

## ANALISIS KEPUASAN PETANI TERHADAP PELAYANAN PENYULUHDH BADAN PELAKSANA PENYULUHAN DAN KETAHANAN PANGAN KABUPATEN MAGELANG TAHUN 2014

Endriani Widyastuti

Alumnus Program Magister Manajemen STIE Widya Wiwaha

Nur Widiastuti

Program Magister Manajemen STIE Widya Wiwaha, e-mail: noor\_mmww@yahoo.com

### Abstract

*The research was conducted in Magelang Regency which aimed to determine the level of satisfaction of farmers to services of Civil Servant extension workers and Tenaga Harian Lepas-Tenaga Bantu Penyuluh Pertanian (THL-TBPP) in Badan Pelaksana Penyuluhan Dan Ketahanan Pangan (BPPKP) of Magelang Regency. Type of the research is quantitative descriptive analytical approach by using the Servqual method and followed IPA (Importance Performance Analysis) approach. Sampling of villages were randomly selected with purposif random sampling method, sample of farmers were taken by simple random sampling method. The total samples of villages were 50 and total samples of farmers were 200 persons. The results of the research showed that the services of Civil Servants extension workers in BPPKP of Magelang Regency on all dimensions of quality of extension services by farmers has not been satisfactorily assessed . Dimensions that need to be improved as the main priority were **Reliability Dimension** attributes that were related with mentoring and consultancy marketing of agricultural products and new technological innovations . In the service of THL-TBPP , all dimensions of quality of extension services by farmers has not been satisfactorily assessed. Dimensions that need to be improved as the main priority were **Reliability Dimension** attributes that were related with mentoring and consultancy marketing of agricultural products and the innovation of new technologies and **Assurance Dimension** attributes that primarily related to the settlement of the problems of farmers in their farm .*

**Keyword:** satisfaction, extension, service, BPPKP of Magelang Regency.

### PENDAHULUAN

Pembangunan pertanian yang berkelanjutan merupakan suatu keharusan untuk memenuhi kebutuhan pangan, papan dan bahan baku industri; memperluas lapangan kerja dan lapangan berusaha; meningkatkan kesejahteraan rakyat khususnya petani, pekebun, peternak, nelayan, pembudidaya ikan, pengolah ikan, dan masyarakat di dalam dan di luar kawasan hutan; mengentaskan masyarakat dari kemiskinan khususnya di pedesaan; meningkatkan

pendapatan nasional serta menjaga kelestarian lingkungan (Departemen Pertanian, 2009).

Pembangunan di sektor pertanian memerlukan sumberdaya manusia pertanian yang berkualitas, andal, serta berkemampuan manajerial, kewirausahaan dan organisasi bisnis sehingga pelaku pembangunan pertanian mampu membangun usaha dari hulu sampai hilir yang berdaya saing tinggi dan mampu berperan serta dalam melestarikan hutan dan lingkungan hidup

sejalan dengan prinsip pembangunan berkelanjutan. Untuk mewujudkan hal-hal tersebut, salah satu kewajiban pemerintah adalah menyelenggarakan penyuluhan di bidang pertanian.

Pemerintah memberikan perhatian yang serius terhadap penyuluhan pertanian, hal ini dapat dilihat dengan telah dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2006 tentang Sistem Penyuluhan Pertanian, Perikanan dan Kehutanan (SP3K) sebagai dasar hukum bagi penyelenggaraan penyuluhan pertanian. Diharapkan dengan adanya landasan hukum yang jelas maka penyuluhan pertanian bisa berjalan lebih terarah.

Salah satu pilar lembaga penyuluhan yang penting dalam penyampaian penyuluhan adalah penyuluh pertanian. Penyuluh pertanian adalah orang yang mengemban tugas memberi dorongan kepada para petani agar mau mengubah cara berpikir, cara kerja dan cara hidupnya yang lama dengan cara-cara baru mengikuti perkembangan teknologi pertanian yang lebih maju. Seorang penyuluh pertanian benar-benar dituntut untuk menjadi seorang yang mampu mendorong, membimbing, dan mengarahkan petani dalam berusaha tani sehingga dapat menguasai teknik budidaya pertanian, pengembangan usaha, pemasaran hasil dan penerapan standar mutu pertanian. Maka seorang penyuluh pertanian harus benar-benar seorang analis usaha tani, dengan menerapkan efisiensi maksimal dalam usaha tani, memahami arti pengembangan usaha, pemasaran hasil dan penerapan standar mutu, mampu menjadi mediator dalam bermitra usaha (Juniati, 2002).

Peran pemerintah dalam penyelenggaraan penyuluhan ditugaskan kepada Badan Pelaksana Penyuluhan dan Ketahanan Pangan (BPPKP) Kabupaten Magelang. Lembaga ini merupakan wadah bagi para penyuluh untuk melaksanakan tugasnya yaitu melaksanakan proses pembelajaran dan pendampingan bagi para pelaku utama dan pelaku usaha dalam rangka penyebaran informasi yang berkaitan dengan upaya perbaikan cara-cara berusaha tani demi

tercapainya peningkatan pendapatan dan perbaikan kesejahteraan keluarganya.

