyuluh memiliki kapasitas untuk mentransfer pengetahuan, teknologi, dan inovasi pertanian kepada petani. Penyuluh juga bertugas membimbing petani dalam aspek-aspek teknis budidaya, pengelolaan sumber daya alam secara berkelanjutan, serta penerapan teknologi yang tepat guna.

Dukungan penyuluh diharapkan dapat meningkatkan kapasitas petani dalam menghadapi berbagai tantangan, baik yang bersifat alamiah seperti perubahan cuaca dan serangan hama, maupun tantangan ekonomi seperti fluktuasi harga bahan pertanian. Dengan demikian, petani yang mendapatkan pendampingan penyuluh diharapkan mampu meningkatkan daya saingnya, baik di tingkat lokal maupun global, serta mencapai keberlanjutan dalam usaha taninya. Keberadaan tenaga penyuluh pertanian merupakan keharusan dalam upaya peningkatan pertanian, karena penyuluh memiliki kemampuan untuk menjelaskan dan membimbing petani dalam budidaya, pengelolaan sumber daya, dan penerapan teknologi yang tepat. Melalui pendampingan ini, petani diharapkan dapat meningkatkan daya saingnya dalam menghadapi tantangan kompleks seperti perubahan cuaca, serangan hama, dan ketidakstabilan harga pasar.

Secara teoritis, peran penyuluh pertanian sejalan dengan teori difusi inovasi, di mana penyuluh berfungsi sebagai agen perubahan yang mentransformasikan kebijakan pemerintah dan inovasi teknologi kepada petani (Batoa et al., 2024). Pendekatan ini tidak hanya meningkatkan produktivitas, tetapi juga mendorong praktik pertanian yang berkelanjutan, sesuai dengan prinsip-prinsip pembangunan berkelanjutan (*Sustainable Development Goals* /SDGs). Namun, untuk memastikan efektivitas program penyuluhan, diperlukan evaluasi berkala terhadap kualitas materi bimbingan, kompetensi penyuluh, serta tingkat partisipasi petani. Selain itu, peningkatan koordinasi antara pihak-pihak terkait, seperti pemerintah, penyuluh, dan petani, juga menjadi faktor kunci dalam mengoptimalkan dampak program penyuluhan. Dengan demikian, upaya peningkatan produktivitas dan kualitas padi melalui peran aktif penyuluh pertanian merupakan langkah strategis yang tidak hanya mendukung ketahanan pangan, tetapi juga meningkatkan kesejahteraan petani dan keberlanjutan sektor pertanian secara keseluruhan.

Dalam rangka meningkatkan produktivitas pertanian, keberadaan penyuluh pertanian menjadi sangat penting. Oleh karena penyuluh merupakan penghubung antara pemerintah, teknologi, dan petani, memberikan edukasi serta mendampingi petani dalam mengimplementasikan teknik budidaya modern, pengelolaan sumber daya, dan pemanfaatan teknologi tepat guna. Penelitian yang dilakukan oleh Azis et al. (2023) menyatakan bahwa penyuluh sangat berpengaruh pada efektivitas kelembagaan petani dan produktivitas petani. Hal ini dikarenakan penyuluh merupakan mediator antara kebijakan pemerintah dan pelaku di lapangan. Selain itu, dalam studi

tentang revitalisasi kelembagaan petani sebagai wahana alih teknologi, penyuluh digambarkan sebagai elemen kunci dalam transfer teknologi dan penguatan sistem kelembagaan petani untuk meningkatkan posisi tawar mereka dalam pasar (Soesilowati et al., 2020). Penelitian lain juga mencatat bahwa pendampingan teknologi dan pemanfaatan sumber daya yang dilakukan oleh penyuluh dapat meningkatkan produktivitas dan kualitas hasil pertanian melalui pendekatan berbasis edukasi dan inovasi (Gustiana et al., 2022).

