

**KINERJA PENYULUH DAN KEPUASAN PETANI
BUAH & SAYUR (STUDI DI: DESA JUNREJO,
KECAMATAN JUNREJO, KOTA BATU, JJAWA
TIMUR)**

**DEPARTEMEN OF AGRIBUSINESS, FACULTY
OF AGRICULTURE, UNIVERSITY OF ISLAM
MALANG**

**Abdul Barry Marsianoor¹, Zainul Arifin², Nikmatul
Khoiriyah².**

¹Mahasiswa Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian
Universitas Islam Malang

Email : abdulbarrymarsianoor418@gmail.com

²Dosen Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian
Universitas Islam Malang

Email : zainul.arifin@unisma.ac.id Email :
nikmatul@unisma.ac.id

Abstract

Performance can be interpreted as the result of a job that can be seen and felt. Performance can be measured using work competency standards and indicators of success that a person has achieved in a certain position/job. Satisfaction is a person's feelings of pleasure or disappointment that arise as a result of comparing the performance or work that the product or service has perceived against their expectations. This study aims: To determine the performance of extension workers and the satisfaction of fruit & vegetable farmers in Junrejo Village, Junrejo District, Batu City, East Java. The research was conducted in Junrejo Village, Kec. Junrejo, Batu City, East Java. The research was conducted from September to October 2021. The total population of fruit & vegetable farmers was 521 farmers. The method of determining the sample is 10% of the total population of the farmer sample. So the sample obtained is 46 samples of farmers. The type of research data is primary data obtained through direct interviews with farmers and secondary data obtained from related sources, namely the Junrejo village hall. Analysis method. IPA & CSI analysis to analyze the level of performance and level of satisfaction of farmers. Based on the results of the study, it can be seen that: In the results of the IPA analysis, it was found that the dominant diagram is quadrant II which consists of seven performance attributes and the results of the CSI analysis obtained indicate that the level of satisfaction of farmers is quite satisfied (with CSI value criteria 0.51-0.65) on the performance of agricultural extension workers with a CSI value of 64.04%.

Keyword: *Performance, Satisfaction*

Abstract

Kinerja dapat diartikan sebagai hasil dari suatu pekerjaan yang dapat dilihat dan dirasakan. Kinerja dapat diukur dengan menggunakan standar kompetensi kerja dan indikator keberhasilan yang telah dicapai seseorang dalam suatu jabatan/pekerjaan tertentu. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul akibat saling membandingkan kinerja atau pekerjaan yang telah di persepsikan produk atau jasa

terhadap ekspektasi mereka. Penelitian ini bertujuan: Untuk mengetahui kinerja penyuluh dan kepuasan petani buah & sayur di Desa Junrejo, Kecamatan Junrejo, Kota Batu, Jawa Timur. Penelitian dilakukan di Desa Junrejo, Kec. Junrejo, Kota Batu, Jawa Timur. Penelitian dilaksanakan pada bulan September sampai Oktober 2021. Jumlah populasi petani buah & sayur sebanyak 521 petani. Metode penentuan sampel 10% dari jumlah populasi sampel petani. Maka sampelnya diperoleh 46 sample petani. Jenis data penelitian adalah data primer diperoleh melalui wawancara langsung dengan petani dan data sekunder yang diperoleh dari sumber terkait yaitu balai Desa Junrejo. Metode analisis. Analisis IPA & CSI untuk menganalisis tingkat kinerja dan tingkat kepuasan petani. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa : Pada hasil analisis IPA diperoleh bahwa diagram dominan ialah kuadran II yang terdiri dari tujuh atribut kinerja dan hasil analisis CSI yang diperoleh menunjukkan bahwa tingkat kepuasan petani tergolong cukup puas (dengan kriteria nilai CSI 0,51-0,65) atas kinerja penyuluh penyuluh pertanian dengan nilai CSI sebesar 64.04%.

Kata Kunci: Kinerja, Kepuasan

PENDAHULUAN

Peran penyuluh dapat dikatakan sebagai garda terdepan untuk meningkatkan kualitas petani saat ini. Penyuluh berperan sebagai perenatara dan penghubung informasi untuk petani ataupun dari petani. penyuluh menyampaikan informasi dari balai pengkajian maupun peneliti ke petani begitupun sebaliknya penyuluh menyampaikan aspirasi dari petani ke pembuat kebijakan. Karena disini penyuluh yang turun langsung ke petani dan masyarakat sehingga akan lebih mengetahui akan kondisi dilapangan yang sebenarnya (Agustus, 2019). Kinerja dapat diartikan sebagai hasil dari suatu pekerjaan yang dapat dilihat dan dirasakan. Kinerja dapat diukur dengan menggunakan standar kompetensi kerja dan indikator keberhasilan yang telah dicapai seseorang dalam suatu jabatan/pekerjaan tertentu. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul akibat saling membandingkan kinerja atau pekerjaan yang telah di persepsikan produk atau jasa terhadap ekspektasi mereka. Dengan demikian kepuasan merupakan fungsi perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja tidak sesuai dengan harapan, maka akan ada kekecewaan yang dirasakan oleh peserta uji. Sedangkan, apabila kinerja sesuai dengan harapan peserta uji, maka akan ada kepuasan yang akan dirasakan oleh peserta uji. Harapan peserta uji dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari sahabat serta janji dan informasi pemasar dan saingannya. Maka dari itu, untuk mengetahui bagaimana kinerja penyuluh di Kecamatan Junrejo terhadap kepuasan petani di Desa Junrejo perlu dilakukannya penelitian ini.

METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan di Desa Junrejo, Kec. Junrejo, Kota Batu, Jawa Timur. Pemilihan lokasi penelitian dilakukan secara sengaja (*purposive*), berdasarkan pertimbangan lokasi tersebut terdapat banyak petani buah & sayur. Penelitian dilaksanakan pada bulan September sampai Oktober 2021. Jumlah populasi petani buah & sayur sebanyak 521 petani. Metode penentuan sampel 10% dari jumlah populasi sampel petani. Maka sampelnya diperoleh 46 sample petani. Penentuan sampel menggunakan metode simple random sampling. Jenis data penelitian adalah data primer diperoleh melalui wawancara langsung dengan petani dan data sekunder yang diperoleh dari sumber terkait yaitu balai Desa Junrejo. Data penelitian meliputi persiapan, pelaksanaan, bidang keahlian teknis, evaluasi & pelaporan, pengembangan dan aspek kepemimpinan, komunikasi & kemitraan usaha, keberwujudan, keandalan, daya tanggap, jaminan & kepastian, dan kepedulian. Metode analisis. Analisis Impotance Performance Analysis (IPA) & Customer Satisfaction Index (CSI) untuk menganalisis tingkat kinerja dan tingkat kepuasan petani.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Kinerja Penyuluh

Penyuluhan sebagai suatu lembaga pendidikan non formal yang menitikberatkan kepada perubahan perilaku dan sifat petani serta keluarganya ke arah yang lebih baik mempunyai tantangan sendiri dalam melakukan fungsi dan perannya. Para penyuluh pertanian yang akan melakukan tugasnya harus mampu memuaskan para petani dan keluarganya sebagai pelanggan utama. Dengan berlandaskan pada permasalahan-permasalahan yang ada, maka kinerja penyuluh pertanian sangat dibutuhkan dalam membantu para petani dan keluarganya dalam menyelesaikan masalah yang ada didalam berusaha tani.