Penyuluh di BPPKP Kabupaten Magelang ada yang berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil, selain itu ada penyuluh yang berstatus sebagai tenaga harian lepas yang disebut THL-TBPP (Tenaga Harian Lepas-Tenaga Bantu Penyuluh Pertanian). Penyuluh Pertanian PNS maupun THL-TBPP mempunyai tugas pokok dan fungsi yang sama dalam penyelenggaraan penyuluhan pertanian di Kabupaten Magelang.

Efektivitas pelaksanaan penyuluhan pertanian dapat diukur melalui tingkat kepuasan masyarakat petani dalam memperoleh pelayanan dari penyuluhnya. Apabila penyelenggaraan penyuluhan tersebut dilaksanakan secara benar, kontinyu, dan konsisten, maka tingkat kepuasan petani juga akan tinggi yang akhirnya akan berdampak pada tingkat kualitas hidup petani.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Pelayanan dan kualitas pelayanan

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. (Slamet, 1996). Kotler (2002) menyatakan bahwa pelayanan memiliki empat karakteristik utama, yaitu : tidak berwujud (*intangibility*), tidak terpisahkan (*inseparable*), beraneka ragam (*Variability*), tidak tahan lama (*Perishability*)

Dalam setiap pelayanan, apapun bentuknya selalu dituntut adanya kualitas yang baik untuk memuaskan pelanggan. Kualitas layanan pelayanan dapat diukur dengan melihat seberapa jauh efektifitas layanan dapat mempertipis kesenjangan antara harapan dengan layanan pelayanan yang diberikan.

Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik tidak berdasarkan persepsi penyedia pelayanan, akan tetapi berdasarkan persepsi pelanggan. Persepsi pelanggan terhadap kualitas

pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan. Kualitas pelayanan digambarkan sebagai suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara harapan dengan kinerja. Harapan pelanggan dibentuk dan didasarkan oleh beberapa faktor, antara lain pengalaman masa lalu, pendapat teman, informasi dan janji perusahaan (Assegaff,2009).

### Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler (2004), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang.

Ada beberapa metode yang bisa dipergunakan setiap perusahaan untuk mengukur dan memantaukepuasan pelanggannya dan pelanggan pesaing. Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1985) dalam Kotler dan Keller (2002) mengembangkan alat untuk mengukur kualitas layanan yang disebut *Servqual*. *Servqual* merupakan ringkasan skala yang terdiri dari atribut-atribut mengenai keterandalan dan keefektifan dari satu perusahaan dimana lebih mengerti harapan pelayanan dan persepsi dari pelanggannya. *Servqual* terdiri dari dua bagian, yaitu:

- a. Bagian harapan, yang berisi pernyataan untuk mengetahui harapan umum dari konsumen yang berhubungan dengan pelayanan.
- b. Bagian persepsi, yang berisi pernyataan yang sesuai dengan bagian harapan untuk menunjukkan penilaian konsumen terhadap badan usaha yang ingin diteliti dalam kategori layanan.

Menurut Arasli (2005) yang dikutip oleh Fathoni (2009), mengungkapkan bahwa metode

*Servqual* merupakan metode pengukuran kualitas pelayanan yang paling banyak digunakan karena frekuensi penggunaannya yang tinggi. Disamping itu menurut Brysland dan Curry (2001) dalam Fathoni (2009), metode *Servqual* dipandang memenuhi syarat validitas secara statistik.

Model *Servqual* meliputi analisis terhadap lima gap yang berpengaruh terhadap kualitas jasa menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1985) dalam Kotler dan Keller (2002), diantaranya:

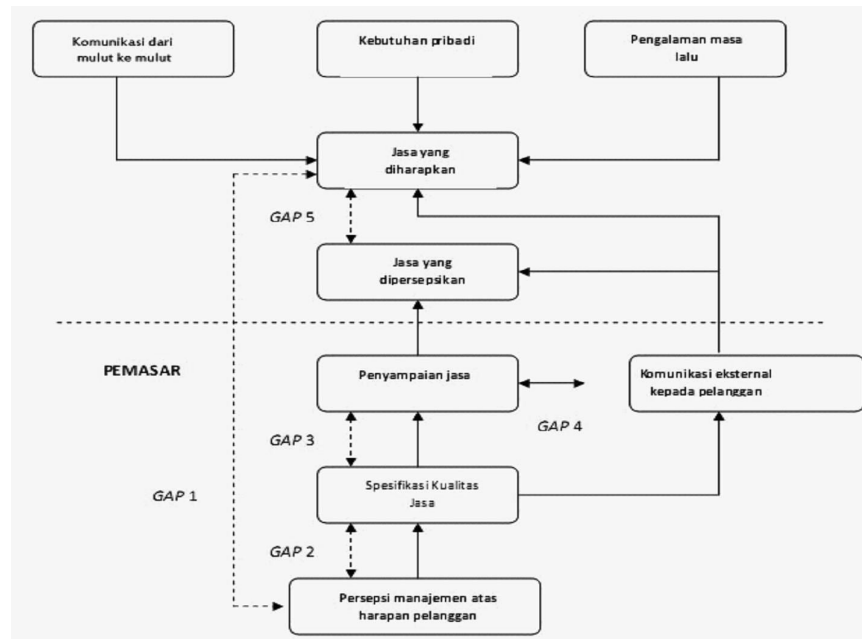
- a. Gap 1, yaitu gap antara harapan konsumen dan persepsi manajemen terhadap harapan pelanggan (*knowledge gap*). Kenyataan pihak manajemen perusahaan tidak selalu dapat merasakan/memahami apa yang diinginkan para pelanggan secara akurat. Model konseptual *Servqual* dapat dilihat pada gambar 1.

#### Keterangan:

Garis putus-putus horizontal memisahkan dua fenomena utama, pada bagian atas berkaitan dengan pelanggan dan bagian bawah berkaitan dengan perusahaan atau penyedia jasa.

- b. Gap 2, yaitu gap antara perbedaan antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa (*standarts gap*). Kadang kala manajemen mampu memahami secara tepat apa yang diinginkan pelanggan, tetapi mereka tidak menyusun suatu standard kinerja tertentu yang jelas. Hal ini bisa dikarenakan tiga faktor, yaitu tidak adanya komitmen total manajemen terhadap kualitas jasa, kekurangan sumber daya, atau karena adanya kelebihan permintaan.
- c. Gap 3, yaitu gap antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa (*delivery gap*). Gap ini muncul terutama pada jasa yang sistem penyampaiannya sangat tergantung pada konsumen.
- d. Gap 4, yaitu antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal (*comunications gap*). Harapan pelanggan seringkali dipengaruhi

Gambar 1 Model Serqual



iklan atau janji yang dibuat oleh perusahaan melalui komunikasi pemasaran. Resiko yang dihadapi bila janji yang sudah diberikan tidak dipenuhi.

- e. Gap 5, yaitu gap antara jasa yang dipersepsikan dan jasa yang diharapkan (*service gap*). Terjadi apabila pelanggan mengukur kinerja perusahaan dengan cara berlainan atau salah mempersepsikan kualitas jasa. Jika pelayanan yang diterima lebih baik dari pada pelayanan yang diharapkan atau setidaknya sama, maka perusahaan akan memperoleh citra dan dampak yang positif. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima dirasakan lebih rendah dari pelayanan yang diharapkan, maka gap ini akan menimbulkan permasalahan bagi perusahaan.

Model *Service Quality* didasarkan pada asumsi bahwa konsumen membandingkan kinerja jasa pada atribut-atribut relevan dengan standard ideal atau sempurna untuk masing-masing atribut jasa. Penilaian kualitas jasa menggunakan model *Servqual* mencakup

perhitungan perbedaan diantara nilai yang diberikan pada pelanggan untuk setiap pasang pertanyaan berkaitan dengan harapan dan persepsi. Skor *service quality* untuk setiap pasang pertanyaan bagi masing-masing pelanggan dapat dihitung berdasarkan rumus berikut Tjiptono (2005) dalam Rismayana (2010):

$$\text{Skor Servqual} = \text{Skor persepsi} - \text{Skor harapan}$$

Pengukuran hasil survei dapat dilakukan dengan membandingkan antara rata-rata harapan dengan persepsi dan tiap butir instrumen. Dengan demikian akan didapatkan gap atau kesenjangan, yaitu selisih kenyataan dan harapan

### **Importance Performance Analysis (IPA)**

*Important Performance Analysis* adalah suatu metode pendekatan yang menganalisis sejauh mana tingkat kepuasan seseorang terhadap kinerja suatu perusahaan. *Important* mengacu pada tingkat kepentingan menurut persepsi pelanggan. Dari berbagai persepsi tingkat kepentingan pelanggan dapat merumuskan tingkat kepentingan yang paling

dominan. Penggunaan konsep tingkat kepentingan ini dapat menangkap persepsi yang lebih jelas mengenai pentingnya variabel (atribut) dimata pelanggan, sedangkan *performance* mengacu kepada kinerja. Rangkuti (2006) menjelaskan bahwa inti dari analisis ini adalah tingkat kepentingan konsumen diukur dalam kaitannya dengan apa yang seharusnya dikerjakan oleh perusahaan agar menghasilkan produk dan pelayanan yang berkualitas tinggi.