Oleh karena itu, keberhasilan program penyuluhan tidak hanya bergantung pada penyampaian informasi, tetapi juga pada tingkat kepuasan petani terhadap kinerja penyuluh. Kepuasan petani menjadi indikator penting untuk menilai efektivitas dan efisiensi program penyuluhan. Apabila petani merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, mereka cenderung lebih terbuka untuk menerima dan menerapkan teknologi baru yang disampaikan. Sebaliknya, ketidakpuasan dapat menghambat proses adopsi inovasi, sehingga berdampak negatif pada hasil pertanian (Azis et al., 2023; Managanta et al., 2021; Sutrisno, 2018).

Desa Pasir Baru sebagai salah satu daerah sentra produksi padi, memiliki potensi besar untuk meningkatkan produktivitasnya melalui program penyuluhan yang efektif. Berdasarkan observasi awal dengan petani, diketahui bahwa beberapa program telah dilaksanakan oleh penyuluh. Namun, di dalam penyaluran bibit terkadang mengalami keterlambatan. Hal ini menyebabkan petani merasa kurang puas pada penyaluran bibit tersebut dikarenakan penyaluran bibit yang mengalami keterlambatan menyebabkan petani mengalami kemunduran di dalam waktu penanaman yang semestinya.

Penelitian mengenai kepuasan petani padi terhadap kinerja penyuluh pertanian di Desa Pasir Baru terkait erat dengan kesejahteraan sosial ekonomi, karena kualitas pelayanan penyuluhan mempengaruhi hasil pertanian yang berdampak pada pemenuhan kebutuhan dasar, seperti pangan dan pendapatan. Kepuasan terhadap kinerja penyuluh diharapkan dapat meningkatkan produktivitas serta kesejahteraan, yang mencakup aspek mata pencaharian, pola konsumsi, dan pendapatan, serta dipengaruhi oleh kondisi geografis dan infrastruktur di wilayah tersebut (Rahayu et al., 2024).

Penelitian ini mengambil objek pada Desa Pasir Baru dikarenakan pada desa tersebut telah terdapat tiga kelompok tani yang dibina oleh Dinas Tanaman Pangan dan Holtikultura Kabupaten Rokan Hulu. Sejauh ini, belum terdapat penelitian yang secara khusus mengevaluasi tingkat kepuasan petani terhadap kinerja penyuluh di desa tersebut. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai hubungan antara kinerja penyuluh pertanian dan tingkat kepuasan petani. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar evaluasi serta pertimbangan dalam perumusan kebijakan guna mendukung pengembangan sektor pertanian di Desa Pasir Maju. Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk meneliti dengan judul Melampaui Keterampilan Teknis: Analisis Kesenjangan Antara Harapan Petani dan Realitas Kinerja Penyuluhan Pertanian.

METODE

Desain dan Organisasi Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Desain ini dipilih untuk memberikan gambaran sistematis, faktual, dan akurat mengenai fenomena yang diteliti, yaitu tingkat kepuasan petani terhadap kinerja penyuluh pertanian, serta untuk mengidentifikasi atribut-atribut layanan yang menjadi prioritas untuk perbaikan.

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Desa Pasir Baru, Kecamatan Rambah, Kabupaten Rokan Hulu, Provinsi Riau. Lokasi ini dipilih secara purposive (sengaja) dengan pertimbangan bahwa desa ini merupakan salah satu sentra produksi padi di wilayah tersebut dan memiliki kelompok-kelompok tani yang secara aktif mendapatkan layanan penyuluhan dari Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Kabupaten Rokan Hulu, sehingga sangat relevan dengan tujuan penelitian.

Partisipan Penelitian (*Study Participants*)
Populasi target dalam penelitian ini adalah seluruh petani padi yang berada di Desa Pasir Baru. Total populasi yang teridentifikasi adalah 45 orang. Mengingat jumlah populasi yang relatif kecil (kurang dari 100 orang), teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah metode sensus atau sampel jenuh. Dengan metode ini, seluruh anggota populasi dijadikan sebagai sampel penelitian untuk memastikan representasi data yang maksimal. Oleh karena itu, jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 45 petani. Kriteria inklusi untuk partisipan adalah sebagai berikut:

1. Petani aktif yang menggarap sawah di Desa Pasir Baru.
2. Tergabung dalam salah satu kelompok tani yang dibina oleh penyuluh pertanian.
3. Telah menerima layanan penyuluhan dalam satu tahun terakhir.