Penilaian kinerja adalah cerminan bahwa seorang individu telah mampu melakukan tugas dan fungsi yang diamanahkan oleh intitusi kepadanya. Pada prinsipnya penilaian kinerja merupakan proses mengkategorikan hasil kerja dari setiap individu. Ada berbagai macam aspek yang perlu diperhatikan dalam melakukan penilaian kinerja. Aspek-aspek tersebut merupakan suatu sistem yang saling berkaitan erat satu dengan sistem lainnya sehingga seyogyanya harus dimiliki oleh setiap lembaga atau individu.

Kinerja sebagai catatan tentang hasil-hasil yang diperoleh dari fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan tertentu selama kurun waktu tertentu. Fungsi dari pekerjaan seorang penyuluh pertanian tercermin dari tugas pokoknya, sebagaimana diatur di dalam Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara nomor: Per/02/Menpan/2/2008 tentang Jabatan Fungsional Penyuluh Pertanian dan Angka Kreditnya, yaitu melakukan persiapan penyuluhan pertanian, pelaksanaan penyuluhan pertanian, evaluasi dan pelaporan, menerapkan bidang keahlian teknis, pengembangan dan aspek kepemimpinan, serta komunikasi dan kemitraan usaha. Tugas pokok ini dijabarkan menjadi sejumlah kegiatan dan sub kegiatan penyuluhan (Anonim, 2008). Sejalan dengan itu maka penilaian kinerja penyuluh pertanian yang dilakukan di penelitian ini menggunakan indikator sesuai dengan yang tercantum diatas.

A. Persiapan

Persiapan penyuluhan adalah bagian penting sebelum diselenggarakannya kegiatan penyuluhan. Persiapan penyuluhan yang terencana dengan baik dan benar maka akan mempermudah penyuluh pertanian untuk melaksanakan kegiatan penyuluhan guna mencapai tujuan penyuluhan yaitu perubahan perilaku, keterampilan dan pengetahuan petani. adapun penilaian terhadap persiapan penyuluhan dapat di lihat pada tabel 1 berikut

Tabel 1. Persiapan

No	Pengukuran	Pernyataan	Penilaian	Jumlah	%	Rata-rata skor
1	(X.1.1.1)	Pengidentifikasian tujuan kegiatan penyuluhan oleh penyuluh	Sangat Tidak Baik	0	0,0	4.17
			Tidak Baik	0	0,0	
			Cukup	8	17,4	
			Baik	22	47,8	
			Sangat Baik	16	34,7	
2	(X1.1.2)	Menentukan kriteria dan instrument evaluasi penyuluhan	Sangat Tidak Baik	0	0,0	3.93
			Tidak Baik	0	0,0	
			Cukup	9	19,5	
			Baik	31	67,5	
			Sangat Baik	6	13	
3	(X1.1.3)	Penentuan metode dan media penyuluhan oleh penyuluh	Sangat Tidak Baik	0	0,0	4.24
			Tidak Baik	0	0,0	
			Cukup	6	13	
			Baik	23	50	

			Sangat Baik	17	37	
4	(X1.1.4)	Persiapan administrasi penyuluhan oleh penyuluh	Sangat Tidak Baik	0	0,0	3.96
			Tidak Baik	0	0,0	
			Cukup	9	19,5	
			Baik	30	65,2	
			Sangat Baik	7	15,2	

Data Primer diolah (2021)

Berdasarkan tabel 1 diatas bahwasannya persiapan sebelum dilakukannya kegiatan penyuluhan sudah baik bagi petani. Hal ini sesuai data pada persiapan pengidentifikasian kegiatan penyuluhan oleh penyuluh dengan nilai rata-rata skor sebesar 4.17, yang membuktikan bahwa atribut sudah baik, menentukan kriteria dan instrument evaluasi penyuluhan dengan nilai rata-rata skor sebesar 3,93, yang membuktikan bahwa atribut sudah cukup baik, penentuan metode dan media penyuluhan oleh penyuluh dengan nilai rata-rata skor sebesar 4.24, yang membuktikan bahwa atribut sudah baik, dan persiapan administrasi penyuluhan oleh penyuluh dengan nilai rata-raa skor sebesar 3.96, yang membuktikan baha atribut sudah cukup baik. Dilihat dari data ini, maka persiapan penyuluhan oleh penyuluh dinilain baik oleh para petani di Desa Junrejo.

B. Pelaksanaan

Pelaksanaan kegiatan penyuluhan adalah langkah selanjutnya dalam penyuluhan setelah dilakukannya persiapan. Dalam hal ini penyuluh akan melaksanakan kegiatan penyuluhan sesuai dengan apa yang sudah di persiapkan oleh penyuluh demi terselesaikannya permasalahan-permasalahan yang sedang dialami para petani. Untuk penilaian dari pelaksanaan penyuluhan sendiri dapat dilihat pada tabel 2 berikut.

Tabel 2. Pelaksanaan

No	Pengukuran	Pernyataan	Penilaian	Jumlah	%	Rata-rata Skor
1	(X1.2.1)	Kemampuan penyuluh meningkatkan produktivitas, kuantitas, dan kualitas komoditi usaha buah & sayur	Sangat Tidak Baik	0	0,0	4.17
			Tidak Baik	0	0,0	
			Cukup	8	17,4	
			Baik	22	47,8	
			Sangat Baik	16	34,7	
2	(X1.2.2)	Keterampilan penyuluh dalam mengatasi masalah yang timbul	Sangat Tidak Baik	0	0,0	3.89
			Tidak Baik	0	0,0	
			Cukup	10	21,7	
			Baik	31	67,4	
			Sangat Baik	5	10,9	
3	(X1.2.3)	Kemampuan penyuluh dalam menanyakan masalah kepada petani dan mencarikan solusinya (sikap proaktif)	Sangat Tidak Baik	0	0,0	4.26
			Tidak Baik	0	0,0	
			Cukup	7	15,2	
			Baik	20	43,5	
			Sangat Baik	19	41,3	
4	(X1.2.4)	Kelengkapan dan kesiapan alat peraga penyuluhan	Sangat Tidak Baik	0	0,0	3.96
			Tidak Baik	0	0,0	
			Cukup	6	13	
			Baik	36	78,3	

			Sangat Baik	4	8,7	
--	--	--	-------------	---	-----	--

Data Primer diolah (2021)

Berdasarkan data tabel 2 diatas bahwa pada kinerja pelaksanaan harus dipertahankan atau ditingkatkan lagi. Sesuai dengan data yang diperoleh kemampuan penyuluh dalam meningkatkan produktivitas, kuantitas, dan kualitas komoditi usahatani buah & sayur dengan nilai rata-rata skor sebesar 4.17, yang membuktikan bahwa atribut sudah baik, keterampilan penyuluh dalam mengatasi masalah yang timbul dengan nilai rata-rata skor sebesar 3.89, yang membuktikan bahwa atribut sudah cukup baik, kemampuan penyuluh dalam menanyakan masalah kepada petani dan mencari solusi (sikap proaktif) dengan nilai rata-rata skor sebesar 4.26, yang membuktikan bahwa atribut sudah baik, dan kelengkapan & kesiapan alat peraga penyuluhan dengan nilai rata-rata skor sebesar 3.96, yang membuktikan bahwa atribut sudah cukup baik.

