

Evaluasi Kinerja Pelayanan Penyuluh Pertanian di Kota Ambon

(Performance Evaluation of Agricultural Extension Services in Ambon City)

Lydia Maria Ivakdalam ¹, Yonette Maya Tupamahu ^{2✉}, dan Melkhianus Hendrik Pentury ³

¹Program Studi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan, Universitas Kristen Indonesia Maluku, Ambon, Indonesia, E-mail: ivakdlmlydia@gmail.com

²Program Studi Ekonomi Pembangunan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Kristen Indonesia Maluku, Ambon, Indonesia, E-mail: ymtup@yahoo.co.id

³Program Studi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan, Universitas Kristen Indonesia Maluku, Ambon, Indonesia, E-mail: meckypentury@gmail.com

Info Artikel:

Diterima: 29 Oktober 2021

Disetujui: 19 November 2021

Dipublikasi: 19 November 2021

Article type :

<input type="checkbox"/>	Review Article
<input type="checkbox"/>	Common Serv. Article
<input checked="" type="checkbox"/>	Research Article

Keyword:

Performance evaluation, agricultural extension, gap analysis

Korespondensi:

Yonette Maya Tupamahu
Universitas Kristen Indonesia
Maluku
Ambon, Indonesia

Email: ymtup@yahoo.co.id



Copyright© Lydia Maria Ivakdalam, Yonette Maya Tupamahu, dan Melkhianus Hendrik Pentury

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepentingan dan pelaksanaan, serta kesesuaian atribut kinerja pelayanan penyuluhan pertanian. Metode analisis menggunakan analisis gap atau kesenjangan. Hasil penelitian menunjukkan atribut tergolong Sangat Penting yaitu: Perhatian yang sungguh-sungguh (P5), Keandalan mengupayakan sarana dan prasarana (P8), Keandalan membantu petani/kelompok tani dalam penyusunan rencana kegiatan usahatani (P9), Keandalan membantu kelompok tani membuat administrasi kelompok (P10), Keandalan penyuluh bagi peningkatan hasil usaha (P14), Kesediaan penyuluh memberikan layanan dengan cepat (P15), Kesediaan penyuluh membantu kesulitan yang dihadapi petani (P16), Keluasan waktu penyuluh menanggapi permintaan petani dengan cepat (P17), Ketepatan menangani pengaduan petani (P18), Penyuluh memiliki kompetensi membimbing, memecahkan masalah petani/kelompok tani di lapangan, serta menjalin kemitraan usaha di bidang pertanian (P19), Penyuluh bersikap sopan santun serta ramah (P20), Penyuluh memiliki pengetahuan dan kecakapan memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti (P21), dan Mudah ditemui dan dihubungi untuk berkonsultasi (P24). Atribut yang diprioritaskan diperbaiki, yaitu P17, P18, Keandalan penyuluh pertanian menyampaikan informasi peluang usaha dan permodalan (P13), Penyuluhan dilakukan tepat waktu (P4), P15, Perhatian yang sungguh-sungguh dari penyuluh terhadap petani (P5), P9, Keandalan menyampaikan teknologi terbaru (P11), P16, Keandalan menyampaikan informasi pasar (P12), Pelatihan dan kunjungan secara teratur (P7), P14, P8, P19, Memberikan perhatian khusus/individual (P26), dan P24.

Abstract. This study aims to analyze the level of importance and implementation, as well as the suitability of performance attributes of agricultural extension services. The analysis method uses gap analysis or gaps. The results showed that the attributes were classified as very important, namely: Serious attention (P5), Reliability in seeking facilities and infrastructure (P8), Reliability in helping farmers/farmer groups in preparing farming activity plans (P9), Reliability in helping farmer groups in making group administration (P10), The instructor's reliability for increasing business results (P14), The instructor's willingness to provide services quickly (P15), The instructor's willingness to help the difficulties faced by the farmers (P16), The instructor's time to respond quickly to farmers' requests (P17), Accuracy in handling farmer's complaints (P18), Extension officers have the competence to guide, solve problems of farmers/farmer groups in the field, and establish business partnerships in agriculture (P19), Extension officers are polite and friendly (P20), Extension officers have the knowledge and skills to provide clear and easy information understandable (P21), and Easy to find and contact for consultation (P24). The prioritized attributes are improved, namely P17, P18, Reliability of agricultural instructors in conveying information on business opportunities and capital (P13), Counseling is carried out on time (P4), P15, Serious attention from instructors to farmers (P5), P9, Reliability in conveying latest technology (P11), P16, Reliability in conveying market information (P12), Training and regular visits (P7), P14, P8, P19, Paying special/individual attention (P26), and P24.

I. PENDAHULUAN

Sektor Pertanian, Kehutanan dan Perikanan turut berperan dalam perekonomian regional termasuk di Kota Ambon. Data BPS menunjukkan pada tahun 2020 kontribusi sektor ini terhadap

PDRB atas dasar harga berlaku mencapai 713,66 miliar rupiah atau sebesar 4,85 persen dari total PDRB. Sedangkan pertumbuhannya cenderung berfluktuatif selama 5 (lima) tahun terakhir.

Komoditi pertanian yang dominan diusahakan adalah hortikultura kecuali tanaman hias, dimana data BPS Kota Ambon menunjukkan besarnya produksi sayur-sayuran tahun 2020 meliputi: bawang merah 21,80 ton, cabai 133,30 ton, kubis 138,60 ton, petersai 1508,10 ton, tomat 582,30 ton, cabai rawit 133,80 ton, bayam 356,4 ton, buncis 289,4 ton, kacang panjang 272,30 ton, kangkung 1096,60 ton, ketimun 531,60 ton, labu siam 626,20 ton, dan terung 522,20 ton. Sedangkan produksi utama tanaman pangan yaitu ubi kayu 4766,25 ton, buah-buahan adalah pisang 297,4 ton, tanaman perkebunan yaitu kelapa 788,23 ton, dan sektor perikanan yaitu ikan cakalang 1.501.659 ton.

Berdasarkan sisi konsumsi, pada tahun 2020 terdapat 7 komoditas yang rata-rata pengeluaran per kapita sebulan tertinggi di Kota Ambon, yaitu: makanan dan minuman jadi Rp 230.963, rokok dan tembakau Rp 60.386, padi-padian Rp 75.433, ikan/udang/cumi/kerang Rp 65.223, buah-buahan Rp 57.897, telur dan susu Rp 52.257, dan sayur-sayuran Rp 50.683 (BPS Kota Ambon, 2020).

Peningkatan produksi penting agar dapat memenuhi konsumsi masyarakat, sebab itu diperlukan peran penyuluh pertanian. Penyuluh pertanian mempunyai hubungan atau dampak positif terhadap peningkatan produksi usahatani (Sundari, dkk., 2005; Juaniarti, dkk, 2021, Roza, dkk., 2018; Emmanuel, et.al, 2016; Ogunwale, et.al, 2006). Penyuluh pertanian merupakan perorangan warga negara Indonesia yang melakukan kegiatan Penyuluhan Pertanian (Kementerian Pertanian RI, 2018). Data jumlah penyuluh pertanian di Kota Ambon pada tahun 2019 adalah penyuluh PNS sebanyak 31 orang, penyuluh THL-TB PP sebanyak 9 orang dan penyuluh swadaya berjumlah 5 orang. Berdasarkan kelembagaan, Dinas Pertanian dan Tanaman Pangan Kota Ambon memiliki 2 balai penyuluhan, yaitu: BP3K UPTD Balai Penyuluhan Pertanian Nania dengan wilayah kerja Kecamatan Teluk Ambon, Kecamatan Teluk Ambon Baguala, dan Kecamatan Leitimur Selatan; dan BP3K UPTD Balai Penyuluhan Pertanian Airlouw dengan wilayah kerja Kecamatan Nusaniwe dan Kecamatan Sirimau.

Kinerja penyuluh pertanian dapat dievaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan penyuluhan. Salah satu pendekatan kualitas jasa yang banyak dijadikan acuan adalah model *Service Quality* (SERVQUAL), dan dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima

(*perceived service*) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan (*expected service*). Terdapat lima dimensi SERVQUAL yaitu (Parasuman, dkk., 1988 dalam Lupiyoadi, 2013; Tjiptono, 2019): Berwujud (*Tangible*), Reliabilitas atau Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan dan kepastian (*Assurance*), dan Empati (*Emphaty*).