Jenis, Sumber, dan Teknik Pengumpulan Data
Penelitian ini menggunakan dua jenis data, yaitu data primer dan data sekunder.
Data Primer: Data yang diperoleh secara langsung dari partisipan penelitian. Teknik pengumpulan data primer meliputi:
1. Kuesioner (Angket): Menyebarkan kuesioner terstruktur kepada 45 petani responden untuk mengukur tingkat kepentingan (harapan) dan tingkat kinerja (kepuasan) terhadap 21 atribut layanan penyuluhan.
2. Observasi: Melakukan pengamatan langsung di lapangan untuk memahami fenomena dan konteks yang terjadi terkait interaksi antara petani dan penyuluh.
3. Wawancara: Melakukan wawancara tidak terstruktur dengan beberapa petani untuk memperdalam pemahaman dari data kuantitatif yang diperoleh.

Data Sekunder: Data yang diperoleh dari sumber-sumber yang sudah ada. Teknik pengumpulan data sekunder meliputi:
1. Studi Dokumen: Mengumpulkan data dari dokumen resmi Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura serta kantor Desa Pasir Baru, seperti data jumlah petani, luas lahan, dan program penyuluhan.
2. Studi Literatur: Mengkaji buku, jurnal ilmiah, laporan penelitian terdahulu, dan publikasi statistik dari Badan Pusat Statistik (BPS) yang relevan dengan topik kinerja penyuluhan dan kepuasan petani.

Definisi Operasional dan Uji Instrumen
Variabel utama dalam penelitian ini adalah Tingkat Kepuasan Petani Terhadap Kinerja Penyuluh Pertanian. Variabel ini diukur melalui lima dimensi kualitas layanan yang diadaptasi dari Kotler (2022), yaitu Bukti Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*). Pengukuran dilakukan menggunakan skala Likert dengan rentang skor 1 (sangat tidak penting/sangat tidak puas) hingga 5 (sangat penting/sangat puas).
Sebelum digunakan, instrumen penelitian (kuesioner) diuji untuk memastikan kualitasnya melalui:
1. Uji Validitas: Dilakukan untuk memastikan bahwa setiap item pertanyaan mampu mengukur variabel yang seharusnya diukur. Sebuah item dinyatakan valid jika nilai signifikansi korelasinya (Sig. 2-tailed) lebih kecil dari 0.05.
2. Uji Reliabilitas: Dilakukan untuk mengukur konsistensi dan keandalan instrumen. Sebuah instrumen dinyatakan reliabel jika nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0.60.

Analisis Statistik (Statistical Analysis)
Analisis data kuantitatif dilakukan dengan menggunakan dua metode statistik utama:
***Customer Satisfaction Index* (CSI)**
Metode ini digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan petani secara keseluruhan dalam bentuk indeks. Perhitungan CSI dilakukan melalui beberapa tahapan sistematis: (Aditya, 2022).
a. Menghitung nilai rata-rata tingkat kepentingan (Mean Importance Score - MIS) untuk setiap atribut.

b. Menghitung nilai rata-rata tingkat kinerja/kepuasan (Mean Performance Score - MPS) untuk setiap atribut.
c. Menghitung bobot (*Weighting Factor* - WF) untuk setiap atribut dengan membagi nilai MIS atribut tersebut dengan total MIS semua atribut.
d. Menghitung skor terbobot (*Weighted Score* - WS) dengan mengalikan WF dengan MPS untuk setiap atribut.
e. Menghitung nilai CSI total dengan rumus:

$$CSI = \frac{\text{Weighted Total}}{\text{Skala Maksimal}}\ x\ 100\%$$

Kriteria CSI menurut (Widodo & Sutopo, 2018):
81% - 100% Sangat Puas
66% - 80.99% Puas
51% - 65.99% Cukup Puas
35% - 50.99% Kurang Puas
0% - 34.99% Tidak Puas