C. Menerapkan Bidang Keahlian Teknis

Sebagai penyuluh wajib menguasai bidangnya, karena tugas pokok dari penyuluh adalah melakukan penyuluhan kepada petani yang bertujuan mensejahterakan petani dan keluarganya, maka dari itu keahlian dari seorang penyuluh sangatlah penting bagi petani guna memperlancar kegiatan penyuluhan dan tercapainya hasil yang diinginkan oleh petani. Untuk penilaian dari menerapkan bidang keahlian teknis dapat dilihat pada tabel 3 berikut.

Tabel 3. Menerapkan Bidang Keahlian Teknis

No	Pengukuran	Pernyataan	Penilaian	Jumlah	%	Rata-rata Skor
1	(X1.3.1)	Kemampuan penyuluh menerima pertanyaan dan memberikan penjelasan yang jelas secara langsung, baik dalam bentuk lisan ataupun tulisan	Sangat Tidak Baik	0	0,0	4.26
			Tidak Baik	0	0,0	
			Cukup	4	8,7	
			Baik	26	56,6	
			Sangat Baik	16	34,7	
2	(X1.3.2)	Kemampuan penyuluh menggunakan bahasa setempat (bahasa daerah)	Sangat Tidak Baik	0	0,0	4.17
			Tidak Baik	0	0,0	
			Cukup	7	15,2	
			Baik	24	52,2	
			Sangat Baik	15	32,6	
3	(X1.3.3)	Kemampuan penyuluh dalam memberikan pengetahuan tentang materi penyuluhan	Sangat Tidak Baik	0	0,0	4.02
			Tidak Baik	0	0,0	
			Cukup	8	17,4	
			Baik	29	63,1	
			Sangat Baik	9	19,5	
4	(X1.3.4)	Materi penyuluhan yang ditawarkan	Sangat Tidak Baik	0	0,0	4.26
			Tidak Baik	0	0,0	
			Cukup	6	13	
			Baik	22	47,8	
			Sangat Baik	18	39,2	
5	(X1.3.5)	Kemampuan penyuluh memandu proses belajar dalam kursus petani	Sangat Tidak Baik	0	0,0	3.93
			Tidak Baik	0	0,0	

			Cukup	8	17,4	
			Baik	33	71,7	
			Sangat Baik	5	10,9	

Data Primer diolah (2021)

Berdasarkan data di tabel 3 diatas bahwa bidang keahlian teknis penyuluh di Desa Junrejo sudah baik menurut para petani dan harus dipertahankan atau ditingkatkan. Sesuai data yang diperoleh kemampuan penyuluh menerima pertanyaan dan memberikan penjelasan secara langsung baik dalam bentuk lisan ataupun tulisan dengan nilai rata-rata skor sebesar 4.26, yang membuktikan bahwa atribut sudah baik, kemampuan penyuluh dalam menggunakan bahasa setempat (bahasa daerah) dengan nilai rata-rata skor sebesar 4.17, yang membuktikan bahwa atribut sudah baik, kemampuan penyuluh memberikan pengetahuan tentang materi penyuluhan dengan nilai rata-rata skor sebesar 4.02, yang membuktikan bahwa atribut sudah baik, materi penyuluhan yang ditawarkan dengan nilai rata-rata skor sebesar 4.26, yang membuktikan bahwa atribut sudah baik, kemampuan penyuluh dalam memandu proses belajar kursus petani dengan nilai rata-rata skor sebesar 3.93, yang membuktikan bahwa atribut sudah cukup baik.

D. Evaluasi dan Pelaporan

Evaluasi dan pelaporan merupakan kegiatan yang sangat penting dilakukan, dari segi manfaatnya sebagai upaya untuk memperbaiki dan menyempurnakan program atau kegiatan penyuluhan pertanian agar lebih efektif, efisien dan dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Evaluasi yaitu proses untuk menentukan relevansi, efisiensi, efektivitas dan dampak kegiatan-kegiatan program sesuai tujuan yang akan dicapai secara sistematis dan obyektif. Hasil evaluasi kegiatan penyuluhan nantinya untuk pengambilan keputusan dalam mengatasi masalah dan tindakan perbaikan atas pelaksanaan kegiatan. Untuk penilaian dari evaluasi dan pelaporan dapat dilihat pada tabel 4 berikut.

Tabel 4. Evaluasi dan Pelaporan

No	Pengukuran	Pernyataan	Penilaian	Jumlah	%	Rata-rata Skor
1	(X.1.4.1)	Proses evaluasi setelah pelaksanaan kegiatan penyuluhan	Sangat Tidak Baik	0	0,0	4.22
			Tidak Baik	0	0,0	
			Cukup	7	15,2	
			Baik	22	47,8	
			Sangat Baik	17	37	
2	(X1.4.2)	Prinsip penulisan laporan evaluasi di Balai Penyuluhan Pertanian Kecamatan Junrejo Kota Batu	Sangat Tidak Baik	0	0,0	4.35
			Tidak Baik	0	0,0	
			Cukup	2	4,2	
			Baik	26	56,6	
			Sangat Baik	18	39,2	

Data Primer diolah (2021)

Berdasarkan dari tabel 4 diatas bahwa kegiatan evaluasi dan pelaporan sudah baik bagi para petani Desa Junrejo. Sesuai data yang didapat proses evaluasi setelah kegiatan penyuluhan dengan nilai rata-rata skor sebesar 4.22, yang membuktikan bahwa atribut sudah baik, prinsip penulisan laporan evaluasi di Balai Penyuluhan Pertanian Kecamatan Junrejo dengan nilai rata-rata skor sebesar 4.35, yang membuktikan bahwa atribut sudah baik.

E. Pengembangan dan Aspek Kepemimpinan

Dalam pengembangan penyuluh menunjukkan kompleksitas masyarakat dimana harus bekerjasama dalam suasana tertib, teratur dan terbimbing. Peningkatan efisiensi kerja dalam upaya mencapai tujuan dan untuk mempertahankan hidup memerlukan kerja kooperatif dan karya budaya yang membutuhkan kepemimpinan.

Kepemimpinan mengembangkan hubungan antara pemimpin dengan yang dipimpin sehingga berkembanglah metode kepemimpinan dari prosedur yang sistematis dan akan memperbaiki kualitas kepemimpinannya. Untuk penilaian pengembangan dan aspek kepemimpinan dapat dilihat pada tabel 5 berikut.