Perbedaan antara kinerja aktual dan persepsi pelanggan terhadap jasa mencerminkan adanya gap atau kesenjangan. Evaluasi kinerja pelayanan dapat menggunakan analisis gap yang mengkaji kesesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja yang dilakukan. Analisis gap telah diterapkan pada berbagai kajian pelayanan seperti: bank (Astuti, 2012), ritel (Putra, 2013), plaza (Kaihatu, 2018), peti kemas (Sitorus, dkk, 2021), angkutan bus kota (Haryono, 2010), angkutan trans (Syukri, 2014), industri pendidikan (Munawaroh, 2010), kinerja lembaga lainnya seperti kantor kecamatan (Istanti, 2020), puskesmas (Oktaviyanto, 2015), Telkom (Syahnur, dkk, 2018), Balai Penyuluhan Pertanian (Widyastuti, dkk, 2014; Nona, dkk, 2020; Mulyani, dkk, 2019;), dan lainnya.

Mengingat besarnya peran penyuluh pertanian maka penting untuk mengkaji evaluasi kinerja penyuluh pertanian. Sebab itu penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepentingan dan pelaksanaan kinerja pelayanan penyuluhan pertanian, serta menganalisis tingkat kesesuaian atribut kualitas pelayanan penyuluh pertanian.

II. METODE PENELITIAN

2.1. Lokasi dan Waktu Penelitian

Berdasarkan data Sistem Informasi Manajemen Penyuluhan Pertanian (Simluhtan), kelompok tani banyak tersebar di wilayah kerja BP3K UPTD Balai Penyuluhan Pertanian Nania, meliputi: Kecamatan Teluk Ambon, Kecamatan Teluk Ambon Baguala, dan Kecamatan Leitimur Selatan. Sebab itu lokasi ini dipilih sebagai lokasi penelitian dan dilaksanakan pada bulan Oktober hingga Februari 2020.

2.2. Teknik Pengumpulan Data

Perolehan data dengan cara observasi, wawancara petani dan pengisian data kuisisioner (angket). Jumlah kelompok tani di wilayah kerja BP3K UPTD Balai Penyuluhan Pertanian Nania adalah 118 kelompok tani, dimana Kecamatan Teluk Ambon = 30, Kecamatan Teluk Ambon Baguala = 45 dan Kecamatan Leitimur Selatan = 43.

Jumlah sampel berdasarkan rumus Slovin sebagai berikut :

$$N = \frac{n}{1 + n(d)^2} = \frac{118}{1 + 118(0,1)^2} = \frac{118}{2,18} = 54,12 \approx 54$$

Keterangan :

- N = Jumlah sampel
- n = Jumlah populasi
- d = Nilai presisi (ketelitian) sebesar 90%

Teknik sampling yang digunakan adalah *Sampling Purposive*, yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu dan *Sampling Insidental*, yaitu 54 orang ketua kelompok tani.

Sebelum kuesioner disebarikan kepada responden, kuesioner harus diuji validitas dan reliabilitasnya terlebih dahulu, agar variabel yang digunakan terbukti valid dan reliabel (Umar, 2003). Tingkat kualitas pelayanan penyuluh lapang yang menyangkut harapan petani dan dalam mengukur tingkat pelaksanaan kinerja dari mutu pelayanan penyuluh lapang diukur dengan skala likert pada Tabel 1, harapan petani atau tingkat kepentingan dan tingkat kinerja penyuluh diukur berdasarkan Tabel 2, dan atribut-atribut kualitas pelayanan penyuluh berdasarkan teori, tinjauan empiris (Listiawati, 2010; Tinaprilla, 2014; Arifin, 2015; Wijayanti, dkk, 2015) dengan beberapa penyesuaian terlihat pada Tabel 3.

2.3. Metode Analisis Data

Tabel 1. Skala Likert Pengukuran Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan

Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	Skor
Sangat penting	Sangat puas	5
Penting	Puas	4
Netral/Biasa	Netral/Biasa	3
Tidak penting	Tidak puas	2
Sangat Tidak penting	Sangat Tidak puas	1

Tabel 2. Sebaran Jumlah Nilai Tingkat Kepentingan (Harapan) dan Kinerja

Tingkat Kepentingan	Selang	Tingkat Kinerja	Selang
Tidak Penting	54 – 97	Tidak Puas	54 – 97
Kurang Penting	98 – 140	Kurang Puas	98 – 140
Netral/Biasa	141 – 184	Netral/Biasa	141 – 184
Penting	185 – 228	Puas	185 – 228
Sangat Penting	229 – 272	Sangat Puas	229 – 272

Tabel 3. Atribut-Atribut Kualitas Pelayanan Penyuluh Pertanian

Dimensi		Atribut-Atribut Kualitas Pelayanan	Simbol
<i>TANGIBLE</i> (Perwujudan)	1	Kelengkapan fasilitas fisik bagi penyuluh seperti gedung, ruang dan lain-lain	P1
	2	Kerapihan dan penampilan penyuluh	P2
	3	Perlengkapan dan peralatan penyuluhan yang digunakan	P3
<i>RELIABILITY</i> (Keandalan)	1	Penyuluhan dilakukan tepat waktu	P4
	2	Perhatian yang sungguh-sungguh dari penyuluh terhadap petani	P5
	3	Praktek langsung di lapangan pada saat pelatihan dan kunjungan	P6
	4	Pelatihan dan kunjungan secara teratur	P7
	5	Keandalan dalam mengupayakan sarana dan prasarana yang dibutuhkan petani	P8
	6	Keandalan dalam membantu petani/kelompok tani dalam penyusunan rencana kegiatan usahatani	P9
	7	Keandalan dalam membantu kelompok tani untuk membuat administrasi kelompok seperti proposal, RDKK, buku/administrasi, laporan bulanan kelompok dan sebagainya	P10
	8	Keandalan menyampaikan teknologi terbaru	P11
	9	Keandalan menyampaikan informasi pasar	P12
	10	Keandalan penyuluh pertanian menyampaikan informasi peluang usaha dan permodalan	P13
	11	Keandalan penyuluh pertanian bagi peningkatan hasil usaha	P14

<i>RESPONSIVENESS</i> (Kesigapan)	1	Kesediaan penyuluh memberikan layanan dengan cepat	P15
	2	Kesediaan penyuluh dalam membantu kesulitan yang dihadapi petani	P16
	3	Keluangan waktu penyuluh untuk menanggapi permintaan petani dengan cepat	P17
	4	Ketepatan dalam menangani pengaduan petani	P18
<i>ASSURANCE</i> (Kepastian)	1	Penyuluh memiliki kompetensi dalam membimbing, memecahkan masalah petani/kelompok tani di lapangan, serta menjalin kemitraan usaha di bidang pertanian.	P19
	2	Penyuluh bersikap sopan santun serta ramah	P20
	3	Penyuluh memiliki pengetahuan dan kecakapan dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti kepada petani.	P21
	4	Petani memiliki perasaan aman selama berhubungan dengan penyuluh	P22
	5	Dukungan Balai Penyuluhan bagi penyuluh untuk melakukan tugasnya dengan baik	P23
<i>EMPHATHY</i> (Empati)	1	Mudah ditemui dan dihubungi untuk berkonsultasi	P24
	2	Pemahaman penyuluh akan kebutuhan dan perasaan petani	P25
	3	Memberikan perhatian khusus (individual) atas masalah tertentu (khusus)	P26

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil penelitian umur responden berkisar dari 24 sampai 76 tahun. Secara umum dapat dilihat pada Tabel 4 bahwa sebagian besar petani tergolong dalam usia 42 - 59 tahun. Menurut Soekartawi (1988) bahwa makin muda

petani biasanya mempunyai semangat untuk ingin tahu apa yang belum mereka ketahui, sehingga mereka berusaha untuk lebih cepat melakukan adopsi inovasi walaupun sebenarnya mereka masih belum berpengalaman dalam soal adopsi inovasi tersebut.

Tabel 4. Karakteristik Umur Responden

Interval Umur (tahun)	Frekuensi	Persentase (%)
24 – 41	14	25,93
42 – 59	30	55,55
≥ 60	10	18,52
Jumlah	54	100,00

Sumber : Data primer diolah, 2020

Tabel 5 memperlihatkan tingkat pendidikan petani bervariasi, dimana persentase terbesar berpendidikan SMA yaitu 37,04% dan persentase terkecil Diploma sebesar 1,85%. Peningkatan

pengetahuan dan keterampilan petani dapat juga dilakukan melalui kegiatan penyuluhan yang dilakukan oleh BP3K UPTD BPP Nania.