***Importance-Performance Analysis* (IPA)**
Metode ini digunakan untuk memetakan atribut-atribut layanan ke dalam diagram Kartesius berdasarkan skor rata-rata tingkat kepentingan (sumbu Y) dan tingkat kinerja (sumbu X). Garis potong diagram ditentukan dari nilai rata-rata total kepentingan dan rata-rata total kinerja. Diagram ini terbagi menjadi empat kuadran yang masing-masing memiliki implikasi strategis:



Gambar 1Diagram Kartesius
Sumber: Rangkuti (2012)

Kuadran I (Prioritas Utama): Kepentingan tinggi, kinerja rendah. Atribut di kuadran ini memerlukan perbaikan segera.
Kuadran II (Pertahankan Prestasi): Kepentingan tinggi, kinerja tinggi. Kinerja pada atribut ini harus dipertahankan.
Kuadran III (Prioritas Rendah): Kepentingan rendah, kinerja rendah. Atribut di kuadran ini tidak menjadi prioritas perbaikan.
Kuadran IV (Berlebihan): Kepentingan rendah, kinerja tinggi. Sumber daya pada atribut ini mungkin berlebihan dan dapat dialokasikan kembali.

HASIL DAN DISKUSI

Karakteristik Responden
Karakteristik 45 responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini disajikan sebagai berikut:

1. Umur: Mayoritas responden (33,3%) berusia di atas 61 tahun, menunjukkan bahwa sebagian besar petani di lokasi penelitian adalah petani senior. Kelompok usia 56-60 tahun mencakup 26,7%, sementara sisanya berusia di bawah 55 tahun.

2. Jenis Kelamin: Responden didominasi oleh laki-laki, yaitu sebanyak 38 orang (84,4%), sedangkan perempuan hanya 7 orang (15,6%). Hal ini mencerminkan bahwa profesi petani padi di Desa Pasir Baru mayoritas digeluti oleh laki-laki.
3. Pendidikan: Tingkat pendidikan responden tergolong rendah, dengan 60% lulusan SD dan 40% tidak tamat SD. Ini mengindikasikan bahwa tingkat pendidikan formal bukan menjadi faktor utama dalam profesi petani di wilayah ini.
4. Suku dan Agama: Mayoritas responden berasal dari suku Jawa (88,9%) dan beragama Islam (95,6%), menunjukkan latar belakang sosial budaya yang relatif homogen di kalangan petani padi Desa Pasir Baru.

Analisis Data Penelitian

Uji Instrumen Penelitian

Sebelum analisis data utama, instrumen penelitian diuji validitas dan reliabilitasnya.

1. Uji Validitas: Hasil uji menunjukkan bahwa seluruh 21 item pertanyaan untuk variabel kepentingan dan 21 item untuk variabel kepuasan adalah valid. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi (Sig. 2-tailed) untuk setiap item adalah 0,000, yang lebih kecil dari batas kritis 0,05.
2. Uji Reliabilitas: Hasil uji menunjukkan bahwa instrumen untuk kedua variabel adalah reliabel. Nilai Cronbach's Alpha untuk variabel kepentingan adalah 0,956 dan untuk variabel kepuasan adalah 0,935, di mana keduanya jauh di atas ambang batas 0,60.

Analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Analisis CSI dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan petani secara keseluruhan. Adapun hasil perhitungan CSI disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1 Hasil Uji *Customer Satisfaction Index* (CSI)