Tabel 5. Pengembangan dan Aspek Kepemimpinan

No	Pengukuran	Pernyataan	Penilaian	Jumlah	%	Rata-rata Skor
1	(X.1.5.1)	Pengembangan petani setelah dilakukannya penyuluhan	Sangat Tidak Baik	0	0,0	4.22
			Tidak Baik	0	0,0	
			Cukup	6	13	
			Baik	24	52,2	
			Sangat Baik	16	34,7	
2	(X1.5.2)	Kemampuan penyuluh dalam memecahkan masalah yang sedang dihadapi petani dilapangan	Sangat Tidak Baik	0	0,0	4.22
			Tidak Baik	0	0,0	
			Cukup	6	13	
			Baik	24	52,2	
			Sangat Baik	16	34,7	
3	(X1.5.3)	Penyuluh mencontohkan bekerja secara kolektif akan memberikan hasil yang lebih baik	Sangat Tidak Baik	0	0,0	3.96
			Tidak Baik	0	0,0	
			Cukup	8	17,4	
			Baik	32	69,6	
			Sangat Baik	6	31	

Data Primer diolah (2021)

Berdasarkan tabel 5 diatas bahwa pengembangan dan aspek kepemimpinan sudah baik bagi petani. Sesuai data yang didapat pengembangan petani setelah dilakukannya penyuluhan dengan nilai rata-rata skor sebesar 4.22, yang membuktikan bahwa atribut sudah baik, kemampuan penyuluh dalam memecahkan masalah yang sedang dihadapi petani dilapangan dengan nilai rata-rata skor sebesar 4.22, yang membuktikan bahwa atribut sudah baik, penyuluh mencontohkan bekerja secara kolektif akan memberikan hasil yang lebih baik dengan nilai rata-rata skor sebesar 3.96, yang membuktikan bahwa atribut sudah cukup baik.

F. Komunikasi dan Kemitraan Usaha

Komunikasi adalah bagian terpenting yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia sebagai makhluk sosial. Arti komunikasi adalah proses penyampaian makna dari satu entitas atau kelompok ke kelompok lainnya melalui penggunaan tanda, symbol, dan aturan semiotika yang dipahami bersama. Komunikasi penyuluhan adalah suatu proses penyampaian informasi kepada khalayak yang terkait, secara terencana, terpadu dan berkelanjutan dalam rangka mengubah sikap, pendapat, dan perilaku khalayak sasaran.

Kemitraan adalah kerjasama usaha antara usaha kecil dan usaha menengah atau usaha besar disertai pembinaan dan pengembangan oleh usaha menengah atau usaha besar dengan memperhatikan prinsip yang saling memerlukan, dan saling memperkuat. Kemitraan pertanian dapat diartikan sebagai suatu bentuk kerjasama bisnis di bidang pertanian antara kedua belah pihak dengan asas saling menguntungkan dan saling memberi manfaat. Tujuan dari kemitraan ini adalah agar petani dan mitranya mendapatkan keuntungan yang diinginkan. Untuk penilaian komunikasi dan kemitraan usaha dapat dilihat pada tabel 6 berikut.

Tabel 6. Komunikasi dan Kemitraan Usaha

No	Pengukuran	Pernyataan	Penilaian	Jumlah	%	Rata-rata Skor
1	(X1.6.1)	Penyampaian pesan atau informasi dari penyuluh ke petani	Sangat Tidak Baik	0	0,0	4.35
			Tidak Baik	0	0,0	
			Cukup	2	4,2	
			Baik	26	56,6	
			Sangat Baik	18	39,2	
2	(X1.6.2)	Keadaan petani setelah menerima pesan atau informasi dari penyuluh	Sangat Tidak Baik	0	0,0	4.35
			Tidak Baik	0	0,0	
			Cukup	3	6,5	
			Baik	24	52,2	
			Sangat Baik	19	41,3	
3	(X1.6.3)	Hubungan kerjasama Balai Penyuluhan Pertanian Kecamatan Junrejo dengan kelompok tani	Sangat Tidak Baik	0	0,0	4.22
			Tidak Baik	0	0,0	
			Cukup	7	15,2	
			Baik	22	47,8	
			Sangat Baik	17	37	
4	(X1.6.4)	Hubungan kerjasama antara penyuluh dengan anggota kelompok sendiri	Sangat Tidak Baik	0	0,0	3.96
			Tidak Baik	0	0,0	
			Cukup	7	15,2	
			Baik	34	73,9	
			Sangat Baik	5	10,9	
5	(X1.6.5)	Hubungan kerjasama penyuluh dengan pihak lain	Sangat Tidak Baik	0	0,0	4.22
			Tidak Baik	0	0,0	
			Cukup	6	13	
			Baik	24	52,2	
			Sangat Baik	16	34,7	

Data Primer diolah (2021)

Berdasarkan tabel 6 diatas bahwa komunikasi dan kemitraan usaha penyuluh sudah baik bagi petani. Sesuai data yang didapat penyampaian pesan atau informasi dari penyuluh ke petani dengan nilai rata-rata skor sebesar 4.35, yang membuktikan bahwa atribut sudah baik, keadaan petani setelah menerima pesan atau informasi dari penyuluh dengan nilai rata-rata skor sebesar 4.35, yang membuktikan bahwa atribut sudah baik, hubungan kerjasama Balai Penyuluhan Pertanian dengan kelompok tani dengan nilai rata-rata skor sebesar 4.22, yang membuktikan bahwa atribut sudah baik, hubungan kerjasama penyuluh dengan anggota kelompok sendiri dengan nilai rata-rata skor sebesar 3.96, yang membuktikan bahwa atribut sudah cukup baik, hubungan kerjasama penyuluh dengan pihak lain dengan nilai rata-rata skor sebesar 4.22, yang membuktikan bahwa atribut sudah baik.

Tingkat kesesuaian petani merupakan persentase perbandingan kinerja dengan kepuasan petani pada atribut kinerja penyuluh pertanian. Total kinerja menunjukkan pelaksanaan pelayanan yang telah diberikan penyuluh. Analisis kesesuaian atribut dapat digunakan dalam penentuan urutan prioritas atribut yang mempengaruhi kepuasan petani.