Tabel 5. Karakteristik Pendidikan Responden

Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
SD/ sederajat	17	31,48
SMP/ sederajat	14	25,93
SMA/ sederajat	20	37,04
Diploma	1	1,85
S1	2	3,70
Jumlah	54	100,00

Sumber : Data primer diolah, 2020

Tabel 6. Karakteristik Tanggungan Keluarga Responden

Interval Tanggungan Keluarga (Jiwa)	Frekuensi	Persentase (%)
0 – 2	28	51,85
3 – 5	24	44,44

6 – 7	2	3,70
Jumlah	54	100,00

Sumber : Data primer diolah, 2020

Tabel 6 memperlihatkan bahwa sebagian besar tanggungan keluarga petani berkisar 0 sampai 2 orang (51,85%). Salah satu penyebabnya adalah anak-anak petani pun sudah berkeluarga sehingga tidak lagi menjadi tanggungan orang tuanya.

3.2. Analisis Tingkat Kepentingan dan Pelaksanaan Atribut Kinerja Pelayanan Penyuluhan Pertanian

Mutu pelayanan yang diberikan penyuluh pertanian di Kota Ambon akan sangat mempengaruhi penilaian yang diberikan oleh petani yang mendapatkan pelayanan. Harapan petani mengenai pelayanan yang diberikan akan menentukan seberapa loyalnya petani terhadap penyuluh pertanian. Harapan petani ini diharapkan diimbangi dengan kinerja yang dilakukan oleh penyuluh pertanian. Adapun atribut-atribut yang digunakan berdasarkan SERVQUAL yang telah disesuaikan untuk menilai tingkat kepentingan dan kinerja terhadap penyuluh pertanian.

Adapun penjabaran untuk masing-masing atribut adalah sebagai berikut:

3.2.1. Dimensi Tangible (*berwujud*)

1. Kelengkapan fasilitas fisik bagi penyuluh seperti gedung, ruang dan lain-lain (P1)

Menurut standar minimal sarana dan prasarana penyuluhan kecamatan meliputi:

a) Sarana :

- Pusat Informasi : perlengkapan computer + modem + LAN (*local area network*), display, kamera digital, handycam, telepon + mesin fax.
- Alat bantu penyuluhan : *overhead projector*, *LCD projector*, *sound system (wireless, megaphone, mic)* TV, VCD/DVD, *tape recorder*, *whiteboard/panelboard*
- Peralatan administrasi : computer + printer + power supply, mesin ketik, kalkulator, brankas, rak buku
- Alat transportasi : kendaraan roda dua
- Buku dan hasil publikasi
- Meubelair : meja dan kursi kerja, meja dan kursi rapat, meja dan kursi pelatihan, meja dan kursi perpustakaan, meja dan kursi makan, rak buku perpustakaan, lemari buku dan arsip, peralatan makan/minum, dan peralatan dapur.

b) Prasarana

- Kebutuhan ruangan : pimpinan, administrasi/TU, kelompok jabatan fungsional, aula/rapat, perpustakaan, data dan system informasi, pameran, peraga dan promosi; kamar mandi, dapur, dan gudang.
- Rumah dinas
- Sarana/prasarana pendukung/lingkungan
- Sumber air bersih
- Jalan lingkungan
- Pagar halaman
- Lahan percontohan

Rata-rata responden menilai keberadaan fasilitas fisik bagi penyuluh (P1) adalah Penting (bobot 222), namun dari sisi pelaksanaan maka 1 orang menyatakan Tidak Puas, 8 orang menyatakan Kurang Puas, 25 orang menyatakan Netral/Biasa, 16 orang menyatakan Puas dan 4 orang menyatakan Sangat Puas, sehingga rata-rata diperoleh Netral/Biasa (bobot 176). Petani umumnya tidak mengetahui adanya standar minimal sarana prasarana penyuluhan kecamatan, sehingga penilaiannya Netral/Biasa saja. Menurut Pedoman Pelaksanaan Klasifikasi BP3K, maka kemampuan BPK/BP3K menjadi dasar penetapan kelas kemampuan, dan menjadi bahan masukan dalam pembinaan serta merumuskan kegiatan-kegiatan untuk mengembangkan atau menaikkan kelas BPK/BP3K sesuai dengan kelasnya, yakni: *Kelas Pratama* (nilai ≤ 475), *Kelas Madya* (nilai 476 - 650), *Kelas Utama* (nilai 651 - 825), dan *Kelas Aditama* (nilai 826 - 1.000). Klasifikasi didasarkan atas hasil penilaian terhadap kemampuan BPK/BP3K, meliputi aspek: kelembagaan, ketenagaan, penyelenggaraan, sarana dan prasarana serta pembiayaan.

2. Kerapihan dan penampilan penyuluh (P2)

Bilamana penyuluh melakukan kunjungan ke petani, maka tentunya petani akan melihat secara langsung kerapihan dan penampilan penyuluh dan dinilai langsung oleh petani. Petani menilai bahwa atribut kerapihan dan penampilan penyuluh (P2) adalah Penting (bobot 187), namun dari sisi pelaksanaan 2 orang petani menyatakan Tidak Puas, 7 orang menyatakan Kurang Puas, 29 orang menyatakan Netral//Biasa, 14 orang menyatakan Puas dan 2 orang menyatakan Sangat Puas, maka rata-rata petani menilai Netral/Biasa (bobot 169). Hal ini disebabkan wilayah kerja penyuluh pertanian adalah di lahan pertanian

sehingga kerapuhan dan penampilan dianggap biasa saja.

3. Perlengkapan dan peralatan penyuluhan yang digunakan (P3)

Kegiatan penyuluhan termasuk pendidikan informal sehingga diperlukan bantuan media penyuluhan agar pesan penyuluhan dapat dimengerti oleh petani. Bentuk media seperti: media tercetak, terproyeksi, visual ataupun audio-visual dan komputer. Alat-alat audio-visual membuat komunikasi menjadi efektif, seperti gambar, foto, slide, model, pita kaset, tape recorder, film bersuara, televisi, dan komputer.

Analisis tingkat kepentingan menunjukkan bahwa atribut perlengkapan dan peralatan penyuluhan yang digunakan (P3) tergolong Penting (bobot 225), namun dari pelaksanaan 3 orang menyatakan Tidak Puas, 10 orang menyatakan Kurang Puas, 17 orang menyatakan Netral/Biasa, 20 orang menyatakan Puas, dan 4 orang menilai Sangat Puas, sehingga secara keseluruhan dinilai Netral/Biasa (bobot 174). Penyuluh pertanian dinilai hanya membawa alat tulis dan membagikan bantuan bagi kelompok tani. Hasil penelitian Nasruddin (2016) menunjukkan petani akan merasa puas bila minimal penyuluh memiliki alat bantu peraga yang layak pakai dan aplikatif sesuai tema penyuluhan.

3.2.2. Dimensi Reliability (keandalan)

1. Penyuluhan dilakukan tepat waktu (P4)

Menurut Miner dalam Sutrisno (2007), salah satu ukuran dalam menilai kinerja adalah waktu kerja. Artinya menerangkan akan berapa jumlah absen, keterlambatan, serta masa kerja yang dijalani individu pegawai. Hal ini berimplikasi bahwa penyuluh dalam melaksanakan penyuluhan harus mempunyai target waktu penyuluhan, bekerja secara penuh dan dapat hadir tepat waktu saat mengadakan kegiatan. Menurut petani, atribut penyuluhan dilakukan tepat waktu (P4) tergolong Penting (bobot 228), tetapi dalam pelaksanaannya 9 orang menyatakan Tidak Puas, 20 orang menyatakan Kurang Puas, 8 orang menyatakan Netral/Biasa, 11 orang menyatakan Puas, dan 6 orang menyatakan Sangat Puas, secara rata-rata dinilai Netral/Biasa (bobot 147). Berdasarkan kondisi riil lapangan, ada penyuluhan yang tidak dilakukan rutin oleh penyuluh, tetapi ada yang rutin dilakukan setiap bulan sehingga petani merasa puas.

2. Perhatian yang sungguh-sungguh dari penyuluh terhadap petani (P5)

Salah satu pelayanan adalah konsep perhatian (*attention*), dimana seorang penyuluh selayaknya menunjukkan sikap kepedulian terhadap petani. Konsep perhatian dapat diwujudkan dalam bentuk perhatian: mendengarkan dan memahami kebutuhan petani, mengamati perilaku petani, dan mencurahkan perhatian penuh kepada petani.

