

KINERJA FASILITATOR PADA PENGEMBANGAN PROGRAM RUMAH PANGAN LESTARI DI KABUPATEN KUNINGAN

PERFORMANCE OF FACILITATORS IN THE DEVELOPMENT OF SUSTAINABLE FOOD HOUSES REGION PROGRAM IN THE KUNINGAN DISTRICT

Ani Suryani¹, Agus Ruswandi², dan Daroajat Prawiranegara¹

¹Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Jawa Barat

²Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Jawa Barat
ani_suryani2277@yahoo.com

ABSTRACT

Performance is a condition of an individual doing work and the results achieved from the job. Assessment is not only aimed to assess and improve poor performance, but also to encourage better work. The Research purpose is to measure Facilitator performance level on the satisfaction of the main actors (housewives). This Research is used quantitative and qualitative method (mixed methode), by using a survey method, literatur studies, and interviews. The study was carried out on a population of housewives who are incorporated of the KWT who have been implemented and are still implementing yard management technology innovations in Sindangsari village Sindangagung subdistrict, and Babakanmulya village Jalaksana subdistrict, Kuningan district from April to July 2016. Primary data was obtained from the housewives perception of program participants on the performance of facilitators can be seen from: 1. visits frequency, 2. service quality, 3. knowledge level, 4. creativity level, and 5. cooperation level. The study results show that facilitators who played a role in yard management activities in sequence are KWT, Gapoktan facilitators, local agencies and BPTP facilitators. Generally, the type of facilitator's performance that can satisfy housewives in both study locations is the level of satisfaction of house wives in facilitator performance services on visit aspects, service quality, knowledge level and creativity level. However, in the cooperation aspect with the user audience, in particular the facilitation of marketing partnerships is assessed between low and average.

Keywords: Facilitators, Housewives, Performance, Yard

ABSTRAK

Kinerja adalah kondisi tentang individu melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Penilaian tidak hanya ditujukan untuk menilai dan memperbaiki kinerja yang buruk, namun juga untuk mendorong bekerja lebih baik. Tujuan penelitian adalah untuk mengukur tingkat kinerja fasilitator program Rumah Pangan Lestari (RPL) terhadap kepuasan pelaku utama (ibu rumah tangga). Pendekatan dalam penelitian ini didesain secara kuantitatif dan kualitatif (*mixed method*), dengan menggunakan metode survey, studi literatur dan wawancara. Penelitian dilaksanakan pada satu populasi ibu rumah tangga yang tergabung dalam KWT yang telah menerapkan dan masih menerapkan inovasi teknologi pengelolaan pekarangan, di Desa Sindangsari Kecamatan Sindangagung dan Desa Babakanmulya Kecamatan Jalaksana, Kabupaten Kuningan pada bulan April sampai Juli 2016. Data primer didapat dari persepsi ibu rumah tangga peserta program terhadap kinerja fasilitator dilihat dari: (1) frekuensi kunjungan; (2) kualitas layanan; (3) tingkat pengetahuan; (4) tingkat kreativitas; dan (5) tingkat kerjasama. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitator yang berperan dalam kegiatan pengelolaan pekarangan secara berurutan adalah fasilitator KWT, gapoktan, dinas setempat dan fasilitator BPTP. Umumnya jenis kinerja fasilitator yang dapat memuaskan ibu rumah tangga di kedua lokasi penelitian adalah tingkat kepuasan ibu rumah tangga pada jasa kinerja fasilitator pada aspek kunjungan, kualitas layanan, tingkat pengetahuan dan tingkat kreativitas. Namun pada aspek kerja sama dengan khalayak pengguna khususnya fasilitasi kemitraan bidang pemasaran dinilai antara rendah-sedang.

Kata kunci : Fasilitator, Ibu Rumah Tangga, Kinerja, Pekarangan

PENDAHULUAN

Pembangunan pertanian yang menitikberatkan pada peningkatan kesejahteraan petani dan keluarganya dapat dicapai apabila program-program

pembangunan masyarakat perdesaan tidak saja difokuskan pada pelaku utama program, namun tidak kalah pentingnya terhadap aspek kesiapan kualitas sumber daya manusia fasilitator program tersebut. Keberhasilan program pembangunan

pertanian tidak terlepas dari peran-peran fasilitator dalam memfasilitasi dan mendampingi kegiatan program. Salah satu peran fasilitator dalam program pembangunan pertanian masyarakat perdesaan adalah membimbing dengan baik para pelaku utama program. Fasilitator dapat mempunyai nilai yang sama pentingnya dengan pelaku utama program, karena keberhasilan kegiatan sangat bergantung pada kinerja fasilitator dalam menyampaikan dan membimbing pelaku utama program. Walaupun demikian, peran fasilitator sering dijadikan sebagai salah satu subsistem lembaga penunjang berupa kegiatan penyuluhan.

Penyuluhan sebagai proses bimbingan dan pendidikan nonformal bagi petani memiliki tujuan yang sangat penting, yaitu meningkatkan aspek kognitif (pengetahuan), afektif (sikap mental), dan psikomotorik (keterampilan) pelaku utama program. Kegiatan penyuluhan tidak hanya sebuah proses penyampaian informasi, tetapi juga sebagai sarana konsultasi, pelatihan, dan aktivitas lain yang dapat mengubah perilaku para petani agar lebih handal dan sejahtera. Pengalaman menunjukkan bahwa penyuluhan pertanian di Indonesia telah memberikan sumbangan yang sangat signifikan dalam pencapaian berbagai program pembangunan pertanian. Salah satu prestasi kinerja terbaiknya adalah pada saat mengubah status dari negara pengimpor beras terbesar di dunia menjadi negara swasembada beras pada Tahun 1984 dan Tahun 2007.