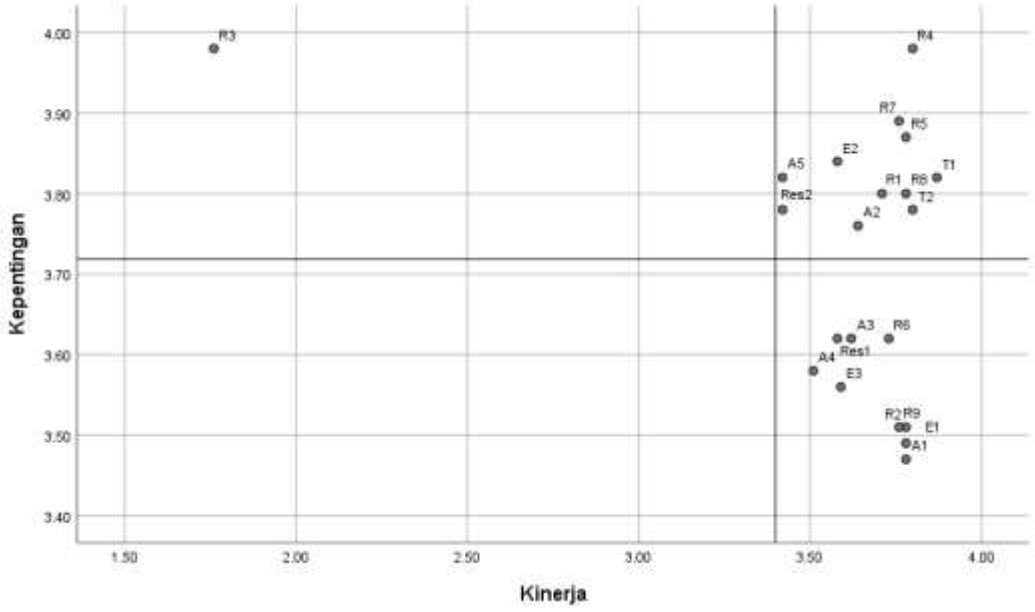
Indikator	MIS	MPS	WF	WS
T1	3,87	3,82	4,89	18,71
T2	3,80	3,78	4,84	18,28
R1	3,71	3,80	4,87	18,49
R2	3,78	3,51	4,50	15,79
R3	1,76	3,98	5,09	20,26
R4	3,80	3,98	5,09	20,26
R5	3,78	3,87	4,95	19,15
R6	3,73	3,62	4,64	16,80
R7	3,76	3,89	4,98	19,37
R8	3,78	3,80	4,87	18,49
R9	3,76	3,51	4,50	15,79
Res1	3,58	3,62	4,64	16,80
Res2	3,42	3,78	4,84	18,28
A1	3,78	3,47	4,44	15,39
A2	3,64	3,76	4,81	18,06
A3	3, 62	3,62	4,64	16,80
A4	3,51	3,58	4,58	16,39
A5	3,42	3,82	4,89	18,71
E1	3,78	3,49	4,47	15,59
E2	3,58	3,84	4,92	18,93
E3	3,59	3,56	4,55	16,19
Jumlah	75,44	78,09	95,15	372,52
CSI				74,504

Sumber: data diolsh (2024)

Hasil perhitungan menunjukkan nilai CSI sebesar 74,504%. Berdasarkan kriteria interpretasi (66% - 80.99%), nilai ini masuk dalam kategori Puas. Ini mengindikasikan bahwa secara umum, petani di

Desa Pasir Baru merasa puas dengan kinerja pelayanan yang diberikan oleh penyuluh pertanian, meskipun masih ada ruang untuk peningkatan menuju kategori "Sangat Puas".

4.3.3 Importance-Performance Analysis (IPA) Analisis IPA digunakan untuk mengidentifikasi prioritas perbaikan berdasarkan perbandingan antara tingkat kepentingan dan kinerja.



Gambar 2 Diagram Kartesius *Importance-Performance Analysis*]

Hasil pemetaan atribut ke dalam empat kuadran adalah sebagai berikut:

1. Kuadran I (Prioritas Utama): Atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah pengupayaan sarana dan prasarana (R3). Atribut ini dianggap sangat penting oleh petani, namun kinerjanya dinilai masih rendah. Ini adalah area fokus utama yang memerlukan perbaikan segera.
2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi): Atribut di kuadran ini memiliki tingkat kepentingan dan kinerja yang sama-sama tinggi. Kinerjanya harus dipertahankan. Atribut-atribut tersebut antara lain: praktik langsung di lapangan (R1), penyusunan rencana usaha tani (R4), bantuan administrasi (R5), informasi pasar (R7), keramahan penyuluh (A2), dan kecepatan menangani pengaduan (Res2).
3. Kuadran III (Prioritas Rendah): Tidak terdapat atribut yang masuk dalam kuadran ini. Hal ini menunjukkan bahwa semua atribut yang diukur dianggap penting oleh petani.
4. Kuadran IV (Berlebihan): Atribut di kuadran ini memiliki kinerja tinggi namun dianggap kurang penting dibandingkan atribut lainnya. Atribut tersebut antara lain: membantu kemitraan usaha (A1), informasi teknologi baru (R6), dan kemudahan ditemui (E1). Sumber daya pada area ini dapat dievaluasi untuk dialokasikan ke Kuadran I.