Hasil analisis, tingkat kepentingan atribut Perhatian yang sungguh-sungguh dari penyuluh terhadap petani (P5) tergolong Sangat Penting (bobot 236), namun dari pelaksanaannya 9 orang menyatakan Tidak Puas, 13 orang menyatakan Kurang Puas, 11 orang menyatakan Netral/Biasa, 15 orang menyatakan Puas dan 6 orang menyatakan Sangat Puas. Hal ini disebabkan penyuluh sendiri ada yang tidak secara teratur melaksanakan penyuluhan. Petani umumnya menyatakan harapan adanya perhatian dari penyuluh baik secara langsung maupun tidak langsung yaitu komunikasi melalui *handphone*. Secara umum petani menilai perhatian penyuluh kepada petani secara rata-rata tergolong Netral/Biasa (bobot 158). Hasil penelitian Nasruddin (2016) menyatakan petani akan terpuaskan apabila penyuluh melakukan kunjungan ke petani >2 kali sebulan.

3. Praktek langsung di lapangan pada saat pelatihan dan kunjungan (P6)

Hasil analisis tingkat kepentingan menunjukkan atribut praktek langsung dilapangan pada saat pelatihan dan kunjungan (P6) adalah Penting (bobot 222), dan pelaksanaannya 7 orang menyatakan Tidak Puas, 13 orang menyatakan Kurang Puas, 15 orang menyatakan Netral/Biasa, 13 orang menyatakan Puas, dan 6 orang menyatakan Sangat Puas, secara umum petani menyatakan Netral/Biasa (bobot 160). Hal ini disebabkan kegiatan penyuluhan belum optimal bahkan ada yang tidak melakukan praktek pada saat kunjungan.

4. Pelatihan dan kunjungan secara teratur (P7)

Sistem Kerja LAKU (Pelatihan dan Kunjungan) yaitu pendekatan penyuluhan yang memadukan antara pelatihan bagi penyuluh sebagai upaya peningkatan kemampuan penyuluh dalam melaksanakan tugasnya, yang ditindaklanjuti dengan kunjungan kepada petani/kelompok tani (poktan) yang dilakukan secara terjadwal.

Hasil analisis tingkat kepentingan menunjukkan atribut pelatihan dan kunjungan

secara teratur (P7) adalah Penting (bobot 223), namun dari sisi pelaksanaannya 7 orang menyatakan Tidak Puas, 15 orang menyatakan Kurang Puas, 15 orang menyatakan Netral/Biasa, 12 orang menyatakan Puas, dan 5 orang menyatakan Sangat Puas, maka secara keseluruhan petani menyatakan Netral/Biasa (bobot 155). Seperti pada atribut lainnya yang telah dijelaskan sebelumnya, kondisi ini disebabkan penyuluhan belum dilakukan tepat waktu dan penyuluh belum memberikan perhatian yang sungguh-sungguh kepada petani.

5. Keandalan dalam mengupayakan sarana dan prasarana yang dibutuhkan petani (P8)

Hasil analisis tingkat kepentingan menunjukkan atribut keandalan dalam mengupayakan sarana dan prasarana yang dibutuhkan petani (P8) adalah Sangat Penting (bobot 234), namun dari sisi pelaksanaannya 3 orang menyatakan Tidak Puas, 14 orang menyatakan Kurang Puas, 18 orang menyatakan Netral/Biasa, 16 orang menyatakan Puas dan 3 orang menyatakan Sangat Puas, secara keseluruhan petani menyatakan Netral/Biasa (bobot 164). Kondisi riil yang terjadi adalah upaya sarana-prasarana bagi kelompok tani ada yang sudah dilakukan oleh penyuluh, namun pembagian belum merata bagi kelompok tani di wilayah binaan.

Data Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kota Ambon menunjukkan sepanjang tahun 2018, ada 9 kelompok tani menerima bantuan sarana produksi bawang umbi seluas 5 ha dan bawang biji seluas 2 ha di Dusun Taeno Desa Rumah Tiga Kecamatan Teluk Ambon, bantuan alsintan dan cabe rawit seluas 20 ha kepada 20 kelompok tani dimana di Desa Hutumuri (2 kelompok tani), di Dusun Taeno dan Talaga Pange Desa Rumah Tiga ada 11 kelompok tani, 2 kelompok tani di Dusun Keranjang Desa Wayame, 3 kelompok tani di Desa Poka, 1 kelompok tani di Desa Hative Besar, 1 kelompok tani di Desa Hunuth, 2 kelompok tani di Desa Waiheru, 3 kelompok tani di Desa Passo dan 1 kelompok tani di Desa Soya. Sedangkan bantuan alsintan yang diberikan berupa: traktor roda dua, pompa air, cultivator, alat pipil jagung, serta *automatic handsprayer*.

6. Keandalan dalam membantu petani/kelompok tani dalam penyusunan rencana kegiatan usaha tani (P9)

Rencana kegiatan usahatani berupa Rencana Definitif Kelompok (RDK). RDK disusun untuk

perencanaan kegiatan pengembangan usahatani kelompok, termasuk kebutuhan sarana produksi pertanian (saprota) dalam jangka waktu satu tahun. Selain ada juga, Rencana Definitif Kebutuhan Kelompok (RDKK) adalah rencana kebutuhan sarana produksi pertanian dan alat mesin pertanian untuk satu musim/siklus usaha yang disusun berdasarkan musyawarah anggota kelompok yang merupakan alat pesanan sarana produksi pertanian kelompok kepada gapoktan atau lembaga lain (penyalur sarana produksi pertanian dan perbankan), termasuk perencanaan kebutuhan pupuk bersubsidi.

Hasil analisis tingkat kepentingan menunjukkan atribut Keandalan dalam membantu petani/kelompok tani dalam penyusunan rencana kegiatan usaha tani (P9) adalah Sangat Penting (bobot 233), namun dari sisi pelaksanaannya 6 orang menyatakan Tidak Puas, 11 orang menyatakan Kurang Puas, 22 orang menyatakan Netral/Biasa, 11 orang menyatakan Puas, dan 4 orang menyatakan Sangat Puas, sehingga secara keseluruhan dinilai Netral/Biasa (bobot 158).

Dalam panduan penyuluhan, penyusunan RDK/RDKK kelompok tani agar dibimbing dan difasilitasi oleh penyuluh pertanian. Hal ini melekat dengan tugas para penyuluh untuk menuangkan kegiatan tersebut dalam rencana kerja penyuluh di WKPP. Fasilitasi tentang penyusunan RDK/RDKK perlu dilakukan dalam bentuk praktek langsung dan simulasi sehingga proses penyusunan tersebut dapat dilakukan dengan benar sesuai dengan kondisi dan kebutuhan riil petani. Hal inilah yang belum dilakukan dengan baik oleh penyuluh dimana petani belum sepenuhnya dilibatkan dalam penyusunan rencana kegiatan.

7. Keandalan dalam membantu kelompok tani untuk membuat administrasi kelompok (P10)

Administrasi kelompok tani dilihat dari 2 bagian pokok administrasi yaitu: administrasi kegiatan dan administrasi keuangan. Administrasi kegiatan terdiri dari: buku induk anggota, buku tamu, buku notulen rapat, buku kegiatan kelompok, buku produktivitas dan hasil produksi, buku agenda surat masuk dan keluar (proposals, dan lain-lain), buku ekspedisi, buku kepemilikan sarana/prasarana anggota, buku luas lahan garapan, buku pengurus, dan buku daftar hadir. Administrasi keuangan terdiri dari: buku kas, buku iuran anggota, buku tabungan anggota, buku inventaris, buku penjualan, dan buku pembelian (Sumilat, dkk, 2017).

Hasil analisis tingkat kepentingan memperlihatkan bahwa atribut Keandalan dalam membantu kelompok tani untuk membuat administrasi kelompok (P10) adalah Sangat Penting (bobot 232). Dari sisi pelaksanaannya 4 orang menyatakan Tidak Puas, 12 orang menyatakan Kurang Puas, 16 orang menyatakan Netral/Biasa, 16 orang menyatakan Puas, dan 6 orang menyatakan Sangat Puas, secara keseluruhan dinilai Netral/Biasa (bobot 170). Kelompok tani yang ditemui, mempunyai administrasi kegiatan dan administrasi keuangan tidak lengkap, bahkan ada yang tidak memiliki sama sekali. Hal ini menunjukkan bahwa penyuluh pertanian belum optimal membantu kelompok tani dalam hal administrasi.