Diagram kartesius IPA (*Importance Performance Analysis*) dibuat dengan menggunakan *scatter plot* yang terbagi menjadi empat bagian kuadran, yaitu kuadran A, kuadran B, kuadran C, dan kuadran D yang memiliki interpretasi yang berbeda-beda. Kuadran A memiliki interpretasi yang menunjukkan apabila atribut kepuasan berada pada kuadran A maka atribut tersebut menjadi prioritas utama yang harus diperbaiki pelayanannya karena atribut yang termasuk dalam kuadran ini dinilai tidak memuaskan pelayanannya. Kuadran B menginterpretasikan bahwa atribut yang ada pada kuadran harus dipertahankan prestasinya/kinerjanya, karena atribut-atribut dalam kuadran pelayanan yang diberikan sudah memuaskan. Kuadran C menginterpretasikan bahwa atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ini pelayanannya dinilai cukup memuaskan tetapi pelayanannya juga dinilai tidak penting sehingga perbaikannya menjadi prioritas rendah. Kuadran D menginterpretasikan bahwa atribut-atribut pelayanan yang termasuk kedalam kuadran ini pelayanannya dinilai memuaskan, disamping itu atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ini dianggap tidak penting sehingga dinilai berlebihan.

Isro Haryadi (2012) melakukan kajian terhadap Tingkat Kepuasan Petani Terhadap Pelayanan Penyuluh Lapangan di BPPK Kecamatan Tempuran Kabupaten Magelang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar atribut pelayanan pada dimensi *Tangible* dan *Assurance* termasuk dalam kategori prioritas rendah, untuk dimensi *Empathy* seluruh

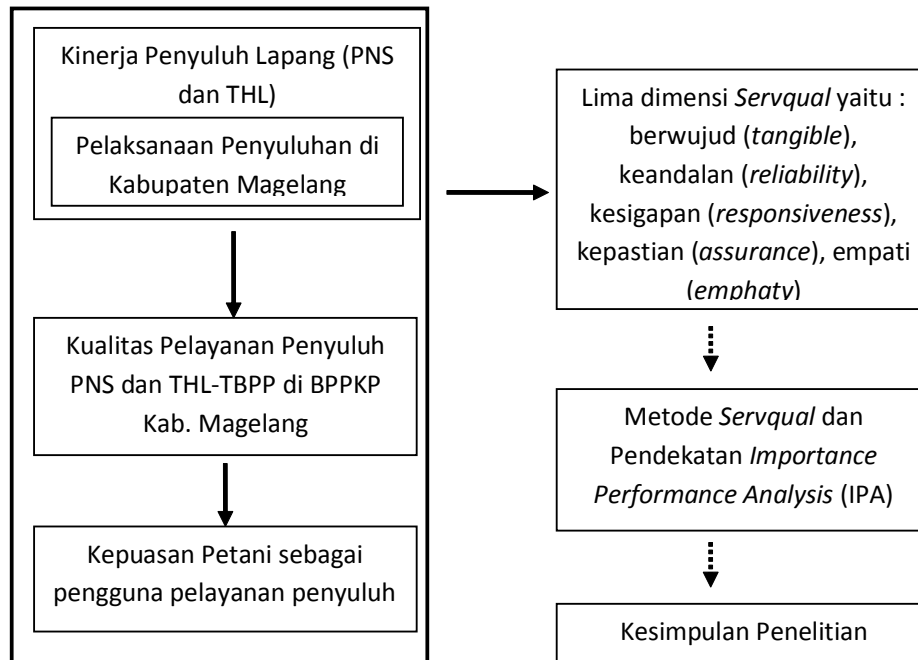
atributnya termasuk dalam kategori pertahankan prestasi. Sebagian kecil atribut pelayanan pada dimensi *Reliability* termasuk dalam kategori prioritas utama sedangkan pada dimensi *Responsiveness* tidak satupun atributnya pada kategori prioritas utama. atribut pelayanan penyuluh lapangan terhadap petani yang menjadi prioritas utama perbaikan adalah penyediaan sarana pertanian, penyediaan prasarana pertanian, memfasilitasi semua kegiatan usaha tani petani dan penyelesaian masalah petani secara tuntas. Tingkat kepuasan petani terhadap pelayanan penyuluh lapangan di BPPK Kecamatan Tempuran Kabupaten Magelang tergolong tinggi.