Pembahasan

Atribut Prioritas untuk Memperbaiki Kinerja Penyuluh

Hasil analisis IPA dengan jelas menempatkan pengupayaan sarana dan prasarana (R3) sebagai satu-satunya atribut di Kuadran I (Prioritas Utama). Temuan ini sangat krusial karena secara kuantitatif menegaskan keluhan yang teridentifikasi pada observasi awal, yaitu adanya masalah dalam penyediaan sarana produksi seperti keterlambatan distribusi bibit. Petani memandang dukungan sarana dan prasarana sebagai hal yang sangat penting untuk kelancaran usaha tani mereka, namun kinerja penyuluh dalam memfasilitasi hal ini dirasakan belum optimal.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Miftakhul (2024) yang juga menyoroti pentingnya peralatan dan bahan sebagai area yang perlu diperbaiki. Demikian pula, Nona & Juniasih (2020) menekankan bahwa kelengkapan teknologi dan media informasi adalah faktor kunci kepuasan. Ketika penyaluran bibit terlambat, hal itu secara langsung mengganggu jadwal tanam dan berpotensi menurunkan produktivitas. Oleh karena itu, perbaikan kinerja pada atribut ini menjadi sangat mendesak untuk meningkatkan efektivitas program penyuluhan dan memenuhi harapan petani.

Tingkat Kepuasan Petani terhadap Kinerja Penyuluh

Hasil analisis CSI sebesar 74,504% mengklasifikasikan tingkat kepuasan petani pada kategori "Puas". Tingkat kepuasan yang cukup baik ini didukung oleh kinerja unggul pada sejumlah atribut yang berada di Kuadran II (Pertahankan Prestasi). Aspek-aspek seperti kemampuan penyuluh dalam praktik langsung di lapangan (R1), keramahan (A2), dan kecepatan menangani pengaduan (Res2) telah berhasil memenuhi bahkan melampaui harapan petani. Hal ini menunjukkan bahwa dari sisi kompetensi interpersonal dan teknis lapangan, kinerja penyuluh sudah sangat baik.

Hasil ini mendukung penelitian sebelumnya seperti Zainurrudin & Su'udi (2023) dan Effendi et al. (2021) yang juga menemukan tingkat kepuasan petani dalam kategori puas atau memuaskan. Namun, meskipun secara umum puas, adanya atribut prioritas di Kuadran I menunjukkan bahwa kepuasan ini belum merata di semua aspek pelayanan. Ketidakpuasan pada aspek fundamental seperti sarana produksi dapat menutupi kinerja baik di aspek lainnya. Fakta bahwa tidak ada atribut yang masuk Kuadran III (Prioritas Rendah) juga memperkuat argumen bahwa petani menganggap semua aspek layanan penyuluhan penting, sehingga tidak ada yang bisa diabaikan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Atribut yang menjadi prioritas utama untuk perbaikan kinerja penyuluh pertanian di Desa Pasir Baru adalah pengupayaan sarana dan prasarana (R3). Atribut ini memiliki tingkat kepentingan yang tinggi bagi petani, namun kinerjanya dinilai masih rendah, sehingga memerlukan perhatian dan tindakan perbaikan yang segera dari pihak terkait.
2. Tingkat kepuasan petani terhadap kinerja penyuluh pertanian secara keseluruhan berada pada kategori Puas, dengan nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 74,504%. Kepuasan ini didukung oleh kinerja yang sangat baik pada beberapa aspek seperti praktik lapangan, keramahan, dan kecepatan menangani masalah. Namun, kepuasan ini belum optimal karena adanya kelemahan pada atribut prioritas utama.

REFERENSI

Aditya, W. (2022). Consumer Satisfaction In The Digital Edge – Edisi Indonesia (Vol. 6, Issue 2). Eureka Media Aksara.