8. Keandalan menyampaikan teknologi baru (P11)

Hasil analisis tingkat kepentingan memperlihatkan bahwa atribut Keandalan menyampaikan teknologi terbaru (P11) adalah Penting (bobot 215). Sedangkan dari aspek pelaksanaan 4 orang menyatakan Tidak Puas, 20 orang menyatakan Tidak Puas, 20 orang menyatakan Netral/Biasa, 7 orang menyatakan Puas dan 3 orang Sangat Puas, secara keseluruhan dinilai Netral/Biasa (bobot 147). Kondisi riil menunjukkan adanya keterbatasan jumlah penyuluh di lapangan, serta penyuluh yang ditempatkan tidak semua memiliki bidang keahlian sesuai dengan kegiatan usahatani. Bahkan petani memiliki keahlian yang lebih dibandingkan penyuluh, sehingga ada petani yang berperan sebagai penyuluh swadaya untuk membina kelompok tani didesanya.

9. Keandalan menyampaikan informasi pasar (P12)

Analisis tingkat kepentingan menunjukkan atribut Keandalan dalam menyampaikan informasi pasar (P12) adalah Penting (bobot 226). Dari aspek pelaksanaannya 4 orang menyatakan Tidak Puas, 15 orang menyatakan Tidak Puas, 20 orang menyatakan Netral/Biasa, 12 orang menyatakan Puas dan 3 orang menyatakan Sangat Puas, sehingga secara keseluruhan dinilai Netral/Biasa (bobot 157). Petani belum sepenuhnya mendapatkan solusi mengenai pasar khusus produksi sayuran (mengingat karakteristik sayuran yang mudah rusak). Bahkan petani khususnya sayuran berinisiatif mengatur jadwal panen atau pemasaran, sehingga tidak terjadi penumpukan sayur di pasar, serta ada petani juga yang menjual sayuran langsung ke pasar.

10. Keandalan menyampaikan informasi peluang usaha dan permodalan (P13)

Analisis tingkat kepentingan menunjukkan atribut Keandalan menyampaikan informasi peluang usaha dan permodalan (P13) adalah Penting (bobot 226), namun dari aspek pelaksanaannya 7 orang menyatakan Tidak Puas, 17 orang Kurang Puas, 19 orang menyatakan Netral/Biasa, 9 orang menyatakan Puas, dan 2 orang menyatakan Sangat Puas, secara keseluruhan dinyatakan Netral/Biasa (bobot 144). Ketua kelompok tani yang ditemui menyatakan bahwa kegiatan usahatani dilakukan menggunakan modal pribadi dan tidak ada bantuan keuangan. Bantuan yang diberikan berupa barang modal seperti alsintan dan bantuan saprodi seperti benih dan bibit.

11. Keandalan penyuluh pertanian bagi peningkatan hasil usaha (P14)

Penerapan sistem kerja LAKU diharapkan dapat meningkatkan motivasi penyuluh pertanian dalam melaksanakan fungsinya sebagai pendamping dan pembimbing petani, serta menjamin kesinambungan pembinaan penyuluh kepada petani dalam melaksanakan kegiatan usahatani yang lebih baik, sehingga dapat meningkatkan produksi, produktivitas dan pendapatannya.

Hasil analisis tingkat kepentingan memperlihatkan bahwa atribut keandalan penyuluh pertanian bagi peningkatan hasil usaha (P14) adalah Sangat Penting (bobot 230). Berdasarkan aspek pelaksanaannya, 2 orang menyatakan Tidak Puas, 17 orang menyatakan Kurang Puas, 20 orang menyatakan Netral/Biasa, 10 orang menyatakan Puas dan 5 orang menyatakan Sangat Puas, secara keseluruhan dinyatakan Netral/Biasa (bobot 161). Meskipun pelayanan penyuluh bagi kelompok tani belum optimal sebagaimana dijelaskan sebelumnya, namun peran penyuluh dalam pengupayaan bantuan berupa benih atau bibit, pupuk, serta alsintan, dirasakan telah membantu kegiatan usahatani. Hal ini khusus bagi petani sayuran, kegiatan usahatani ini pun telah mendatangkan keuntungan bagi petani.

3.2.3. Dimensi Responsiveness (Kesigapan)

1. Kesiediaan penyuluh memberikan layanan dengan cepat (P15)

Hasil analisis tingkat kepentingan menunjukkan atribut kesiediaan penyuluh memberikan layanan dengan cepat (P15) adalah Sangat Penting (bobot 241). Berdasarkan aspek

pelaksanaannya, 6 orang menyatakan Tidak Puas, 13 orang menyatakan Kurang Puas, 15 orang menyatakan Netral/Biasa, 16 orang menyatakan Puas, dan 4 orang menyatakan Sangat Puas, secara keseluruhan dinyatakan Netral/Biasa (bobot 161). Hasil penelitian menunjukkan petani yang Puas/Sangat Puas karena penyuluh aktif melakukan kunjungan kepada kelompok petani serta mudah berkomunikasi kapan saja bahkan melalui komunikasi *handphone*.

2. Kesiediaan penyuluh dalam membantu kesulitan yang dihadapi petani (P16)

Hasil analisis tingkat kepentingan memperlihatkan bahwa atribut kesiediaan penyuluh dalam membantu kesulitan yang dihadapi petani (P16) adalah Sangat Penting (bobot 244). Menurut aspek pelaksanaan, 5 orang menyatakan Tidak Puas, 12 orang menyatakan Kurang Puas, 13 orang menyatakan Netral/Biasa, 19 orang menyatakan Puas, dan 5 orang menyatakan Sangat Puas, secara keseluruhan dinyatakan Netral/Biasa (bobot 169). Hasil penelitian menunjukkan petani yang menyatakan Puas/Sangat Puas karena dirasakan penyuluh selalu berusaha membantu kesulitan apa saja yang dihadapi petani, dan bilamana kesulitan tersebut belum dapat diselesaikan saat itu maka penyuluh tersebut akan mencari solusi dan menyelesaikan diwaktu lainnya. Petani menyatakan tidak puas/kurang puas/ netral atau biasa karena penyuluh dianggap belum sepenuhnya dapat menyelesaikan kesulitan yang dihadapi petani. Beberapa kesulitan yang dihadapi kelompok tani responden adalah: hama dan penyakit tanaman sayuran, pemasaran produk sayuran, serta masalah status kepemilikan lahan usaha sewa atau kontrak yang tidak jelas.

3. Keluasan waktu penyuluh untuk menanggapi permintaan petani dengan cepat (P17)

Menurut Hartanto (2001) dalam Mahmudi (2016), waktu luang dapat diartikan dari sudut pandang humanis, yaitu penggunaan waktu luang dapat dikerjakan ketika pelakunya terbebas dari waktu pokoknya atau dari pekerjaan sehari-harinya, serta dari segi fungsi masyarakat: waktu luang sangat erat hubungannya dengan kepentingan keluarga, sekolah dan negara.

Hasil analisis tingkat kepentingan memperlihatkan bahwa atribut keluasan waktu penyuluh untuk menanggapi permintaan petani dengan cepat (P17) adalah Sangat Penting (bobot 230), dan dari sisi pelaksanaannya 12 menyatakan Tidak Puas, 12 orang menyatakan Kurang Puas, 17

orang menyatakan Netral/Biasa, 9 orang menyatakan Puas, dan 4 orang menyatakan Sangat Puas, secara keseluruhan dinyatakan Netral/Biasa (bobot 143). Hal ini ditunjukkan oleh penilaian petani terhadap kinerja penyuluh bahwa petani dengan mudah menghubungi penyuluh kapan saja bahkan disaat waktu luang.

4. Ketepatan dalam menangani pengaduan petani (P18)

Hasil analisis tingkat kepentingan memperlihatkan bahwa atribut ketepatan dalam menangani pengaduan petani (P18) adalah Sangat Penting (bobot 236), dan dari sisi pelaksanaannya 6 menyatakan Tidak Puas, 18 orang menyatakan Kurang Puas, 16 orang menyatakan Netral/Biasa, 12 orang menyatakan Puas, dan 2 orang menyatakan Sangat Puas, secara keseluruhan dinyatakan Netral/Biasa (bobot 148). Hasil penelitian menunjukkan bahwa belum semua pengaduan petani diselesaikan secara tepat, seperti masalah budidaya yaitu hama ulat pada usahatani sawi, penyakit busuk buah pada usahatani cabai, dan penyakit mati kering pada tanaman cengkeh; masalah pasar sayuran, serta peran pemerintah dalam membantu masalah ketidakjelasan kepemilikan lahan sewa/kontrak yang akan berdampak terhadap kelangsungan usahatani bahkan produksi sayuran di Kota Ambon.