Hasil kinerja dan prestasi sering dijadikan terjemahan dari *performance*. Kinerja adalah kondisi tentang individu melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya. Penilaian kinerja yang baik adalah yang mampu menciptakan gambaran yang tepat mengenai kinerja pegawai yang dinilai. Penilaian tidak hanya ditujukan untuk menilai dan memperbaiki kinerja yang buruk, namun juga untuk mendorong para pegawai untuk bekerja lebih baik. Berkaitan dengan hal ini, penilaian kinerja membutuhkan standar pengukuran, cara penilaian dan analisis data hasil pengukuran, serta tindak lanjut atas hasil pengukuran.

Pengukuran kinerja dapat dilakukan dengan menggunakan sistem penilaian (*rating*) yang relevan. Rating tersebut harus mudah digunakan sesuai dengan yang akan diukur, dan mencerminkan hal-hal yang menentukan

kinerja (Werther dan Davis 1996:346). Pengukuran kinerja juga berarti membandingkan antara standar yang telah ditetapkan dengan kinerja sebenarnya yang terjadi. Pengukuran kinerja dapat bersifat subjektif atau obyektif. Obyektif berarti pengukuran kinerja dapat juga diterima, diukur oleh pihak lain selain yang melakukan penilaian dan bersifat kuantitatif. Sedangkan pengukuran yang bersifat subyektif berarti pengukuran yang berdasarkan pendapat pribadi atau standar pribadi orang yang melakukan penilaian dan sulit untuk diverifikasi oleh orang lain.

Padmowiharjo (2004) mengatakan bahwa kinerja bisa diukur melalui indikator keberhasilan yang dicapai seseorang dalam suatu jabatan/pekerjaan tersebut. Selama kinerja yang dimiliki petugas telah mencukupi kebutuhan khalayak pengguna, maka petugas tersebut telah dapat berprestasi dengan baik (keberhasilan). Petugas yang berperan dalam fasilitator penyuluhan pada pengelolaan pekarangan terdiri dari ketua kelompok wanita tani/KWT, ketua gapoktan, petugas penyuluh BP3K, dan petugas dari BPTP Jawa Barat. Kinerja fasilitator dalam penelitian ini merujuk pada Gomez (2001) terdiri atas: (1) frekuensi kunjungan; (2) kualitas layanan; (3) tingkat pengetahuan; (4) tingkat kreativitas; dan (5) tingkat kerja sama.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kinerja fasilitator program Rumah Pangan Lestari (RPL) terhadap kepuasan pelaku utama (ibu rumah tangga). Pengukuran tersebut memiliki tujuan yang sangat bermanfaat untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan ibu rumah tangga pada fasilitator dan menganalisis jenis jasa layanan fasilitator seperti apa yang memuaskan ibu rumah tangga serta memberikan rekomendasi kepada fasilitator sebagai upaya untuk meningkatkan atau memperbaiki kualitas layanan fasilitator.

METODE

Pendekatan dalam penelitian ini didesain secara kuantitatif dan kualitatif (*mixed method*), dengan menggunakan metode survey, studi literatur dan wawancara. Penelitian dilakukan pada ibu rumah tangga, yang mempersepsi kinerja fasilitatornya di Desa Sindangsari Kecamatan Sindangagung dan Desa Babakanmulya Kecamatan Jalaksana Kabupaten Kuningan Provinsi Jawa Barat. Penelitian dilaksanakan dari Bulan April sampai Juli 2016.

Penelitian dilaksanakan pada satu populasi ibu rumah tangga yang tergabung pada

Kelompok Wanita Tani (KWT) yang telah menerapkan dan masih menerapkan inovasi teknologi pengelolaan pekarangan. Populasi adalah kumpulan objek penelitian (Rakhmat 2002). Agar penelitian menghasilkan data yang akurat dan objektif, maka populasi penelitian ditetapkan sebagai sekumpulan ibu rumah tangga yang memiliki hubungan langsung dengan pengelolaan pekarangan dan mendapatkan informasi inovasi teknologi serta mendapat pembinaan dari petugas/penyuluh/ fasilitator. Dari jumlah populasi ibu rumah tangga yang telah menerapkan inovasi teknologi pengelolaan pekarangan diambil sampel penelitian yang ditetapkan sebagai responden.

Menurut Neuman (2015), untuk populasi kecil (di bawah 500) sampling yang dibutuhkan adalah 30 persen. Berdasarkan Laporan Tahunan Dinas Pertanian, Peternakan dan Perikanan Kabupaten Kuningan Tahun 2015, diperoleh informasi bahwa yang masih menerapkan teknologi pengelolaan pekarangan di Desa Sindangsari terdapat 120 ibu rumah tangga dan di Desa Babakanmulya 100 ibu rumah tangga, total populasi adalah 220 ibu rumah tangga. Dari populasi tersebut, diambil secara acak sederhana jumlah responden 76 orang (telah memenuhi kaidah statistik). Data primer didapat dari persepsi ibu rumah tangga peserta program terhadap kinerja fasilitator dilihat dari: (1) frekuensi kunjungan; (2) kualitas layanan; (3) tingkat pengetahuan; (4) tingkat kreativitas; dan (5) tingkat kerjasama. Data-data yang terkumpul kemudian ditabulasi dan dianalisis secara deskriptif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Mengukur tingkat kinerja fasilitator terhadap kepuasan pelaku utama (ibu rumah tangga) memiliki tujuan yang sangat bermanfaat untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan ibu rumah tangga pada fasilitator dan menganalisis jenis jasa layanan fasilitator seperti apa yang memuaskan ibu rumah tangga serta memberikan rekomendasi kepada fasilitator sebagai upaya untuk meningkatkan atau memperbaiki kualitas layanan fasilitator.