## KERANGKA PENELITIAN

Kepuasan petani terhadap kegiatan penyuluhan pertanian dapat diartikan sebagai kepuasan petani sebagai klien, dengan asumsi bahwa kegiatan penyuluhan adalah produk pelayanan yang diberikan oleh sebuah organisasi yaitu kepuasan yang timbul karena adanya kesesuaian antara harapan yang ada dengan kondisi nyata yang ada pada kegiatan penyuluhan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan petani terhadap pelayanan penyuluh dengan menggunakan atribut-atribut kualitas pelayanan yang dikelompokkan ke dalam lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu : berwujud (*tangible*), keandalan (*reliability*), kesigapan (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), empati (*emphaty*). Dengan menggunakan analisis metode *Servqual* dan IPA dapat diketahui tingkat kepentingan dan tingkat kinerja atribut kualitas penyuluh di BPPKP Kabupaten Magelang. Apabila tingkat kinerja di bawah tingkat kepentingan maka pelanggan atau petani akan kecewa, apabila tingkat kinerja sesuai dengan tingkat kepentingan maka pelanggan atau petani akan puas dan apabila tingkat kinerja melebihi tingkat kepentingan maka pelanggan akan sangat puas. Rumusan kerangka penelitian dapat dilihat pada gambar 2 berikut.

Gambar 2. Bagan Kerangka Penelitian



Ket : .....▶ : Garis pengaruh indikator,

————▶ : Garis proses

## METODE PENELITIAN

Pendekatan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Penelitian dengan pendekatan kuantitatif adalah penelitian yang ilmiah yang sistematis terhadap bagian-bagian dan fenomena serta hubungan-hubungannya. Dalam penelitian kuantitatif metode yang digunakan antara lain : metode *survey*, *expost facto*, *eksperimen*, *evaluasi*, *action research*, *policy research* (selain metode *naturalistic* dan *sejarah*). Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif metode *survey*. yaitu penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengambil data yang pokok (Singarimbun dan Efendi, 1989).

## POPULASI DAN SAMPEL

Penelitian ini dilakukan di wilayah kerja BPPKP Kabupaten Magelang. BPPKP Kabupaten Magelang memiliki 21 BPPK

Kecamatan dengan jumlah kelompok tani sebanyak 2049 kelompok.

$$n = \frac{N}{(1 + Ne^2)} = \frac{2049}{(1 + 2049(0,01))} = 95$$

Dengan perhitungan sampel minimal menurut *slovin* maka didapatkan 95 kelompok tani yang dijadikan sampel dari 2094 kelompok tani. Pada penelitian ini akan diambil 100 sampel kelompok tani untuk penilaian kinerja penyuluh PNS dan 100 sampel untuk penilaian kinerja THL TBPP, dimana masing-masing kelompok tani akan diwakili oleh 1 orang petani.

Pengambilan sampel desa penelitian dilakukan secara *purposive* di 21 kecamatan berdasarkan pertimbangan desa tersebut merupakan desa yang cukup potensial untuk melaksanakan usaha tani, sehingga desa tersebut diasumsikan memiliki aktifitas penyuluhan yang tinggi. Selain dari kriteria yang

telah disebutkan diatas, alasan terjangkaunya desa untuk pengambilan data penelitian juga menjadi pertimbangan peneliti. Jumlah desa yang dijadikan sampel sebanyak 50 desa. Kelompok Tani dipilih dengan menggunakan Metode pengambilan *simple random sampling*, dari setiap desa yang telah dijadikan sampel diambil empat kelompok tani. Sehingga didapatkan 200 kelompok tani.

## PENGUMPULAN DATA

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kuesioner, wawancara dan studi dokumen. Kuisisioner yang digunakan dalam penelitian ini pernah digunakan oleh Isro Haryadi pada tahun 2012 di Kecamatan Tempuran Kabupaten Magelang pada penelitian tentang tingkat kepuasan petani terhadap pelayanan penyuluh di BPPK Kecamatan Tempuran, Wawancara yaitu proses mendapatkan keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara peneliti antara pihak-pihak perusahaan yang bisa membantu peneliti dalam mengumpulkan data yang mendukung penelitian ini. Studi dokumen adalah mengumpulkan informasi dengan mempelajari sumber data tertulis yaitu untuk memperoleh data sekunder yang ada kaitannya dengan penelitian ini.

## METODE ANALISIS DATA

Analisis data dengan menggunakan metode *Servqual* yang bertujuan untuk mengetahui baik atau buruknya kualitas pelayanan penyuluh lapang. Nilai rata-rata total *Servqual* (TSQ) yang diperoleh nantinya akan mengidentifikasi baik atau tidaknya kualitas jasa yang diberikan oleh penyedia jasa pelayanan (Ayuningrum, 2008):

1. Nilai rata-rata TSQ sama dengan nol ( $=0$ ), berarti dalam hal ini telah menunjukkan jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan pelanggan sehingga kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan.
2. Nilai rata-rata TSQ lebih besar dari 0 ( $>0$ ), hal ini menunjukkan jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka jasa

dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal atau sangat memuaskan.