3.2.4. Dimensi Assurance (Kepastian)

1. Penyuluh memiliki kompetensi dalam membimbing, memecahkan masalah petani/kelompok tani di lapangan, serta menjalin kemitraan usaha di bidang pertanian (P19);

Kompetensi penyuluh adalah karakteristik yang melekat pada diri penyuluh yang meningkatkan keefektifan kinerja penyuluh dalam mengemban misi penyuluhan. Hasil analisis tingkat kepentingan memperlihatkan bahwa atribut penyuluh memiliki kompetensi (P19) adalah Sangat Penting (bobot 229), dan dari sisi pelaksanaannya 5 menyatakan Tidak Puas, 13 orang menyatakan Kurang Puas 21 orang menyatakan Netral/Biasa, 8 orang menyatakan Puas, dan 7 orang menyatakan Sangat Puas, secara keseluruhan dinyatakan Netral/Biasa (bobot 161). Berdasarkan penjelasan pada atribut sebelumnya, maka belum semua penyuluh memiliki kompetensi ini bahkan sebagian besar menyatakan kompetensi penyuluh adalah Netral/Biasa saja.

2. Penyuluh bersikap sopan santun serta ramah (P20)

Hasil analisis tingkat kepentingan memperlihatkan bahwa atribut penyuluh bersikap sopan santun serta ramah (P20) adalah Sangat Penting (bobot 231), dan dari sisi pelaksanaannya 2 orang menyatakan Kurang Puas, 20 orang menyatakan Netral/Biasa, 23 orang menyatakan Puas, dan 9 orang menyatakan Sangat Puas, secara keseluruhan dinyatakan Puas (bobot 201). Secara umum petani menilai bahwa penyuluh telah berbicara secara baik, bersikap sopan dan ramah dengan petani.

3. Penyuluh memiliki pengetahuan dan kecakapan dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti kepada petani (P21)

Hasil analisis tingkat kepentingan memperlihatkan bahwa atribut penyuluh memiliki pengetahuan dan kecakapan memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti kepada petani (P21) adalah Sangat Penting (bobot 232), dan dari sisi pelaksanaannya 4 menyatakan Tidak Puas, 9 orang menyatakan Kurang Puas, 16 orang menyatakan Netral/Biasa, 22 orang menyatakan Puas, dan 3 orang menyatakan Sangat Puas, secara keseluruhan dinyatakan Netral/Biasa (bobot 173). Mayoritas petani sayuran di Kota Ambon berasal dari luar Ambon yaitu Bantaeng (Sulawesi Selatan) dan Buton (Sulawesi Tenggara), dan umumnya sudah lama menetap di Kota Ambon sehingga penggunaan bahasa lokal tidak ada kendala. Sedangkan petani tanaman tahunan di dominasi petani lokal di Kecamatan Leitimur Selatan.

4. Petani memiliki perasaan aman selama berhubungan dengan penyuluh (P22)

Penyuluh bisa menjadi mitra akrab petani, mampu memfasilitasi dan memotivasi proses berpikir petani, selalu bersama petani, selalu kerjasama dengan petani, mengembangkan dialog sejajar dengan petani (komunikasi dialogis) bukan komunikasi searah sebagai bawahan-atasan atau guru-murid (komunikasi monologis), dan tidak menggurui petani. Hasil analisis tingkat kepentingan memperlihatkan bahwa atribut petani memiliki perasaan aman selama berhubungan dengan penyuluh (P22) adalah Penting (bobot 225), dan dari aspek pelaksanaannya 3 orang menyatakan Tidak Puas, 13 orang menyatakan Kurang Puas, 12 orang menyatakan Netral/Biasa, 19 orang menyatakan Puas, dan 7 orang menyatakan Sangat Puas, secara keseluruhan dinyatakan Netral/Biasa (bobot 176). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa petani

ada yang merasa dialog antara penyuluh-petani bersifat komunikasi monologis dan menggurui, dan bukan komunikasi dialogis, padahal penyuluh seharusnya menjadi mitra akrab dari petani.

5. Dukungan Balai Penyuluhan bagi penyuluh untuk melakukan tugasnya dengan baik (P23)

Menurut Pedoman Pelaksanaan Klasifikasi Balai Penyuluhan Kecamatan Tahun 2014, Balai Penyuluh Kecamatan mempunyai tugas: memfasilitasi penyusunan program penyuluhan tingkat kecamatan yang sejalan dengan program penyuluhan kabupaten/kota; melaksanakan penyuluhan berdasarkan program penyuluhan kecamatan; menyediakan akses terhadap penyebaran informasi teknologi, sarana produksi, pembiayaan penyuluhan, dan pasar; memfasilitasi pengembangan kelembagaan petani dan usahatani, pengembangan sejenisnya, kemitraan pelaku utama dan pelaku usaha; memfasilitasi peningkatan kapasitas penyuluh PNS, penyuluh swadaya dan penyuluh swasta melalui proses pembelajaran di BP3K secara berkelanjutan; dan melaksanakan proses pembelajaran melalui percontohan dan pengembangan model usaha tani bagi pelaku utama dan pelaku usaha. Balai Penyuluhan Kecamatan mempunyai fungsi sebagai tempat pertemuan para penyuluh, petani/pelaku utama, dan pelaku usaha dalam rangka fasilitasi pelaksanaan tugas BP3K.

Hasil analisis tingkat kepentingan menunjukkan bahwa atribut dukungan Balai Penyuluhan bagi penyuluh untuk melakukan tugasnya dengan baik (P23) adalah Penting (bobot 222), dan dari segi pelaksanaannya 4 orang menyatakan Tidak Puas, 8 orang menyatakan Kurang Puas, 19 orang menyatakan Netral/Biasa, 18 orang menyatakan Puas, dan 5 orang menyatakan Sangat Puas, secara keseluruhan dinyatakan Netral/Biasa (bobot 176). Kondisi riil memperlihatkan petani paling banyak menilai Netral/Biasa saja karena petani menyatakan tidak mengetahui tugas dari BP3K, sedangkan petani yang menyatakan Tidak Puas/Kurang Puas dengan alasan bahwa ada kelompok tani yang tidak rutin mendapatkan pelatihan dan kunjungan (LAKU) penyuluh.

3.2.5. Dimensi *Empathy* (Empati)

1. Mudah ditemui dan dihubungi untuk berkonsultasi (P24)

Hasil analisis tingkat kepentingan menunjukkan bahwa atribut mudah ditemui dan dihubungi untuk berkonsultasi (P24) adalah Sangat Penting (bobot 236), dan dari segi pelaksanaannya 9 orang menyatakan Tidak Puas, 12 orang menyatakan Kurang Puas, 4 orang menyatakan Netral/Biasa, 20 orang menyatakan Puas, dan 9 orang menyatakan Sangat Puas, secara keseluruhan dinyatakan Netral/Biasa (bobot 170). Penyuluh yang memiliki tempat tinggal dekat dengan wilayah binaan tentunya akan sangat mudah ditemui dan dihubungi. Namun demikian, ketua kelompok tani pun mempunyai nomor kontak penyuluh, sehingga bilamana ditemui kesulitan petani akan menghubungi via komunikasi *handphone*.

2. Pemahaman penyuluh akan kebutuhan dan perasaan petani (P25)

Tjitropranoto (2003) dalam Susilo dan Wijanarko (2016) menyarankan adanya pemahaman penyuluh terhadap sifat-sifat, potensi dan keadaan sumber daya alam, iklim serta lingkungan di wilayah petani binaan. Selain itu memahami perilaku petani dan potensi pengembangannya, pemahaman terhadap kesempatan usaha pertanian yang menguntungkan petani, membantu petani dalam mengakses informasi harga dan pasar, memahami perundang-undangan yang berlaku terkait dengan usaha pertanian.

Hasil analisis tingkat kepentingan menunjukkan bahwa atribut Pemahaman penyuluh akan kebutuhan dan perasaan petani (P25) adalah Penting (bobot 228), dan dari segi pelaksanaannya 5 orang menyatakan Tidak Puas, 15 orang menyatakan Kurang Puas, 10 orang menyatakan Netral/Biasa, 21 orang menyatakan Puas, dan 3 orang menyatakan Sangat Puas, secara keseluruhan dinyatakan Netral/Biasa (bobot 164). Terkait hal ini, petani menilai bagaimana penyuluh akan paham kondisi petani bila penyuluh sendiri tidak rutin melakukan kunjungan ke kelompok tani.