Saat ini fasilitator pembangunan pertanian memiliki peran yang sangat strategis terutama dalam gerakan revitalisasi pertanian, karena fasilitator sebagai jembatan komunikasi antara pemerintah dengan pelaku utama. Pelaku utama akan mengadopsi berbagai teknologi terbaru bergantung pada pendampingan yang dilakukan fasilitator. Begitu pula dengan

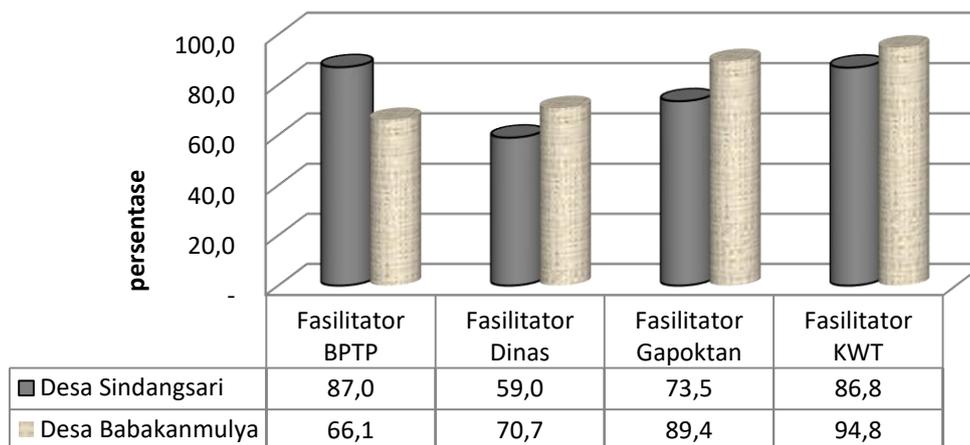
berbagai pembangunan pertanian yang digagas pemerintah, akan diikuti atau tidak oleh pelaku utama bergantung sejauh mana kinerja para fasilitator.

Keterlibatan fasilitator dalam menyukseskan pertanian sama pentingnya dengan partisipasi para pelaku utamanya. Kinerja fasilitator adalah capaian keberhasilan seseorang dalam memenuhi kebutuhan khalayak pengguna (ibu rumah tangga), diukur berdasarkan persepsi responden terhadap jumlah kunjungan, kualitas layanan, tingkat pengetahuan, tingkat kreativitas dan kerja sama dengan khalayak pengguna.

Menurut Kotler (2005), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja suatu produk dengan harapannya. Menurut Tjiptono (2004) yang mengutip pendapat Day, kepuasan atau ketidakpuasan adalah respon konsumen terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara kinerja sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan oleh pemakai.

Tingkat kepuasan ibu rumah tangga pada fasilitator yang ada di kedua lokasi penelitian terdapat perbedaan. Persentase tingkat kepuasan, secara umum ibu rumah tangga di Desa Babakanmulya mempersepsi lebih baik terhadap kinerja fasilitator dibandingkan dengan kepuasan ibu rumah tangga di Desa Sindangsari. Tingkat kepuasan ibu rumah tangga terhadap kinerja fasilitator disajikan pada Gambar 1.

Umumnya jenis kinerja fasilitator yang dapat memuaskan ibu rumah tangga di kedua lokasi penelitian adalah tingkat kepuasan ibu rumah tangga pada jasa kinerja fasilitator pada aspek kunjungan, kualitas layanan, tingkat pengetahuan dan tingkat kreativitas. Namun pada aspek kerja sama dengan khalayak pengguna khususnya fasilitasi kemitraan bidang pemasaran dinilai antara rendah-sedang. Bagi ibu rumah tangga di Desa Sindangsari, jenis fasilitator yang dirasakan banyak membawa manfaat secara berturut-turut adalah fasilitator yang berasal dari BPTP (87,0%), fasilitator yang berasal dari KWT (86,8%), fasilitator dari gapoktan (73,5%) dan fasilitator yang berasal dari dinas setempat (59,0%). Sedangkan bagi ibu rumah tangga di Desa Babakanmulya jenis fasilitator yang dirasakan banyak membawa manfaat secara berturut-turut adalah fasilitator berasal dari KWT (94,8%), dari gapoktan (89,4%), dinas (70,7%) dan fasilitator yang berasal dari BPTP (66,1%).



Gambar 1. Tingkat kepuasan responden terhadap kinerja fasilitator di lokasi penelitian

Jumlah Kunjungan. Kunjungan adalah kegiatan penyuluh kepada kelompok tani di wilayah kerjanya yang dilakukan secara teratur, terarah dan berkelanjutan. Penyuluh pertanian diharapkan dapat memfasilitasi suatu pertemuan dengan kelompok tani dalam suatu jadwal yang telah ditentukan dengan materi yang sesuai kebutuhan kelompok tani saat itu. Materi yang disajikan diharapkan dapat menjawab, mencairkan atau menyelesaikan apa yang dibutuhkan kelompok tani sesuai kondisi dan kesempatan saat itu. Adapun tujuan dari kunjungan kepada kelompok tani adalah: (1) mengusahakan terjalinnya hubungan yang akrab antara petani/ibu rumah tangga dengan penyuluh pertanian sebagai sumber informasi; (2) memperkuat dan meningkatkan kinerja penyuluh pertanian sebagai penghubung antara petani/ibu rumah tangga dengan sumber informasi, teknologi, pasar, modal dan sumber daya lainnya; dan (3) memperkuat dan meningkatkan hubungan yang baik antara petani dengan sumber informasi dan teknologi sehingga terjalin sinergitas dalam mengembangkan inovasi. Jumlah kunjungan dalam penelitian ini adalah frekuensi dalam melakukan komunikasi informasi tatap muka dengan pelaku pelaksana utama (ibu rumah tangga). Diukur berdasarkan: (1) jumlah komunikasi tatap muka dengan anggota di dalam dan di luar pertemuan rutin kelompok; dan (2) jumlah kehadiran dalam setiap pertemuan rutin kelompok.