3. Nilai rata-rata TSQ bernilai lebih kecil dari 0 ( $<0$ ), hal ini menunjukkan jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk atau tidak memuaskan

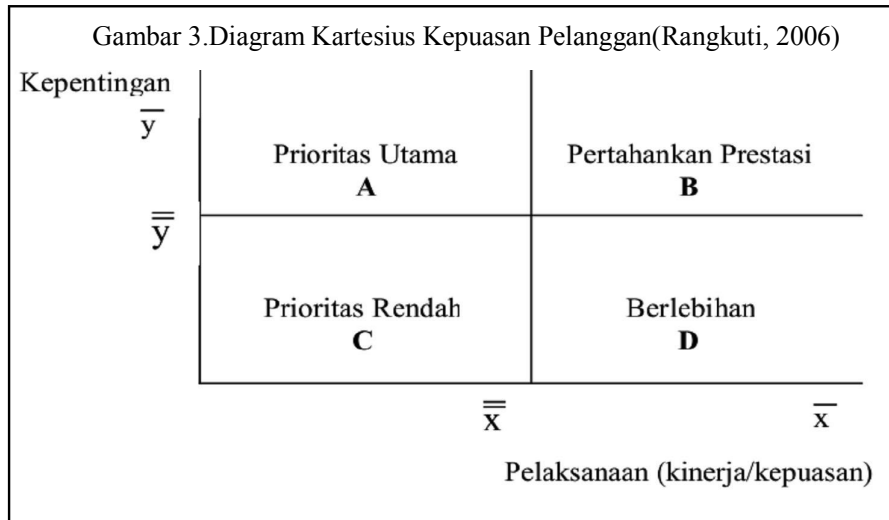
Pada metode *Servqual* dibutuhkan data skor harapan (*expected score*) dan skor persepsi (*perceive score*). Perbedaan antara kedua skor ini memiliki sasaran penilaian pelanggan untuk mengetahui kualitas jasa yang diterima pelanggan dengan menggunakan metode penelitian yang disebut dengan nama *Servqual*.

Pada langkah berikutnya data akan dianalisis menggunakan pendekatan IPA (*Importance Performance Analysis*). Rangkuti (2006) menyebutkan bahwa IPA atau analisis tingkat kepentingan dan kinerja karyawan atau penyuluh digunakan untuk menjawab permasalahan mengenai sejauh mana tingkat kepuasan petani terhadap penyuluh BPPK Kabupaten Magelang. Metode *Importance Performance Analysis* merupakan suatu teknik penerapan untuk mengukur atribut dari tingkat kepentingan dan tingkat kinerja. Tingkat kepentingan diukur dari harapan petani, sedangkan tingkat kinerja diukur dari pelaksanaannya.

Selanjutnya setiap atribut-atribut tersebut dijabarkan dalam diagram kartesius seperti pada gambar 3.

Keterangan :

1. Kuadran A (Prioritas Utama)  
Kuadran ini merupakan wilayah yang memuat atribut dengan tingkat harapan tinggi, tetapi memiliki tingkat kinerja rendah, sehingga mengecewakan konsumen. Atribut-atribut yang masuk pada kuadran ini harus ditingkatkan kinerjanya dan menjadiprioritas lembaga. Lembaga harus secara terus menerus melaksanakan perbaikan.
2. Kuadran B (Pertahankan Prestasi)  
Kuadran ini menunjukkan atribut-atribut yang dianggap sangat penting oleh petani dan telah



dilaksanakan oleh lembaga penyuluhan sesuai dengan harapan petani. Atribut-atribut yang masuk pada kuadran ini harus tetap dipertahankan dan harus terus dikelola dengan baik, karena semua atribut ini menjadikan produk atau pelayanan tersebut unggul di mata petani.

### 3. Kuadran C (Prioritas Rendah)

Kuadran ini merupakan wilayah yang memuat atribut dengan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja rendah. Atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ini dirasakan kurang penting oleh petani dan pelaksanaannya dinilai masih kurang baik. Pihak lembaga penyuluhan belum merasa terlalu perlu mengalokasikan biaya dan investasi untuk memperbaiki kinerja penyuluhnya (prioritas rendah). Namun lembaga penyuluhan juga tetap perlu mewaspadai, mencermati dan mengontrol setiap atribut pada kuadran ini, karena tingkat kepuasan petani dapat berubah seiring meningkatnya kebutuhan.

### 4. Kuadran D (Berlebihan)

Kuadran ini menunjukkan atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh petani, namun lembaga penyuluhan telah melaksanakannya dengan baik, sehingga dianggap berlebihan. Atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi, agar lembaga dapat menghemat sumberdaya.

## GAMBARAN UMUM RESPONDEN

Petani yang berjenis kelamin perempuan dengan persentase sebesar 8,14% dan petani berjenis kelamin laki-laki dengan persentase sebesar 91,86%. Hasil tersebut dipengaruhi oleh peran laki laki yang merupakan kepala keluarga cenderung untuk diberikan tugas untuk mengikuti kegiatan penyuluhan dan karena dari segi fisik, petani kaum laki laki lebih cocok untuk melakukan pekerjaan di lapangan yang berkaitan langsung dengan penyuluhan pertanian.