Berdasarkan hasil data dari tabel-tabel diatas diperoleh total atribut kinerja penyuluh pertanian pada penelitian ini ada sebanyak 23 atribut. Yang mana selanjutnya akan di lanjutkan

dengan analisis Important Performance Analysis (IPA) untuk menemukan hasil kinerja yang sudah sesuai atau belum dengan kepuasan para petani. Dengan rumus sebagai berikut:

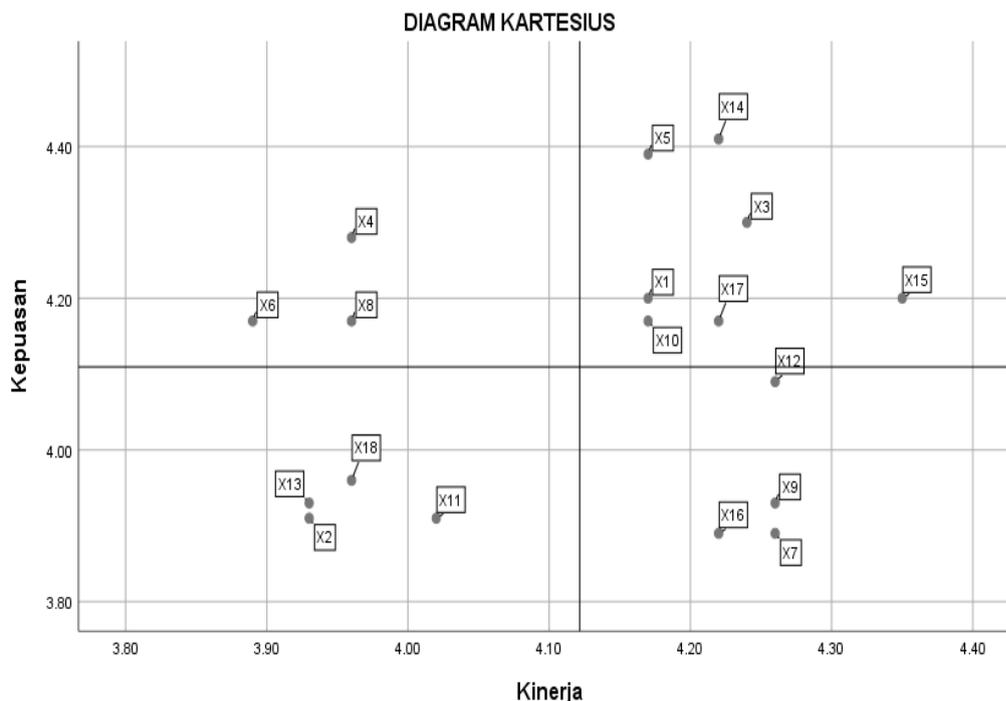
$$\begin{aligned} Tki &= \frac{Xi}{Yi} \times 100\% \\ &= \frac{4383}{3404} \times 100\% \\ &= 128,76 \end{aligned}$$

Selanjutnya adalah memetakan nilai rata-rata masing-masing atribut ke dalam diagram kartesius yang diperoleh dari rumus berikut:

$$\begin{aligned} \bar{X} &= \frac{\sum Xi}{n} = \frac{4383}{46} = 95,28 \\ \bar{Y} &= \frac{\sum Yi}{n} = \frac{3404}{46} = 74 \end{aligned}$$

Diagram kartesius akan digambarkan dengan 4 bagian kuadran dibatasi dengan 2 garis yang berpotongan tegak lurus yang akan didapat hasilnya dengan rumus berikut:

$$\begin{aligned} X &= \frac{\sum_{i=1}^K n_i X}{K} = \frac{95,28}{23} = 4,14 \\ Y &= \frac{\sum_{i=1}^K n_i Y}{K} = \frac{74}{23} = 3,21 \end{aligned}$$



Gambar 1. Diagram Kartesius

Berdasarkan dari hasil penelitian diperoleh bahwa atribut kinerja penyuluh pertanian tersebar pada 4 bagian diagram yaitu kuadran I sebagai atribut prioritas, kuadran II sebagai atribut pertahankan prestasi, kuadran III sebagai atribut rendah dan kuadram IV sebagai atribut berlebih. Pada kuadran I terdapat 3 atribut kinerja penyuluh pertanian yang meliputi, keterampilan penyuluh dalam mengatasi masalah yang timbul (atribut X6), persiapan administrasi penyuluhan oleh penyuluh (atribut X4), kelengkapan dan kesiapan alat peraga penyuluhan (atribut X8). Menurut Supranto (2011) atribut pelayanan yang terletak pada diagram I menunjukkan bahwa atribut tersebut mempunyai tingkat harapan yang tinggi tetapi tingkat pelaksanaan kinerja dilapangan rendah. Hal ini menunjukkan bahwa 3 atribut tersebut mempinyai prioritas utama untuk diperbaiki dan ditingkatkan dalam pelaksanaan kinerja penyuluh pertanian kedepannya.

Berdasarkan kuadran II terdapat 7 atribut kinerja penyuluh pertanian yang harus dipertahankan tingkat kinerjanya, yang meliputi pengidentifikasiian tujuan kegiatan penyuluhan oleh penyuluh (atribut X1), penentuan metode dan media penyuluhan oleh penyuluhan (atribut

X3), kemampuan penyuluh meningkatkan produktivitas, kuantitas dan kualitas komoditi usaha buah & sayur (atribut X5), kemampuan penyuluh menggunakan bahasa setempat (bahasa daerah) (atribut X10), proses evaluasi setelah pelaksanaan kegiatan penyuluhan (atribut X14), prinsip penulisan laporan evaluasi di Balai Penyuluhan Pertanian Kecamatan Junrejo Kota Batu (atribut X15), kemampuan penyuluh dalam memecahkan masalah yang sedang dihadapi petani dilapangan (atribut X17). Atribut yang terletak pada kuadran II menunjukkan bahwa atribut telah dilaksanakan sesuai dengan harapan petani. Hal ini mengartikan bahwa tujuh atribut tersebut harus dipertahankan dalam pelaksanaan kinerja dilapangan sebagai keunggulan kinerja penyuluh dalam penilaian petani.

Pada kuadran III terdapat empat atribut kinerja penyuluh yang meliputi menentukan kriteria dan instrument evaluasi penyuluhan (atribut X2), kemampuan penyuluh dalam memberikan pengetahuan tentang materi penyuluhan (atribut X11), kemampuan penyuluh dalam memandu proses belajar dalam kursus petani (atribut X13), penyuluh mencontohkan bekerja secara kolektif akan memberikan hasil yang lebih baik (atribut X18). Atribut yang terletak pada kuadran III mempunyai tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang rendah. Sedangkan pada kuadran IV terdapat empat atribut kinerja penyuluh pertanian yang meliputi kemampuan penyuluh dalam menanyakan masalah kepada petani dan mencari solusi (sikap proaktif) (atribut X7), kemampuan penyuluh menerima pertanyaan dan memberikan penjelasan yang jelas secara langsung, baik dalam bentuk lisan maupun tulisan (atribut X9), materi penyuluhan yang ditawarkan (atribut X12), pengembangan petani setelah dilakukannya penyuluhan (atribut X16). Empat atribut tersebut dianggap sebagai atribut berlebihan, karena mempunyai tingkat kepentingan yang rendah dibandingkan atribut lainnya tetapi pelaksanaan kinerja tinggi.

Pada analisis IPA menunjukkan kuadran dominan atribut kinerja penyuluh pertanian terletak pada kuadran II. Hasil tersebut menunjukkan bahwa penyuluh pertanian telah melaksanakan kinerja pada sebagian besar atribut sesuai dengan harapan petani. namun penyuluh juga memperbaiki dan meningkatkan kinerja yang terletak pada kuadran I dan menghemat sumberdaya pada empat atribut yang terletak pada kuadran IV agar tidak terjadi pemborosan.