Secara umum ibu rumah tangga menilai kinerja fasilitator dalam hal kehadiran dalam pertemuan rutin di kedua lokasi penelitian bervariasi. Di Desa Sindangsari fasilitator yang sering dijumpai dalam pertemuan rutin adalah fasilitator yang berasal dari BPTP dan

pengurus KWT. Sedangkan di Desa Babakanmulya fasilitator yang sering dijumpai dalam pertemuan rutin adalah fasilitator yang berasal dari KWT dan pengurus Gapoktan. Terlihat pada Tabel 1 bahwa peranan atau kehadiran fasilitator KWT di kedua lokasi penelitian sangatlah besar. Hal ini menunjukkan bahwa kelompok KWT berperan aktif dalam melakukan pertemuan-pertemuan rutin kelompok. Namun demikian bukan berarti peran fasilitator lain tidak ada dalam melakukan kunjungan kepada ibu rumah tangga, tetapi peserta menganggap fasilitator lainnya biasa saja/netral, tidak bagus dan juga tidak buruk. Hal ini dapat dilihat dari jumlah ibu rumah tangga yang kurang dan tidak puas dengan jumlah ibu rumah tangga yang sangat puas, puas dan cukup puas (Tabel 1).

Hasil pengamatan di lapangan menunjukkan bahwa kegiatan fasilitator pada pengelolaan pekarangan, lebih cenderung menggambarkan seseorang yang bertugas ke lapangan mengunjungi ibu rumah tangga untuk menyampaikan teknologi pengelolaan pekarangan yang dirancang oleh pemerintah. Fasilitator adalah orang yang bekerja atau berkecimpung dalam kegiatan kefasilitatoran yang melakukan komunikasi pada sasaran yaitu para ibu rumah tangga, sehingga sasaran mampu melakukan proses pengambilan keputusan dengan benar.

Fasilitator dalam menyampaikan informasi kepada ibu rumah tangga di kedua lokasi penelitian meminta ketua kelompok wanita tani untuk mengundang atau mengumpulkan anggotanya di suatu tempat yang telah disepakati. Hal ini dirasakan lebih efektif dan efisien apabila fasilitator langsung menemui ibu rumah tangga secara individu ke rumahnya masing-masing.

Tabel 1. Persepsi ibu rumah tangga terhadap indikator kinerja fasilitator di lokasi penelitian

No.	Persepsi terhadap fasilitator	Desa Sindangsari		Desa Babakanmulya	
		Positif (%)	Negatif (%)	Positif (%)	Negatif (%)
1.	Kehadiran dalam pertemuan rutin				
	- Penyuluh BPTP	92,5	7,5	38,9	61,1
	- Penyuluh Kabupaten	32,5	67,5	66,7	33,3
	- Pengurus Gapoktan	47,5	52,5	97,2	2,8
	- Pengurus KWT	97,5	2,5	91,7	8,3
2.	Kunjungan di luar pertemuan rutin				
	- Penyuluh BPTP	72,5	27,5	36,1	63,9
	- Penyuluh Kabupaten	22,5	77,5	44,4	55,6
	- Pengurus Gapoktan	75,0	25,0	88,9	11,1
	- Pengurus KWT	95,0	5,0	100,0	-
3.	Tanggapan terhadap keluhan ibu rumah tangga terkait teknologi pengelolaan pekarangan				
	- Penyuluh BPTP	97,5	2,5	91,7	8,3
	- Penyuluh Kabupaten	42,5	57,5	86,1	13,9
	- Pengurus Gapoktan	65,0	35,5	88,9	11,1
	- Pengurus KWT	97,5	2,5	94,4	5,6
4.	Kemudahan menghubungi				
	- Penyuluh BPTP	97,5	2,5	69,4	30,6
	- Penyuluh Kabupaten	67,5	32,5	86,1	13,9
	- Pengurus Gapoktan	95,0	5,0	91,7	8,3
	- Pengurus KWT	100,0	-	100,0	-
5.	Layanan bimbingan fasilitator				
	- Penyuluh BPTP	97,5	2,5	44,4	55,6
	- Penyuluh Kabupaten	57,5	42,5	41,7	58,3
	- Pengurus Gapoktan	97,5	2,5	88,9	11,1
	- Pengurus KWT	80,0	20,0	97,2	2,8
6.	Kemampuan memecahkan masalah				
	- Penyuluh BPTP	97,5	2,5	94,4	5,6
	- Penyuluh Kabupaten	67,5	32,5	69,4	30,6
	- Pengurus Gapoktan	77,5	22,5	75,0	25,0
	- Pengurus KWT	80,0	20,0	80,6	19,4
7.	Kemampuan mengungkapkan ide/gagasan inovasi				
	- Penyuluh BPTP	95,0	5,0	86,1	13,9
	- Penyuluh Kabupaten	70,0	30,0	69,4	30,6
	- Pengurus Gapoktan	70,0	30,0	58,3	41,7
	- Pengurus KWT	75,0	25,0	88,9	11,1
8.	Kemampuan menerangkan				
	- Penyuluh BPTP	97,5	2,5	69,4	30,6
	- Penyuluh Kabupaten	82,5	17,5	88,9	11,1
	- Pengurus Gapoktan	70,0	30,0	97,2	2,8
	- Pengurus KWT	97,5	2,5	97,2	2,8
9.	Kemampuan memberikan rekomendasi komoditas yang diusahakan				
	- Penyuluh BPTP	97,5	2,5	58,3	41,7
	- Penyuluh Kabupaten	85,0	15,0	69,4	30,6
	- Pengurus Gapoktan	72,5	27,5	94,4	5,6
	- Pengurus KWT	80,0	20,0	97,2	2,8
10.	Kemampuan mengelola SDM sekitar				
	- Penyuluh BPTP	57,5	42,5	97,2	2,8
	- Penyuluh Kabupaten	75,0	25,0	94,4	5,6
	- Pengurus Gapoktan	85,0	15,0	94,4	5,6
	- Pengurus KWT	97,5	2,5	91,7	8,3
11.	Mendorong untuk kreatif				
	- Penyuluh BPTP	92,5	7,5	75,0	25,0
	- Penyuluh Kabupaten	72,5	27,5	69,4	30,6