Umur petani pada kategori muda sebanyak 10,4% dan usia petani pada kategori sedang sebanyak 68,2%, sedangkan usia petani pada kategori tua sebanyak 22,4%. Hasil ini menunjukkan mayoritas petani yang diteliti dengan kategori umur sedang (43-61 tahun).

Petani dengan tingkat pendidikan sedang yang terbesar, yakni sebesar 72,16% sedangkan petani dengan tingkat pendidikan tinggi hanya sebesar 18,56%. Hal ini berarti mayoritas petan masih mempunyai tingkat pendidikan kategori sedang, yakni petani petani mengenyam pendidikan dalam rentang 5 sampai dengan 11 tahun.

Dilihat dari lamanya menjadi petani rata-rata antara 15-45 tahun, sedangkan dari lamanya menjadi anggota rata-rata antara 1-11 tahun. Mayoritas petani yang menjadi responden



merupakan pengurus kelompok tani yang ditunjukkan dalam angka sebesar 77,68% sedangkan petani yang merupakan anggota biasa sebesar 22,32%. Mayoritas petani memiliki tempat tinggal berjarak sedang yaitu kisaran antara 123 meter hingga 568 meter dengan tempat pelaksanaan penyuluhan. Mayoritas kegiatan penyuluhan yang berbarengan dengan pertemuan kelompok tani mayoritas dilakukan satu kali dalam sebulan, penyuluhan dilakukan pada siang hari dengan jumlah persentase sebesar 45,23%.

### HASIL ANALISIS KEPUASAN PETANI

Pada penelitian ini, teori yang dipakai adalah teori dimensi kualitas jasa yang dikemukakan oleh Kotler dan Keller (2002) yaitu teori yang mengembangkan suatu alat ukur kualitas layanan yang disebut *Servqual* berdasarkan lima dimensi kualitas jasa yakni : *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Emphaty*. Kelima dimensi tersebut merupakan hasil pengembangan dari teori 10 dimensi kualitas jasa

yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1985). 10 dimensi kualitas jasa yang dikemukakan yakni : *Tangible, Reliability, Responsiveness, Competence, Courtesy, Credibility, Security, Acces, Communication And Understanding The Customer*.

Dari kelima dimensi kualitas (*Servqual*) yang telah disebutkan diatas, maka disusun butir butir pertanyaan untuk mengetahui persepsi petani terhadap tingkat kepentingan dan tingkat kinerja Penyuluh PNS atau THL-TBPP.

### Analisis Terhadap Pelayanan Penyuluh PNS

Dari pengolahan data penilaian terhadap pelayanan penyuluh PNS diperoleh hasil perhitungan rata-rata tiap atribut baik untuk harapan petani dan pma-rata skor tingkat kinerja/ persepsi dan tingkat kepentingan/harapanpetani kemudian dianalisis untuk mengetahui ada tidaknya suatu kesenjangan (gap) pada masing-masing atribut kualitas pelayanan. Pada tabel 1 berikut menyajikan hasil selisih Nilai rata-rata total *Servqual* (TSQ).

Tabel 1. Selisih Rata-Rata Skor Tingkat Kinerja/Persepsi Dan Tingkat Kepentingan/Harapan Petani Terhadap Kualitas Pelayanan Penyuluh PNS

No.	Dimensi (atribut <i>service quality</i> )	Nilai Rata-rata		Selisih Rata-rata per item	Selisih Rata-rata Dimensi
		Kepentingan	Kinerja		
	<b><i>Tangible</i></b>				-0.19
C1	Penampilan penyuluh	3.04	3.04	0	
C2	Fasilitas pendukung penyuluhan	3.24	2.94	-0.3	
C3	Fasilitas yang diterima petani dalam kegiatan penyuluhan	3.04	2.76	-0.28	
	<b><i>Reliability</i></b>				-0.56
C4	Memandu pengumpulan dan analisa data potensi wilayah	3.31	2.63	-0.68	
C5	Memandu penyusunan rencana usaha tani	3.35	2.79	-0.56	