3. Memberikan perhatian khusus/individual atas masalah tertentu/khusus (P26)

Hasil analisis tingkat kepentingan menunjukkan bahwa atribut Memberikan perhatian khusus atas masalah tertentu (P26) adalah Penting (bobot 223), dan dari segi pelaksanaannya 5 orang menyatakan Tidak Puas, 15 orang menyatakan Kurang Puas, 17 orang menyatakan Netral/Biasa, 13 orang menyatakan Puas, dan 4 orang menyatakan Sangat Puas, secara

keseluruhan dinyatakan Netral/Biasa (bobot 158). Hal ini sesuai uraian sebelumnya bahwa beberapa masalah yang dihadapi oleh petani belum dapat diselesaikan oleh penyuluh.

3.3. Analisis Tingkat Kesesuaian Atribut Kualitas Pelayanan Penyuluh Pertanian

Menurut Supranto (2000) dalam Listiawati (2010), tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan antara skor kinerja dengan skor kepentingan. Hasil analisis ini lalu diberi peringkat mulai data terendah sampai tertinggi. Peringkat dari tingkat kesesuaian ini dapat dipergunakan untuk mengetahui urutan prioritas upaya peningkatan dan perbaikan mutu pelayanan penyuluh pertanian BP3K UPTD BPP Nania, yaitu mempertahankan kinerja dan melakukan perbaikan secara berkelanjutan. Hasil analisis menunjukkan tingkat kesesuaian berkisar dari 62,17% sampai 90,37%. Penyuluh dapat mempertahankan kinerjanya dan memperbaiki kualitas pelayanan yang tingkat kesesuaiannya belum mencapai 100%. Tingkat kesesuaian dari 26 atribut kualitas pelayanan penyuluh pertanian dijabarkan pada Tabel 7.

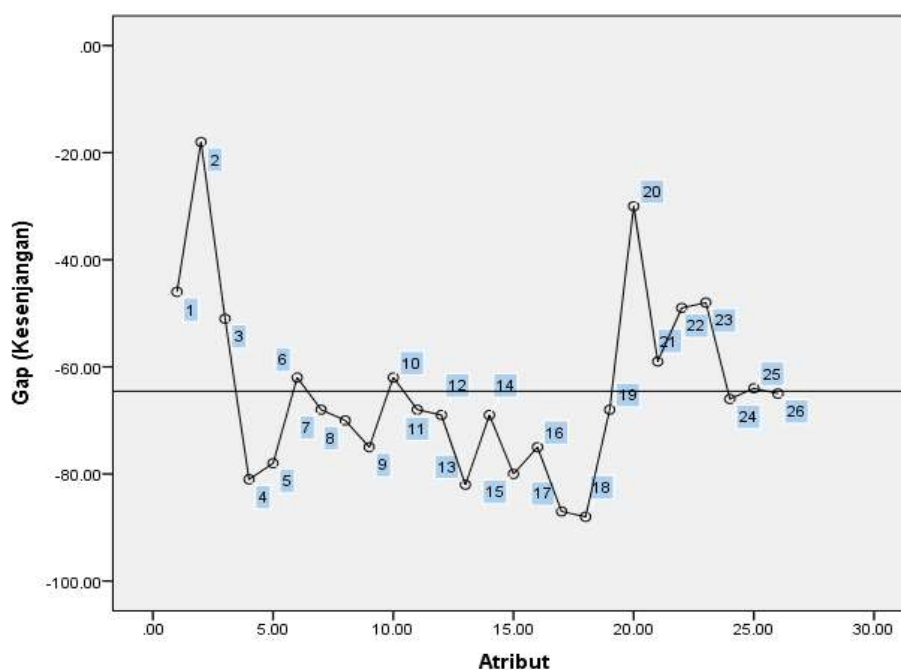
Berdasarkan hasil analisis kesenjangan (gap) pada Gambar 1, maka dapat diketahui ada atribut yang berada di bawah harapan petani. Berikut beberapa atribut yang berada dibawah rata-rata selisih bobot kinerja dan harapan (-64,54) merupakan atribut yang perlu diprioritaskan untuk diperbaiki. Atribut-atribut tersebut antara lain: Penyuluhan dilakukan tepat waktu (P4), Perhatian yang sungguh-sungguh dari penyuluh terhadap petani (P5), Pelatihan dan kunjungan secara teratur (P7), Keandalan dalam mengupayakan sarana dan prasarana yang dibutuhkan petani (P8), Keandalan dalam membantu petani/kelompok tani dalam penyusunan rencana kegiatan usahatani (P9), Keandalan menyampaikan teknologi terbaru (P11), Keandalan menyampaikan informasi pasar (P12), Keandalan penyuluh pertanian menyampaikan informasi peluang usaha dan permodalan (P13), Keandalan penyuluh pertanian bagi peningkatan hasil usaha (P14), Kesiediaan penyuluh memberikan layanan dengan cepat (P15), Kesiediaan penyuluh dalam membantu kesulitan yang dihadapi petani (P16), Keluasan waktu penyuluh untuk menanggapi permintaan petani dengan cepat (P17), Ketepatan dalam menangani pengaduan petani (P18), Penyuluh memiliki kompetensi dalam membimbing, memecahkan

masalah petani/kelompok tani di lapangan, serta menjalin kemitraan usaha di bidang pertanian (P19), Mudah ditemui dan dihubungi untuk berkonsultasi (P24), dan Memberikan perhatian khusus (individual) atas masalah tertentu/khusus

(P26). Semakin besar skor kesenjangan, maka atribut tersebut semakin diprioritaskan untuk diperbaiki dan urutan prioritas sebagaimana tersaji di Tabel 7.

Tabel 7. Analisis Tingkat Kesesuaian Atribut Kualitas Pelayanan Penyuluh Pertanian

No	Atribut	Bobot Tingkat Kepentingan	Bobot Tingkat Kepuasan	Tingkat Kesesuaian (%)	Urutan Prioritas
1	P1	222	176	79.28	24
2	P2	187	169	90.37	26
3	P3	225	174	77.33	21
4	P4	228	147	64.47	4
5	P5	236	158	66.95	6
6	P6	222	160	72.07	18
7	P7	223	155	69.51	11
8	P8	234	164	70.09	13
9	P9	233	158	67.81	7
10	P10	232	170	73.28	19
11	P11	215	147	68.37	8
12	P12	226	157	69.47	10
13	P13	226	144	63.72	3
14	P14	230	161	70.00	12
15	P15	241	161	66.80	5
16	P16	244	169	69.26	9
17	P17	230	143	62.17	1
18	P18	236	148	62.71	2
19	P19	229	161	70.31	14
20	P20	231	201	87.01	25
21	P21	232	173	74.57	20
22	P22	225	176	78.22	22
23	P23	222	174	78.38	23
24	P24	236	170	72.03	17
25	P25	228	164	71.93	16
26	P26	223	158	70.85	15



Gambar 1. Plot Selisih Bobot Kinerja (Kepuasan) dan Kepentingan (Harapan)

IV. PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dapatlah disimpulkan sebagai berikut :

1. Menurut tingkat kepentingan maka atribut Perhatian yang sungguh-sungguh dari penyuluh terhadap petani (P5), Keandalan dalam mengupayakan sarana dan prasarana yang dibutuhkan petani (P8), Keandalan dalam membantu petani/kelompok tani dalam penyusunan rencana kegiatan usahatani (P9), Keandalan dalam membantu kelompok tani untuk membuat administrasi kelompok (P10), Keandalan penyuluh pertanian bagi peningkatan hasil usaha (P14), Kesiediaan penyuluh memberikan layanan dengan cepat (P15), Kesiediaan penyuluh dalam membantu kesulitan yang dihadapi petani (P16), Keluasan waktu penyuluh untuk menanggapi permintaan petani dengan cepat (P17), Ketepatan dalam menangani pengaduan petani (P18), Penyuluh memiliki kompetensi dalam membimbing, memecahkan masalah petani/kelompok tani di lapangan, serta menjalin kemitraan usaha di bidang pertanian (P19), penyuluh bersikap sopan santun serta ramah (P20), Penyuluh memiliki pengetahuan dan kecakapan memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti kepada petani (P21), dan Mudah ditemui dan dihubungi untuk berkonsultasi (P24) tergolong Sangat Penting, sedangkan atribut lainnya tergolong Penting. Dan menurut tingkat kinerja maka atribut P20 tergolong Puas, sedangkan sisa lainnya adalah Netral/Biasa.
2. Atribut yang perlu diprioritaskan untuk diperbaiki adalah : Keluasan waktu