	- Pengurus Gapoktan	85,0	15,0	97,2	28,0
	- Pengurus KWT	97,5	2,5	97,2	28,0
12.	Keikutsertaan dalam kegiatan penerapan teknologi pengelolaan pekarangan				
	- Penyuluh BPTP	80,0	20,0	66,7	33,3
	- Penyuluh Kabupaten	52,5	47,5	83,3	16,7
	- Pengurus Gapoktan	75,0	25,0	91,7	8,3
	- Pengurus KWT	97,5	2,5	100,0	-
13.	Memfasilitasi kemitraan KWT dengan sumber informasi				
	- Penyuluh BPTP	97,5	2,5	91,7	8,3
	- Penyuluh Kabupaten	70,0	30,0	72,2	27,8
	- Pengurus Gapoktan	95,0	5,0	88,9	11,1
	- Pengurus KWT	95,0	5,0	97,2	2,8
14.	Memfasilitasi kemitraan KWT dengan penyedia sarana produksi				
	- Penyuluh BPTP	87,5	12,5	61,1	38,9
	- Penyuluh Kabupaten	75,0	25,0	94,4	5,6
	- Pengurus Gapoktan	85,0	15,0	91,7	8,3
	- Pengurus KWT	92,5	7,5	94,4	5,6
15.	Memfasilitasi kemitraan KWT dengan pemasaran				
	- Penyuluh BPTP	45,0	55,0	11,1	88,9
	- Penyuluh Kabupaten	12,5	87,5	25,0	75,0
	- Pengurus Gapoktan	7,5	92,5	97,2	2,8
	- Pengurus KWT	20,0	80,0	94,4	5,6

Tabel 1 memperlihatkan bahwa di Desa Babakanmulya, jumlah kehadiran dan kunjungan petugas baik fasilitator yang berasal dari BPTP maupun dinas setempat lebih rendah dibandingkan fasilitator yang berasal dari KWT dan Gapoktan. Hal ini mengindikasikan bahwa KWT dan gapoktan telah lebih mandiri dibandingkan dengan KWT yang ada di Desa Sindangsari. Di Desa Babakanmulya, petugas memberikan dan memfasilitasi kegiatan yang bersifat stimulan, selanjutnya KWT dan gapoktanlah yang membangun dan mengembangkan kegiatan-kegiatan yang ada di kelompoknya. Ibu rumah tangga sangat puas dengan kinerja fasilitator KWT dan gapoktan yang mengundang ibu rumah tangga untuk menghadiri pertemuan, biasanya mereka adalah pengurus inti dari kelompok wanita tani. Di Desa Babakanmulya seluruh ibu rumah tangga merasa puas atas kunjungan di luar pertemuan rutin yang dilakukan fasilitator KWT, namun di Desa Sindangsari terdapat 5,00 persen ibu rumah tangga yang merasakan kurang puas atas kunjungan di luar pertemuan rutin. Hal ini disebabkan ada beberapa ibu rumah tangga belum pernah mendapat undangan dari fasilitator selama jangka waktu tertentu.

Kualitas Layanan. Kualitas layanan yang diberikan fasilitator adalah tindakan untuk menciptakan manfaat bagi pelaku utama (ibu rumah tangga), diukur berdasarkan: (1)

respon petugas terhadap keluhan anggota; (2) kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi; (3) bahan dan peralatan komunikasi; dan (4) keramahan petugas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sumber informasi yang dominan digunakan responden adalah komunikasi interpersonal.

Ketanggapan/responsiveness yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan ketersediaan untuk melayani keluhan pelanggan dengan baik, tentang pengelolaan pekarangan. Pemberi pelayanan/fasilitator harus memahami segala permasalahan pelanggan utamanya terkait dengan kegiatan pengelolaan pekarangan. Fasilitator secara kontinyu harus mengetahui apakah pelayanan tanggapan keluhan telah sesuai dengan kebutuhan dan harapan ibu rumah tangga. Respon ibu rumah tangga membantu meningkatkan perbaikan prosedur pelayanan melalui identifikasi masalah yang telah dicari solusi permasalahannya. Pelayanan keluhan tidak dapat berjalan baik apabila tanpa komunikasi yang jelas antara fasilitator dengan ibu rumah tangga, antara fasilitator dengan fasilitator dan antara fasilitator dengan atasan. Pesan keluhan harus disampaikan dan dicari solusinya secara akurat dan efisien.

Respon terhadap keluhan merupakan bagian dari dimensi mutu pelayanan. Fasilitator membantu menyelesaikan permasalahan ibu

rumah tangga yang dibutuhkan. Kegiatan pertanian termasuk di dalamnya usaha tani pekarangan merupakan usaha yang mengandung risiko, risiko pertanian akan semakin besar apabila hambatan atau gangguan tidak dikelola dengan baik. Gangguan tersebut dapat disebabkan oleh hama penyakit, iklim, penanganan produksi, pasca-panen dan lain-lain. Untuk menanggulangi gangguan tersebut peran serta fasilitator pertanian sangat dibutuhkan, karena ibu rumah tangga dapat meminta informasi atau mengkonsultasikan permasalahannya kepada fasilitator, sehingga dapat dicarikan solusi atauantisipasi atas permasalahan ibu rumah tangga.

Nilai sebaran persepsi kepuasan ibu rumah tangga terhadap kinerja fasilitator yang cepat tanggap dalam memberikan pelayanan di Desa Sindangsari secara berurutan adalah: 97,5 persen fasilitator BPTP dan KWT, disusul oleh fasilitator gapoktan (65%) dan fasilitator dinas (42,5%). Sedangkan di Desa Babakanmulya, kinerja fasilitator yang cepat tanggap dalam memberikan pelayanan secara berurutan adalah fasilitator KWT dan fasilitator BPTP, disusul fasilitator dinas dan gapoktan. Walaupun secara kunjungan rutin petugas BPTP kurang (Desa Babakanmulya), namun apabila terdapat keluhan yang disampaikan kepada petugas BPTP menurut persepsi ibu rumah tangga lebih cepat tanggap dengan cara segera menugaskan petugasnya ke lapangan. Sebanyak 9,0 persen responden di kedua lokasi penelitian yang menyatakan persepsi negatif atas aspek ketanggapan keluhan kepada petugas BPTP. Indikator puas yang tercermin adalah fasilitator langsung menanggapi permasalahan ibu rumah tangga dan memberikan solusi. Namun secara umum di kedua lokasi penelitian, ibu rumah tangga menilai bahwa kinerja fasilitator yang berada di masing-masing lokasi cukup memuaskan karena perbedaan kepuasan antara ibu rumah tangga yang puas dengan yang belum puas kurang dari 10,00 persen responden.