2. Kepuasan Petani

Kepuasan petani adalah salah satu tujuan utama dari diadakannya kegiatan penyuluhan, Karena dengan terciptanya kepuasan petani ini diharapkan petani tersebut akan loyal dalam menggunakan produk atau inovasi teknologi yang direkomendasikan. Adapun indikator kepuasan petani pada penelitian ini adalah dengan keberwujudan, keandalan, daya tanggap, jaminan dan kepuasan, dan kepedulian dari penyuluh.

A. Keberwujudan

Keberwujudan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan petani mulai dari kerapian penampilan, kebersihan ruangan, dan kehadiran penyuluh tersebut. Adapun penilaian tentang keberwujudan dapat dilihat pada tabel 7 berikut.

Tabel 7. Keberwujudan

No	Pengukuran	Pernyataan	Penilaian	Jumlah	%	Rata-rata Skor
1	(Y.1.1.1)	Kepuasan petani terhadap penyuluh yang mudah ditemui/dihubungi untuk berkonsultasi	Sangat Tidak Puas	0	0,0	4.20
			Tidak Puas	0	0,0	
			Cukup	6	13	
			Puas	24	52,2	
			Sangat Puas	16	34,7	
2	(Y1.1.2)	Kepuasan petani terhadap keaktifan penyuluh dalam menghadiri pertemuan/musyawarah	Sangat Tidak Puas	0	0,0	3.91
			Tidak Puas	0	0,0	
			Cukup	7	15,2	
			Puas	23	50	
			Sangat Puas	16	34,7	

		yang diselenggarakan kelompok tani				
--	--	------------------------------------	--	--	--	--

Data Primer diolah (2021)

Berdasarkan tabel 7 diatas bahwa kepuasan petani terhadap keberwujudan penyuluh sudah puas. Dengan data yang didapat kepuasan petani terhadap penyuluh yang mudah ditemui/dihubungi untuk berkonsultasi dengan nilai rata-rata skor sebesar 4.20, yang membuktikan bahwa atribut sudah puas, kepuasan terhadap keaktifan penyuluh dalam menghadiri pertemuan/musyawarah yang diselenggarakan kelompok tani dengan nilai rata-rata skor sebesar 3.91, yang membuktikan bahwa atribut sudah cukup puas.

B. Keandalan

Keandalan penyuluh merupakan indikator penting dalam kegiatan penyuluhan guna kelancaran dan keberhasilan dari kegiatan tersebut. Dalam hal ini kemampuan penyuluh mulai dari praktek dilapangan pada saat pelatihan, mampu menjawab pertanyaan yang diajukan oleh petani dan kemampuan melaksanakan dalam kursus petani dengan baik benar harus benar-benar diperhatikan dan disiapkan dengan sebaik mungkin, karena dari kesiapan yang baiklah akan membuat petani merasa puas terhadap keandalan penyuluh. Untuk penilaian tentang keandalan dapat dilihat pada tabel 8 berikut.

Tabel 8. Keandalan

No	Pengukuran	Pernyataan	Penilaian	Jumlah	%	Rata-rata Skor
1	(Y.1.2.1)	Kepuasan petani terhadap kemampuan penyuluh dalam menyediakan bahan bacaan, makanan selama penyuluhan	Sangat Tidak Puas	0	0,0	4.30
			Tidak Puas	0	0,0	
			Cukup	9	19,5	
			Puas	32	69,6	
			Sangat Puas	5	10,9	
2	(Y1.2.2)	Kepuasan petani terhadap jasa yang diberikan oleh penyuluhan berupa pelatihan/kursus/penerapan teknologi dengan sikap sopan dan ramah	Sangat Tidak Puas	0	0,0	4.28
			Tidak Puas	0	0,0	
			Cukup	4	8,7	
			Puas	24	52,2	
			Sangat Puas	18	39,2	
3	(Y1.2.3)	Kepuasan petani terhadap kinerja penyuluh dalam penyusunan rencana usahatani	Sangat Tidak Puas	0	0,0	4.39
			Tidak Puas	0	0,0	
			Cukup	5	10,9	
			Puas	23	50	
			Sangat Puas	18	39,2	

Data Primer diolah (2021)

Berdasarkan data pada tabel 8 diatas bahwa kepuasan petani terhadap keandalan penyuluh sudah puas. Dengan data yang didapat kepuasan petani terhadap kemampuan penyuluh dalam menyediakan bahan bacaan, makanan selama penyuluhan dengan nilai rata-rata skor sebesar 4.30, yang membuktikan bahwa atribut sudah puas, kepuasan petani terhadap jasa yang diberikan oleh penyuluhan berupa pelatihan/kursus/penerapan teknologi dengan sikap yang sopan dan ramah dengan nilai rata-rata skor sebesar 4.28, yang membuktikan bahwa atribut sudah puas, kepuasan petani terhadap kinerja penyuluh dalam menyusun rencana usahatani dengan nilai rata-rata skor sebesar 4.39, yang membuktikan bahwa atribut sudah puas.

C. Daya Tanggap

Kemampuan penyuluh untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul baik mengenai teknis di lapangan seperti hama atau penyakit maupun masalah yang timbul pada kelompok. Penyuluh harus segera dapat mengatasi masalah tersebut agar tidak mempengaruhi hasil usaha ataupun aktivitas petani. Untuk penilaian daya tanggap penyuluh dapat dilihat pada tabel 9 berikut.

Tabel 9. Daya Tanggap

No	Pengukuran	Pernyataan	Penilaian	Jumlah	%	Rata-rata Skor
1	(Y.1.3.1)	Kepuasan petani terhadap daya tanggap yang diberikan penyuluh atas masalah yang dihadapi	Sangat Tidak Puas	0	0,0	4.17
			Tidak Puas	0	0,0	
			Cukup	8	17,4	
			Puas	22	47,8	
			Sangat Puas	16	34,7	
2	(Y1.3.2)	Kepuasan petani terhadap kesiapan penyuluh dalam mengantisipasi masalah yang akan timbul	Sangat Tidak Puas	0	0,0	3.89
			Tidak Puas	0	0,0	
			Cukup	10	21,7	
			Puas	31	67,4	
			Sangat Puas	5	10,9	

Data Primer diolah (2021)

Berdasarkan pada hasil tabel 9 diatas menunjukkan bahwa daya tanggap penyuluh sudah puas bagi petani. Dengan data yang didapat kepuasan petani terhadap daya tanggap yang diberikan penyuluh atas masalah yang dihadapi dengan nilai rata-rata skor sebesar 4.17, yang membuktikan bahwa atribut sudah puas, kepuasan petani terhadap kesiapan penyuluh dalam mengantisipasi masalah yang akan timbul dengan nilai rata-rata skor sebesar 3.89, yang membuktikan bahwa atribut sudah cukup puas.