Azis, M. R., Lewangka, O., & Suriani, S. (2023). Analisis Kinerja Penyuluh Dan Dana Alokasi Anggaran Terhadap Produktivitas Petani Padi Melalui Kelembagaan Petani Pada Kecamatan Tomoni Timur Kabupaten Luwu Timur. Indonesian Journal Of Business And Management, 5(2).

Batoa, H., Nelvi, Y., Abdullah, S., Wunawarsih, I. A., & Putu Arimbawa, S. P. (2024). Penyuluhan Dan Komunikasi Pertanian.Jawa Tengah: Eureka Media Aksara.

Effendi, M., Juita, F., & Elkana, V. (2021). Peran Penyuluh Pertanian Lapangan Terhadap Tingkat Kepuasan Petani Di Wilayah Kerja Balai Penyuluhan Pertanian Kecamatan Barong Tongkok. Jurnal Pertanian Terpadu, 9(1), 66–80.

Gustiana, C., Jamil, M., As, A., Baihaqi, B., & Fadilah, F. (2022). Peningkatan Produktifitas Cabai Melalui Teknologi Pemupukan Trichoderma Harzianum Pada Kelompok Tani Kota Langsa. Jmm (Jurnal Masyarakat Mandiri, 6(3), 7879.

Kotler, P. (2022). Marketing Management (16th Ed.). Pearson Education.

Managanta, A. A., Ridwan, R., & Arsita, H. (2021). Hubungan Karakteristik Petani Dan Dukungan Penyuluh Pertanian Dengan Keputusan Inovasi Varietas Santana Pada Budidaya Padi Sawah. Jurnal Pengkajian Dan Pengembangan Teknologi Pertanian, 24(2), 233–246.

Miftakhul, A. (2024). Analisis Tingkat Kepuasan Petani Terhadap Kinerja Pelayanan Penyuluh Pertanian (Studi Kasus Di Bp3k Kalibawang, Kab. Kulon Progo, D.I. Yogyakarta). Agrica Ekstensia, 9(1), 40–49.

Nona, R. V., & Juniasih, I. A. K. (2020). Analisis Kepuasan Petani Terhadap Kinerja Penyelenggaraan Penyuluhan Pertanian Di Kabupaten Ende Provinsi Nusa Tenggara Timur. Jurnal Pengkajian Dan Pengembangan Teknologi Pertanian, 23(2), 151–162.

Rahayu, H. C., Alfiah, L. N., Gunawan, I., Fathoni, A., Pengaraian, U. P., Tambusai, J., Rambah, K., Rokan, K., & Riau, P. (2024). Analisis Kesejahteraan Masyarakat Petani Perkebunan Kelapa Sawit Di Kabupaten Rokan Hulu. Cano Economos, 13(02), 1–10.

Rangkuti, F. (2012). Studi Kelayakan Bisnis Dan Investasi : Studi Kasus. Gramedia Pustaka Utama.

Soesilowati, E., Martuti, N. K. T., Sumastuti, E., & Setiawan, A. (2020). Revitalisasi Kelembagaan Petani Sebagai Wahana Alih Teknologi Dan Inkubator Bisnis Pendukung Agro Techno-Park Porwosari, Semarang. Jurnal Graha Pengabdian, 2(4), 335–346.

Sutrisno, S. (2018). Kinerja Penyuluh Pertanian Dalam Memberdayakan Petani. Jurnal Litbang: Media Informasi Penelitian, Pengembangan Dan Iptek, 12(1), 1–12.

Widodo, S. M., & Sutopo, J. (2018). Metode Customer Satisfaction Index (Csi) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada E-Commerce Model Business To Customer. Jurnal Informatika Upgris, 4(1).

Zainurrudin, D. D. P., & Su'udi, D. (2023). Analisis Kepuasan Petani Padi Terhadap Kinerja Pelayanan Penyuluh Pertanian Di Desa Pesen Kecamatan Kanor Kabupaten Bojonegoro. Jurnal Agribisnis Dan Pertanian Berkelanjutan, 8(2), 11–24.