Berdasarkan hasil wawancara, ibu rumah tangga menginginkan seorang fasilitator yang bisa memiliki komunikasi dua arah, yaitu mampu menyampaikan (berbicara dan menulis) juga mampu menerima (mendengar dan membaca) serta dapat memberikan solusi yang tepat atas permasalahan yang ada. Oleh karena itu, kualitas seorang fasilitator sangat penting untuk diperhatikan. Kegiatan kefasilitatoran adalah jasa layanan,

dan jasa layanan itulah yang harus dibuat bermutu sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan harapan sasaran pada waktu yang diperlukan. Tersedianya fasilitator di suatu desa tidak menjamin dapat memberikan hasil yang sama karena tergantung bagaimana fasilitator dapat memberikan kepuasan terhadap ibu rumah tangga dengan kinerja yang dihasilkan. Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara pelayanan terhadap hasil yang diharapkan. Jenis-jenis pelayanan yang diinginkan ibu rumah tangga seperti jasa informasi pertanian, jasa penerapan teknologi, jasa penumbuhan dan pembinaan kelembagaan kelompok wanita tani, jasa pembimbingan, jasa pelatihan/kursus dan lain-lain.

Dalam bidang pelatihan dan penyuluhan, kemampuan literasi visual sangat penting bagi fasilitator, karena dengan demikian fasilitator dapat lebih efektif dan efisien dalam menyampaikan materi penyuluhan. Alat bantu atau media apapun yang digunakan pada prinsipnya harus meningkatkan efektivitas dan kelancaran proses belajar. Selain dari itu alat bantu dapat lebih mengkonkritkan apa yang dijelaskan fasilitator kepada ibu rumah tangga, sehingga ibu rumah tangga lebih mudah dan lebih cepat menguasai materi.

Aspek keramahan sangat dekat dengan pelayanan “kepribadian” fasilitator di mana aspek ini melibatkan aliran jasa pelayanan kepada ibu rumah tangga. Aspek keramahan pada dasarnya bersifat interpersonal, aspek ini melibatkan sikap, perilaku dan kemampuan verbal fasilitator dalam interaksinya dengan ibu rumah tangga. Pada aspek ini, ibu rumah tangga di kedua lokasi penelitian mempersepsi cukup baik. Di atas 75 persen fasilitator mudah dihubungi dan di atas 60 persen memberikan keramahan dalam pelayanan keluhan ibu rumah tangga. Secara rinci nilai sebaran persepsi ibu rumah tangga di Desa Sindangsari secara berurutan adalah 97,5 persen fasilitator dari BPTP dan gapoktan, disusul fasilitator KWT 80 persen dan fasilitator dinas 57,5 persen. Sedangkan di Desa Babakanmulya secara rinci nilai sebaran persepsi ibu rumah tangga pada aspek keramahan layanan adalah 97,2 persen fasilitator KWT dan 88,9 persen fasilitator gapoktan disusul oleh fasilitator BPTP 44,4 persen dan dinas 41,4 persen.

Tingkat Pengetahuan. Tingkat pengetahuan fasilitator adalah konstruksi kognitif seorang fasilitator terhadap objek dan pengalaman

terkait teknologi pengelolaan pekarangan. Diukur berdasarkan: (1) kemampuan memecahkan masalah teknologi pada ibu rumah tangga; (2) frekuensi penyampaian ide/gagasan/inovasi dalam pertemuan; (3) kemampuan petugas menyebutkan, menguraikan, mendefinisikan dan mempraktekkan inovasi teknologi pengelolaan pekarangan; dan (4) kemampuan menilai untung rugi pelaksanaan inovasi teknologi.

Beberapa kegiatan yang harus dilakukan oleh seorang fasilitator dalam meningkatkan pengetahuannya, yaitu pertama fasilitator mengunjungi lahan atau wilayah binaannya, kedua fasilitator menanyakan masalah yang dihadapi ibu rumah tangga dalam mengelola pekarangannya dan ketiga fasilitator membantu menyelesaikan masalah tersebut. Dengan demikian diharapkan pengetahuan fasilitator sesuai dengan kebutuhan ibu rumah tangga. Fasilitator harus proaktif dalam menanyakan masalah atau kendala yang dihadapi ibu rumah tangga pada saat pertemuan, karena masalah teknis di lapang sulit untuk diprediksi. Sering terjadi ketidaksesuaian pengetahuan yang dimiliki fasilitator dengan kebutuhan pengguna (ibu rumah tangga) di lapangan.

Tabel 1 menunjukkan bahwa di Desa Sindangsari petugas fasilitator mampu memecahkan masalah yang dihadapi di lapangan oleh ibu rumah tangga sebesar 67,5 persen. Persentase sebaran kemampuan memecahkan masalah ditempati oleh fasilitator yang berasal dari BPTP, fasilitator KWT, fasilitator gapoktan dan fasilitator dinas. Sedangkan di Desa Babakanmulya di atas 69,4 persen petugas fasilitator mampu memecahkan masalah yang dihadapi di lapangan, persentase sebaran kemampuan memecahkan masalah diduduki fasilitator yang berasal dari BPTP, fasilitator KWT, fasilitator gapoktan dan fasilitator dinas. Terdapat 30,6 persen ibu rumah tangga yang tidak puas dengan kinerja fasilitator, indikator tidak puas tersebut adalah fasilitator tidak pernah menanyakan masalah kepada ibu rumah tangga. Namun apabila dinilai secara umum ibu rumah tangga merasa cukup puas, karena nilai kepuasan lebih besar bila dibandingkan dengan nilai tidak puas.