D. Jaminan dan Kepastian

Jaminan dan kepastian penyuluhan adalah memberikan bimbingan dan memecahkan masalah petani/kelompok tanidalam mengambil keputusan guna menjalin kemitraan usaha dibidang pertanian dan memberikan memberikan serta dapat menuntaskan masalah yang sedang dialami petani. Untuk penilaian jaminan dan kepastian dapat dilihat pada tabel 10 berikut.

Tabel 10. Jaminan dan Kepastian

No	Pengukuran	Pernyataan	Penilaian	Jumlah	%	Rata-rata Skor
1	(Y.1.4.1)	Kepuasan petani terhadap jaminan yang diberikan penyuluh	Sangat Tidak Puas	0	0,0	4.17
			Tidak Puas	0	0,0	
			Cukup	8	17,4	
			Puas	22	47,8	
			Sangat Puas	16	34,7	
2	(Y1.4.2)	Kepuasan petani terhadap kepastian yang diberikan oleh penyuluh	Sangat Tidak Puas	0	0,0	3.93
			Tidak Puas	0	0,0	
			Cukup	9	19,5	
			Puas	31	67,4	
			Sangat Puas	6	13	

Data Primer diolah (2021)

Berdasarkan hasil data tabel 10 diatas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan peani terhadap

jaminan dan kepastian yang diberikan penyuluh sudah baik. Dengan data yang didapat

kepuasan petani terhadap jaminan yang diberikan penyuluh dengan nilai rata-rata skor sebesar 4.17, yang membuktikan bahwa atribut sudah puas, kepuasan petani terhadap kepastian yang diberikan penyuluh dengan nilai rata-rata atribut sebesar 3.93, yang membuktikan bahwa atribut sudah cukup puas.

E. Kepedulian

Kepedulian penyuluh adalah pemberian pelayanan yang sama kepada semua petani tanpa pilih-pilih demi kenyamanan para petani. Dan ketika ada permasalahan tertentu yang dihadapi seorang petani, membutuhkan penanganan khusus secara perorangan atau secara langsung kepada individu yang bersangkutan dan penyuluh mendampingi hingga terselesaikannya masalah tersebut, akan membuat petani nyaman. Untuk penilaian kepedulian penyuluh dapat dilihat pada tabel 11 berikut.

Tabel 11. Kepedulian

No	Pengukuran	Pernyataan	Penilaian	Jumlah	%	Rata-rata Skor
1	(Y1.5.1)	Kepuasan petani terhadap penyuluh yang sering melakukan praktek langsung dilapangan pada saat pelatihan dan kunjungan	Sangat Tidak Puas	0	0,0	4.17
			Tidak Puas	0	0,0	
			Cukup	7	15,2	
			Puas	24	52,2	
			Sangat Puas	15	32,6	
2	(Y1.5.2)	Kepuasan petani terhadap pelaksanaan pelatihan dan kunjungan penyuluh secara teratur	Sangat Tidak Puas	0	0,0	3.91
			Tidak Puas	0	0,0	
			Cukup	9	19,5	
			Puas	32	69,6	
			Sangat Puas	5	10,9	
3	(Y1.5.3)	Kepuasan petani terhadap penyuluh lapang membantu petani/kelompok tani dalam rencana kegiatan usahatani	Sangat Tidak Puas	0	0,0	4.09
			Tidak Puas	1	2,1	
			Cukup	5	10,9	
			Puas	29	63,1	
			Sangat Puas	11	23,9	
4	(Y1.5.4)	Kepuasan petani terhadap informasi pasar yang disampaikan oleh penyuluh	Sangat Tidak Puas	0	0,0	3.93
			Tidak Puas	0	0,0	
			Cukup	9	19,5	
			Puas	31	67,4	
			Sangat Puas	6	13	
5	(Y1.5.5)	Kepuasan petani terhadap informasi peluang usaha dan permodalan yang disampaikan oleh penyuluh	Sangat Tidak Puas	0	0,0	4.41
			Tidak Puas	0	0,0	
			Cukup	3	6,5	
			Puas	21	45,6	
			Sangat Puas	22	47,8	
6	(Y1.5.6)	Kepuasan petani terhadap informasi teknologi terbaru yang disampaikan oleh penyuluh	Sangat Tidak Puas	0	0,0	4.20
			Tidak Puas	0	0,0	
			Cukup	7	15,2	
			Puas	23	50	

			Sangat Puas	16	34,7	
7	(Y1.5.7)	Kepuasan petani terhadap pengaruh penyuluh lapang dalam peningkatan hasil usaha	Sangat Tidak Puas	0	0,0	3.89
			Tidak Puas	0	0,0	
			Cukup	10	21,7	
			Puas	31	67,4	
			Sangat Puas	5	10,9	
8	(Y1.5.8)	Kepuasan petani terhadap pelayanan penyuluhan kepada semua petani tanpa pilih-pilih	Sangat Tidak Puas	0	0,0	4.17
			Tidak Puas	0	0,0	
			Cukup	8	17,4	
			Puas	22	47,8	
			Sangat Puas	16	34,7	
9	(Y1.5.9)	Kepuasan petani terhadap perhatian khusus (individual) penyuluh atas masalah khusus yang dialami petani	Sangat Tidak Puas	0	0,0	3.96
			Tidak Puas	0	0,0	
			Cukup	8	17,4	
			Puas	32	69,6	
			Sangat Puas	6	13	

Data Primer diolah (2021)

Berdasarkan hasil data tabel 11 diatas menunjukkan bahwa kepuasan petani terhadap kepedulian penyuluh sudah puas. Dengan data yang didapat kepuasan petani terhadap penyuluh yang sering melakukan praktek langsung dilapangan pada saat pelatihan dan kunjungan dengan nilai rata-rata skor sebesar 4.17, yang membuktikan bahwa atribut sudah puas, kepuasan petani terhadap pelaksanaan pelatihan dan kinjungan penyuluh secara teratur dengan nilai rata-rata skor sebesar 3.91, yang membuktikan bahwa atribut sudah cukup puas, kepuasan petani terhadap penyuluh lapang membantu petani/kelompok tani dalam rencana kegiatan usahatani dengan nilai rata-rata skor sebesar 4.09, yang membuktikan bahwa atribut sudah puas, kepuasan petani terhadap informasi pasar yang disampaikan oleh penyuluh dengan nilai rata-rata atribut sebesar 3.93, yang membuktikan bahwa atribut sudah cukup puas, kepuasan petani terhadap informasi peluang usaha dan permodalan yang disampaikan oleh penyuluh dengan nilai rata-rata skor sebesar 4.41, yang membuktikan bahwa atribut sudah puas, kepuasan petani terhadap informasi teknologi terbaru yang disampaikan oleh penyuluh dengan nilai rata-rata skor sebesar 4.20, yang membuktikan bahwa atribut sudah puas, kepuasan petani terhadap pengaruh penyuluh lapang dalam peningkatan hasil usaha dengan nilai rata-rata skor sebesar 3.89, yang membuktikan bahwa atribut sudah cukup puas, kepuasan petani terhadap pelayanan penyuluh kepada semua petani tanpa pilih-pilih dengan nilai rata-rata skor sebesar 4.17, yang membuktikan bahwa atribut sudah puas, kepuasan petani terhadap perhatian khusus (individual) penyuluh atas masalah khusus yang dialami petani dengan nilai rata-rata atribut sebesar 3.96, yang membuktikan bahwa atribut sudah cukup puas.