penyuluh untuk menanggapi permintaan petani dengan cepat (P17), Ketepatan dalam menangani pengaduan petani (P18), Keandalan penyuluh pertanian menyampaikan informasi peluang usaha dan permodalan (P13), Penyuluhan dilakukan tepat waktu (P4), Kesiediaan penyuluh memberikan layanan dengan cepat (P15), Perhatian yang sungguh-sungguh dari penyuluh terhadap petani (P5), Keandalan dalam membantu petani/kelompok tani dalam penyusunan rencana kegiatan usahatani (P9), Keandalan menyampaikan teknologi terbaru (P11), Kesiediaan penyuluh dalam membantu kesulitan yang dihadapi petani (P16), Keandalan menyampaikan informasi pasar (P12), Pelatihan dan kunjungan secara teratur (P7), Keandalan penyuluh pertanian bagi peningkatan hasil usaha (P14), Keandalan dalam mengupayakan sarana dan prasarana yang dibutuhkan petani (P8), Penyuluh memiliki kompetensi dalam membimbing, memecahkan masalah petani/kelompok tani di lapangan, serta menjalin kemitraan usaha di bidang pertanian (P19), Memberikan perhatian khusus (individual) atas masalah tertentu/khusus (P26), dan Mudah ditemui dan dihubungi untuk berkonsultasi (P24).

4.2. Saran

Penyuluh agar tetap berusaha meningkatkan pelayanannya dimana berdasarkan kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat harapan, semua atribut belum mencapai 100%. Perbaikan kinerja penyuluh pertanian diprioritaskan pada atribut yang memiliki nilai gap negatif dibawah nilai rata-rata.

REFERENSI

- Arifin, M. 2015. 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
- Astuti, H. J., 2012. Analisis Kepuasan Konsumen (Servqual Model dan Important Performance Analysis Model). *Media Ekonomi Universitas Muhammadiyah Purwokerto*, 7(1).
- BPS Kota Ambon, 2020. Kota Ambon Dalam Angka Tahun 2020.

_____, 2020. Statistik Kesejahteraan Rakyat Kota Ambon Tahun 2020.

- Emmanuel, D., E.Owosu-Sekyere, V. Owusu, H. Jordaan, 2016. *Impact of Agricultural Extension Service on Adoption of Chemical Fertilizer: Implications for Rice Productivity and Development in Ghana*, NJAS-Wageningen Journal of Life Sciences, 79: 41-49
- Haryono, S., 2010. Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Umum (Bus Kota) Di Kota Yogyakarta. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 7(1), 1-14.
- Istanti, E., 2020. Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Masyarakat Pada Kinerja Pegawai Menggunakan Metode Analysis Gap Di Kantor Kecamatan Simokerto Surabaya. *Jurnal Ilmiah Edunomika*, 4(2), 378-385.
- Juniarti, D., E. Andriani, dan A. Nurmalia, 2021. Kinerja Penyuluh Pertanian Lapangan (PPL) Terhadap Produksi Usaha Tani Padi di Desa Air Latak Kecamatan Selumba Barat Kabupaten Selumba, *Jurnal Agroqua*, 19 (1) : 168-174
- Kaihatu, T. S., 2008. Analisa Kesenjangan Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Pengunjung Plaza Tunjungan Surabaya. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 10(1), 66-83.
- Kementerian Pertanian, 2014. Pedoman Pelaksanaan Klasifikasi Balai Penyuluhan Kecamatan, Pusat Penyuluhan Pertanian, Jakarta
- _____, 2018. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 03/Permentan/Sm.200/1/2018 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Penyuluhan Pertanian
- Listiawati, Ika, 2010. Analisis Tingkat Kepuasan Petani Terhadap Kinerja Penyuluh Lapang Di BP3K Wilayah Ciawi Kabupaten Bogor. Bogor: IPB.
- Lupiyoadi, R., 2013. Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi Edisi Ketiga, Salemba Empat, Jakarta
- Mahmudi, H., 2016. Penggunaan Waktu Luang Mahasiswa Putra FIK Universitas Negeri Yogyakarta, Skripsi, Yogyakarta.
- Mulyani, S. I., Sulisty, A., dan Jafar, R., 2019. Tingkat Motivasi Petani Dan Kualitas Pelayanan Penyuluhan Pertanian Di Kawasan Perbatasan (Studi Kasus Di Kecamatan Krayan Kabupaten Nunukan). *Jurnal Borneo Saintek*, 2(1): 1-13.
- Munawaroh, M., 2005. Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pada Industri Pendidikan Di Yogyakarta. *Jurnal Siasat Bisnis*.
- Nashruddin, M., 2016. Tingkat Kepuasan Petani Terhadap Kinerja Penyuluhan Pertanian Di Desa Jerowaru Kecamatan Jerowaru Kabupaten Lombok Timur, *Ganeç Swara*, 10(2)
- Nona, R. V., dan I. A. K. Juniasih, 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.
- Ogunwale, A. B., A. R. Ayoade, S.O. Ayansina, 2006. *Impact of Extension Service on Farmers Production Activities in Ogbomoso Agricultural Zone of Oyo State, Nigeria*, *Journal of Agricultural Extension*, 9
- Oktaviyanto, A., 2015. Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Kinerja Pelayanan Dan Harapan Di Puskesmas Tempuran Magelang (Doctoral dissertation, Universitas Islam Indonesia).

- Putra, F. D., 2013. Analisis Kualitas Pelayanan Konsumen Pada Ritel Pamella I Yogyakarta. *Jurnal Manajemen*, 3(2), 41-46.
- Roza, E., Rosnita, dan F. Restuhadi, 2018. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Penyuluh Pertanian dan Dampaknya Terhadap Produksi Padi Petani di Kabupaten Siak, *Jurnal Pendidikan Ekonomi dan Bisnis*, 10 (1): 1-11
- Sitorus, M. R., Herdian, T., dan Lambert, F. (2021). Tingkat Kesesuaian Kinerja dan Harapan Pelanggan pada Terminal Peti Kemas Tanjung Priok. *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi dan Logistik*, 7(1).
- Soekartawi, 1988. *Prinsip Dasar Komunikasi Pertanian*, UI, Jakarta.
- Sumilat, D., G.A, J. Rumagit, dan W. M. Wangke, 2017. Administrasi Kelompok Tani di Kecamatan Tomohon Utara Kota Tomohon, *Jurnal Agro-Sosio Ekonomi*, Universitas Sam Ratulangi, Manado.
- Sundari, A. H. A. Yusra, Nurliza, 2005. Peran Penyuluh Pertanian Terhadap Peningkatan Produksi Usahatani di Kabupaten Pontianak, *Jurnal Social Economic of Agriculture*, 4(1) : 26-31
- Sutrisno, E., 2007. *Budaya Organisasi*, Pranada Media Grup, Jakarta.
- Syahnur, M. H., Soeharijanto, M., & Tazlie, L., 2018. Analisis Customer Experience Dengan Importance Performance Analysis (IPA)–Suatu Studi Pada Pelanggan Telkom Indihome Regional III Bandung. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 5(2), 1-12.
- Syukri, S. H. A., 2014. Penerapan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Analisis Gap Pada Kualitas Pelayanan Trans Jogja. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 13(2), 103-111.
- Tinaprilla, N., 2014. Kepuasan Petani Terhadap Kinerja Pelayanan Penyuluh Pertanian di Desa Situ Udik Kecamatan Cibungbulang Kabupaten Bogor Provinsi Jawa Barat, *Prosiding Konferensi Nasional XVII dan Kongres XVI Tahun 2014 Perhimpunan Ekonomi Pertanian Indonesia*.
- Tjiptono, F., 2019. *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, Penelitian (Edisi Terbaru)*, Andi, Yogyakarta.
- Umar, H. 2003. *Metode Riset Bisnis*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Widyastuti, E., dan Widiastuti, N., 2014. Analisis Kepuasan Petani Terhadap Pelayanan Penyuluhdi Badan Pelaksana Penyuluhan Dan Ketahanan Pangan Kabupaten Magelang Tahun 2014. *Jurnal Riset Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha Program Magister Manajemen*, 1(2), 148-167.
- Wijayanti, N, DB. Paranoan, R. Kalalinggi, 2015. Analisis Tingkat Kepuasan Petani Terhadap Kinerja Penyuluh Pertanian Lapangan (PPL) Di Kabupaten Kutai Timur, *eJournal Administrative Reform*, 2015, 3 (2): 263-275