Dilihat dari aspek kemampuan mengungkapkan ide dan gagasan, di Desa Sindangsari; fasilitator dari BPTP dipersepsikan lebih baik (90%) dibanding fasilitator lainnya (KWT, gapoktan dan fasilitator dinas). Sedangkan di Desa

Babakanmulya; fasilitator KWT dan BPTP dipersepsi lebih baik dibanding fasilitator dinas dan gapoktan. Besarnya kemampuan fasilitator petugas BPTP lebih disebabkan teknologi pengelolaan pekarangan merupakan program yang pertama kali dicetuskan oleh Badan Litbang di mana salah satu UPT teknisnya adalah BPTP, sehingga berbagai inovasi berada di BPTP. Besarnya nilai fasilitator KWT lebih disebabkan BPTP dalam pelaksanaannya di lapangan bersentuhan langsung dengan para pengurus/fasilitator KWT. Para fasilitator KWT inilah yang menyebarkan inovasi kepada para anggotanya.

Pada aspek kemampuan menerangkan, di kedua lokasi penelitian tidaklah berbeda. Persepsi positif ditunjukkan oleh 69,4 persen ibu rumah tangga di Desa Sindangsari dan di atas 70 persen di Desa Babakanmulya kemampuan menerangkan fasilitator telah cukup baik. Penilaian mulai aspek bahasa penyampaian, kejelasan materi penyampaian dan *gesture* para fasilitator saat menerangkan.

Pada aspek kemampuan memberikan rekomendasi sangat terkait erat dengan kemampuan memberikan ide dan gagasan. Berdasarkan hasil pengamatan di lapangan, perilaku adopsi ibu rumah tangga di Desa Sindangsari pada musim tanam terakhir sebagian besar ibu rumah tangga menggunakan varietas dan teknologi yang direkomendasikan oleh fasilitator utamanya sesuai rekomendasi petugas BPTP Jawa Barat. Persepsi positif tertinggi fasilitator BPTP diperoleh dari ibu rumah tangga di Desa Sindangsari, namun di Desa Babakanmulya fasilitator BPTP memperoleh persepsi positif terkecil dibandingkan dengan fasilitator lainnya. Hal ini disebabkan 41,7 persen responden tidak mengetahui bahwa inovasi teknologi yang direkomendasikan bersumber dari BPTP, mereka mengetahui bahwa inovasi teknologi datang dari pengurus/fasilitator KWT. Di Desa Babakanmulya, petugas BPTP jarang bersentuhan langsung dengan anggota, mereka bersentuhan langsung dengan para pengurus KWT. Hal ini disebabkan di Desa Babakanmulya merupakan salah satu lokasi pengembangan dari Desa Sindangsari, dan sebelum teknologi pengelolaan pekarangan diterapkan, pengurus KWT dan Gapoktan Desa Babakanmulya diperkenalkan langsung ke lapangan di Desa Sindangsari (studi banding), sehingga fasilitator dari BPTP tidak terlalu intensif bertatap muka dengan ibu rumah tangga di Desa Babakanmulya.

Tingkat Kreativitas. Tingkat kreativitas fasilitator adalah kemampuan untuk mengembangkan ide-ide dan cara-cara baru penerapan teknologi pengelolaan pekarangan. Diukur berdasarkan: (1) hasil karya kreatifitas; (2) kemampuan mengelaborasi sumber daya; dan (3) selalu memberikan usulan atau gagasan menghadapi suatu masalah. Fasilitator atau para pelaku utama diharapkan kreatif, inovatif, berani dan bebas mengambil keputusan untuk memecahkan segala persoalan yang dihadapinya dengan kekuatan dan kemampuan yang ada pada dirinya serta prospek pengembangan usahanya ke depan.

Tabel 1 menunjukkan bahwa kreatifitas fasilitator secara umum dipersepsi positif oleh ibu rumah tangga. Sebanyak 72,5 persen di Desa Sindangsari mempersepsi positif dan sebanyak 69,4 persen di Desa Babakanmulya. Di Desa Sindangsari, ibu rumah tangga menilai bahwa fasilitator yang dinilai kreatif secara berurutan adalah fasilitator yang berasal dari KWT, BPTP, gapoktan dan dinas. Sedangkan di Desa Babakanmulya ibu rumah tangga menilai bahwa fasilitator yang dinilai kreatif secara berurutan adalah berasal dari KWT, gapoktan, BPTP dan dinas.

Bagi ibu rumah tangga, tingkat kreativitas fasilitator harus dibuktikan dengan pelaksanaan di lapangan. Kreativitas tidak saja berupa ide dan gagasan saja, tetapi lebih ditunjang kegiatan praktek lapang. Hal ini ditunjukkan dengan nilai sebaran persepsi ibu rumah tangga terhadap keikutsertaan fasilitator dalam setiap kegiatan, di mana nilai sebaran kreativitas berbanding lurus dengan keikutsertaan fasilitator dalam kegiatan pengelolaan pekarangan. Nilai sebaran menunjukkan bahwa fasilitator yang mempunyai nilai persepsi kreatifitas positif, maka nilai persepsi aspek keikutsertaan bernilai positif. Sebagai contoh nilai persepsi positif responden terhadap kreatifitas fasilitator KWT diikuti dengan nilai persepsi positif responden terhadap keikutsertaan fasilitator dalam kegiatan pengelolaan pekarangan, hal ini juga berlaku terhadap fasilitator lainnya.