Selanjutnya analisis tingkat kepuasan petani terhadap kinerja penyuluh pertanian menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Untuk melihat hasil dari analisis CSI dapat dilihat pada tabel 12 berikut.

Tabel 12. *Customer Satisfaction Index* (CSI).

No	MIS	No	MSS	WF	WS
X1.1.1	4.17	Y1.1.1	4.20	4.38	18.38
X1.1.2	3.93	Y1.1.2	3.91	4.13	16.16
X1.1.3	4.24	Y1.2.1	4.30	4.45	19.15
X1.1.4	3.96	Y1.2.2	4.28	4.15	17.78
X1.2.1	4.17	Y1.2.3	4.39	4.38	19.24
X1.2.2	3.89	Y1.3.1	4.17	4.08	17.05
X1.2.3	4.26	Y1.3.2	3.89	4.47	17.40

X1.2.4	3.96	Y1.4.1	4.17	4.15	17.33
X1.3.1	4.26	Y1.4.2	3.93	4.47	17.60
X1.3.2	4.17	Y1.5.1	4.17	4.38	18.28
X1.3.3	4.02	Y1.5.2	3.91	4.22	16.52
X1.3.4	4.26	Y1.5.3	4.09	4.47	18.28
X1.3.5	3.93	Y1.5.4	3.93	4.13	16.25
X1.4.1	4.22	Y1.5.5	4.41	4.43	19.53
X1.4.2	4.35	Y1.5.6	4.20	4.56	19.15
X1.5.1	4.22	Y1.5.7	3.89	4.43	17.22
X1.5.2	4.22	Y1.5.8	4.17	4.43	18.47
X1.5.3	3.96	Y1.5.9	3.96	4.15	16.43
X1.6.1	4.35	Jumlah	74	4.56	
X1.6.2	4.35			4.56	
X1.6.3	4.22			4.43	
X1.6.4	3.96			4.15	
X1.6.5	4.22			4.43	
Jumlah	95.28		WT		320.21
CSI				64.04	

Data Primer diolah (2021)

Tabel 13. Kriteria Nilai *Costumer Satisfaction Index* (IKP)

CSI	Kriteria CSI
0,81-1,00	Sangat Puas
0,66-0,80	Puas
0,51-0,65	Cukup Puas
0,35-0,50	Tidak Puas
0,00-0,34	Sangat Tidak Puas

Sumber: Ihsani (2005)

Berdasarkan hasil pada tabel 12 diatas diperoleh nilai Mean Importance Score (MIS) sebesar 95.28, dan nilai mean satisfaction score (MSS) yang diperoleh sebesar 74, selanjutnya menghitung weight factors (WF) yaitu bobot persentase nilai MIS per atribut dengan rumus $\frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100\%$ yang mana setiap atribut MIS dihitung dan diperoleh hasil perhitungan sesuai tabel 23 diatas, selanjutnya menghitung nilai weight score (WS) dengan rumus $WS = WF \times MSS$ sehingga didapat hasil sesuai dengan tabel 23 diatas, selanjutnya menghitung weight total (WT) yaitu dengan menjumlahkan semua hasil nilai WS yang diperoleh sebesar 320.21, kemudian menghitung nilai CSI dengan rumus $CSI = \frac{320.21}{5}$ yang memperoleh nilai sebesar 64.04. Dari hasil ini menunjukkan bahwa hasil akhir nilai index kepuasan petani berada 64.04%. Nilai ini terdapat pada kisaran 0,51-0,65 sesuai dengan nilai index kepuasan petani. Dalam hal ini membuktikan bahwa index kepuasan petani berada pada kriteria cukup puas sebagai mana tercantum pada kriteria nilai CSI pada tabel 13. Secara keseluruhan mungkin sudah puas bagi petani, namun ada beberapa faktor yang harus ditingkatkan lagi oleh para penyuluh sehingga akan membuat petani puas atau bahkan sangat puas terhadap kinerja penyuluh untuk kedepannya.

KESIMPULAN

Pada hasil analisis IPA diperoleh bahwa diagram dominan ialah kuadran II yang terdiri dari tujuh atribut kinerja yang meliputi pengidentifikasian tujuan kegiatan penyuluhan oleh penyuluh, penentuan metoden dan media penyuluhan oleh penyuluh, kemampuan penyuluh meningkatkan produktivitas, kuantitas dan kualitas komoditi usaha buah & sayur, kemampuan penyuluh menggunakan bahasa setempat (bahasa daerah), proses evaluasi setelah pelaksanaan kegiatan penyuluhan, prinsip penulisan laporan evaluasi di Balai Penyuluhan Pertanian Kecamatan Junrejo

Kota Batu, dan kemampuan penyuluh dalam memecahkan masalah yang sedang dihadapi petani dilapangan. Hasil analisis CSI yang diperoleh menunjukkan bahwa tingkat kepuasan petani

tergolong cukup puas (dengan kriteria nilai CSI 0,51-0,65) atas kinerja penyuluh pertanian dengan nilai CSI sebesar 64.04%.

SARAN

1. Berdasarkan hasil penelitian diharapkan kepada penyuluh pertanian di Desa Junrejo Kecamatan Junrejo Kota Batu bisa memperbaiki dan meningkatkan kinerja pada atribut kuadran I.
2. Dari hasil penelitian ini, diharapkan pemerintah Kecamatan maupun pemerintah Desa dan khususnya PPL agar menjaga peran aktifnya dalam memperhatikan kebutuhan petani serta memberikan wawasan sehingga petani dapat mengetahui dan menerapkan ilmunya untuk peningkatan pendapatan petani dan kesejahteraan keluarganya yang lebih baik kedepannya.
3. Dari hasil penelitian ini, ada baiknya pihak balai penyuluhan pertanian Kecamatan Junrejo membuat buku panduan atau pedoman kegiatan penyuluhannya sendiri guna memperlancar kegiatan penyuluhan dan agar supaya dapat lebih menunjang kinerja para penyuluh.

DAFTAR PUSTAKA

<https://maluku.litbang.pertanian.go.id>.

Ihsani, D, W. (2005). *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Atribut Wisata Cangkuang Garut, Jawa Barat. Skripsi. Departemen ilmu-ilmu Sosial Ekonomi Pertanian, Fakultas Pertanian, IPS. Bogor.*

Rangkuti., & Freddy. (2006). *Measuring Costumer Satisfaction*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Ridwan. (2007). *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2006 tentang Sistem Penyuluhan Pertanian, Perikanan dan Kehutanan (UU SP3K)