Tingkat Kerja sama/kemitraan. Tingkat kerja sama dengan ibu rumah tangga adalah keterlibatan bersama antara fasilitator dengan ibu rumah tangga (aktif/tidak) dalam kegiatan-kegiatan. Diukur berdasarkan: (1) fasilitasi kerja sama dengan sumber informasi; (2) fasilitasi kerja sama dengan sumber sarana produksi; dan (3) fasilitasi

kerja sama dengan pemasaran. Salah satu tugas fasilitator adalah membantu ibu rumah tangga dalam memasarkan hasil pekarangannya ke pasar tradisional atau pasar modern. Selain memasarkan hasil pertanian, fasilitator dapat menjembatani ibu rumah tangga dengan pihak luar dalam hal permodalan, penyedia sarana produksi pertanian dan lain-lain. Melalui kerja sama ini diharapkan usaha tani pekarangan akan lebih efisien serta berkelanjutan dari aspek ekonomi.

Peran fasilitator di kedua lokasi penelitian cukup bervariasi. Peran fasilitator menjembatani dengan sumber informasi dan sumber sarana produksi telah dirasakan cukup oleh ibu rumah tangga. Namun, bagi ibu rumah tangga di Desa Sindangsari, peran fasilitator dalam menjembatani pemasaran hasil produksi dirasakan sangat kurang.

Secara umum ibu rumah tangga di Desa Sindangsari belum puas dengan kinerja fasilitator dalam membuat hubungan kerja sama antara kelompok ibu rumah tangga dengan pihak luar (bidang pemasaran). Sebanyak 45 persen responden menunjukkan kurang puas atas kinerja fasilitator bidang pemasaran. Indikator ketidakpuasan tersebut adalah tidak adanya kerja sama antara kelompok ibu rumah tangga dengan pihak luar. Terungkap bahwa selama ini ibu rumah tangga mengusahakan sendiri pemasaran mereka. Sebagian besar menyatakan kesulitan memasarkan hasil produksinya, mereka berusaha secara masing-masing individu menjual hasil usaha tani pekarangannya.

Berbeda dengan fasilitator Desa Sindangsari, di Desa Babakanmulya, terdapat fasilitator yang sangat berperan dalam memasarkan hasil produksi usaha tani pekarangan. Persepsi ibu rumah tangga yang mempersepsi positif sebanyak 94,4 persen untuk fasilitator KWT dan 97,2 persen untuk fasilitator gapoktan. Kedua fasilitator inilah yang menurut ibu rumah tangga berperan memasarkan hasil usaha tani pekarangan hingga sekarang. Kedua kelompok inilah yang menampung hasil produksi usaha tani pekarangan. Kelompok bekerja sama dengan pihak luar seperti pedagang pengumpul, kelompok memasarkan ke pasar tradisional, pedagang sayur bahkan kerja sama dengan pondok pesantren (sayuran dan ikan), pihak rumah sakit terdekat terkait komoditas-komoditas tertentu yang dibutuhkan untuk pihak rumah sakit.

Permasalahan pemasaran di Desa Sindangsari merupakan gambaran bagi fasilitator untuk bekerja lebih baik utamanya membantu memasarkan/memfasilitasi ibu rumah tangga dengan pihak luar hingga diperoleh kepuasan maksimal kepada ibu rumah tangga. Perlu diperhatikan, fasilitator seringkali menilai bahwa suatu layanan tertentu penting bagi ibu rumah tangga (seperti pentingnya penerapan suatu inovasi teknologi), padahal apa yang dianggap penting oleh fasilitator ternyata merupakan sesuatu yang kurang penting di mata ibu rumah tangga (penting bagi pelaku adalah pemasaran), sehingga yang diusahakan oleh fasilitator jadi sia-sia karena tidak dapat memuaskan ibu rumah tangga dengan baik. Sebaliknya, apa yang dipersepsikan sebagai hal yang tidak penting oleh fasilitator ternyata merupakan hal yang penting bagi ibu rumah tangga. Oleh karena itu, menjadi tugas fasilitator untuk terus menerus berusaha mengetahui faktor-faktor yang dapat memberikan kepuasan kepada ibu rumah tangga, di mana salah satunya adalah memasarkan produk hasil usaha tani pekarangan. Kegiatan akan terus berlanjut bahkan berkembang, jika hasil produksi dapat dengan mudah dipasarkan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa Kinerja fasilitator program pengelolaan lahan pekarangan dapat dilihat dari indikator jumlah kunjungan, kualitas layanan, tingkat pengetahuan, tingkat kreativitas, dan tingkat kerjasama. Fasilitator program pengelolaan lahan pekarangan (RPL) terdiri dari fasilitator dari BPTP, fasilitator dinas/instansi setempat, fasilitator KWT dan fasilitator gapoktan. Fasilitator yang berperan pasca program RPL secara berurutan adalah fasilitator KWT,

gapoktan, dinas setempat dan fasilitator BPTP.

DAFTAR PUSTAKA

- Dinas Pertanian, Peternakan dan Perikanan Kabupaten Kuningan. 2015. Laporan Tahunan Dinas (Bahan LKPJ Bupati Tahun 2015). Kuningan.
- Gomes FC. 2001. Manajemen Sumber Daya Manusia. Penerbit Andi Offset. Yogyakarta.
- Kotler P. 2005. Manajemen Pemasaran. Edisi Sebelas. Jilid 1,2. Jakarta: Indeks Gramedia.
- Neuman WL. 2015. Metodologi Penelitian Sosial: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif. Edisi Ketujuh. PT. Indeks. Jakarta.
- Padmowiharjo S. 2004. Manajemen dan Perencanaan Pelatihan. Badan Pengembangan Sumber daya Manusia. Departemen Pertanian. Jakarta.
- Rakhmat J. 2002. Metode Penelitian Komunikasi; dilengkapi Contoh dan Analisa Statistik. Bandung. Remaja Rosda Karya.
- Tjiptono F. 2004. Strategi Bisnis Pemasaran. Edisi Kedua. Andi. Yogyakarta.
- Werther Jr WB dan Davis K. 1996:346. Human Resources and Personnel Management. USA: McGraw-Hill, Inc.