*Bersambung*

## Sambungan

C6	Memandu analisis peluang usaha dan keadaan pasar	3.47	2.79	-0.68	
C7	Mengajar kursus/pelatihan petani	3.55	2.81	-0.74	
C8	Kunjungan secara teratur	3.56	3.12	-0.44	
C9	Hadir tepat waktu	3.34	3.12	-0.22	
C10	Pendampingan dalam praktek/demonstrasi	3.47	3.13	-0.34	
C11	Pendampingan dalam pemasaran produk pertanian	3.47	2.59	-0.88	
C12	Pendampingan dalam pemenuhan kebutuhan modal	3.41	2.92	-0.49	
C13	Penyampaian inovasi teknologi baru	3.55	2.81	-0.74	
C14	Penyampai aspirasi petani	3.47	2.97	-0.5	
C15	Pengembangan kelompok tani	3.44	2.92	-0.52	
C16	Penyuluhan tepat sasaran	3.47	3.04	-0.43	
	<b>Responsiveness</b>				-0.54
C17	tanggap dalam menangani pengaduan petani	3.55	3.03	-0.52	
C18	cepat dalam mengatasi masalah yang timbul	3.57	3.01	-0.56	
	<b>Assurance</b>				-0.51
C19	kemampuan penyuluh akan pengetahuan materi penyuluhan	3.54	3	-0.54	
C20	memandu proses belajar dalam kursus petani	3.52	2.99	-0.53	
C21	keterampilan dalam mengatasi masalah yang timbul	3.47	3	-0.47	
	<b>Emphaty</b>				-0.56
C22	mudah ditemui/dihubungi	3.59	3.15	-0.44	
C23	menyediakan waktu untuk petani	3.5	3	-0.5	
C24	tidak membedakan petani	3.54	3.12	-0.42	
C25	kemampuan memahami kebutuhan petani	3.71	2.94	-0.77	
C26	Keterampilan berkomunikasi secara menyenangkan	3.6	3	-0.6	
C27	kepedulian terhadap permasalahan petani	3.73	3.08	-0.65	

Sumber: Analisis Data Primer 2014

**Analisis Terhadap Pelayanan THL-TBPP**

Hasil rata-rata skor tingkat kinerja/persepsi dan tingkat kepentingan/harapan petani kemudian dianalisis untuk mengetahui ada tidaknya suatu

kesenjangan (gap) pada masing-masing atribut kualitas pelayanan. Pada tabel 2 berikut menyajikan hasil selisih Nilai rata-rata total *Servqual* (TSQ)

Tabel 2. Selisih Rata-Rata Skor Tingkat Kinerja/Persepsi Dan Tingkat Kepentingan/Harapan Petani Terhadap Kualitas Pelayanan THL-TBPP

No.	Dimensi (atribut <i>service quality</i> )	Nilai Rata-rata		Selisih Rata-rata per item	Selisih Rata-rata Dimensi
		Kepentingan	Kinerja		
	<b>Tangible</b>				-0.08
C1	Penampilan penyuluh	3.05	3.07	0.02	
C2	Fasilitas pendukung penyuluhan	2.94	2.91	-0.03	
C3	Fasilitas yang diterima petani dalam kegiatan penyuluhan	3.04	2.8	-0.24	
	<b>Reliability</b>				-0.55
C4	Memandu pengumpulan dan analisa data potensi wilayah	3.3	2.64	-0.66	
C5	Memandu penyusunan rencana usaha tani	3.35	2.79	-0.56	
C6	Memandu analisis peluang usaha dan keadaan pasar	3.46	2.79	-0.67	
C7	Mengajar kuesus/pelatihan petani	3.52	2.81	-0.71	
C8	Kunjungan secara teratur	3.55	3.16	-0.39	
C9	Hadir tepat waktu	3.34	3.12	-0.22	
C10	Pendampingan dalam praktek/demonstrasi	3.46	3.15	-0.31	
C11	Pendampingan dalam pemasaran produk pertanian	3.46	2.63	-0.83	
C12	Pendampingan dalam pemenuhan kebutuhan modal	3.41	2.95	-0.46	
C13	Penyampaian inovasi teknologi baru	3.49	2.77	-0.72	
C14	Penyampai aspirasi petani	3.47	3.01	-0.46	
C15	Pengembangan kelompok tani	3.44	2.95	-0.49	
C16	Penyuluhan tepat sasaran	3.47	2.86	-0.61	

Bersambung

## Sambungan

	<b>Responsiveness</b>				-0.52
C17	tanggap dalam menangani pengaduan petani	3.6	3.07	-0.53	
C18	cepat dalam mengatasi masalah yang timbul	3.55	3.04	-0.51	
	<b>Assurance</b>				-0.58
C19	kemampuan penyuluh akan pengetahuan materi penyuluhan	3.61	2.99	-0.62	
C20	memandu proses belajar dalam kursus petani	3.52	3.01	-0.51	
C21	keterampilan dalam mengatasi masalah yang timbul	3.46	2.84	-0.62	
	<b>Emphaty</b>				-0.56
C22	mudah ditemui/dihubungi	3.57	3.16	-0.41	
C23	menyediakan waktu untuk petani	3.56	3.04	-0.52	
C24	tidak membedakan petani	3.56	3.15	-0.41	
C25	kemampuan memahami kebutuhan petani	3.71	2.95	-0.76	
C26	Keterampilan berkomunikasi secara menyenangkan	3.66	3.02	-0.64	
C27	kepedulian terhadap permasalahan petani	3.71	3.12	-0.59	

Sumber: Analisis Data Primer 2014

## Pembahasan

Hasil analisis pada tabel di atas menunjukkan bahwa hampir di setiap dimensi *service quality* terdapat kesenjangan antara persepsi petani dan harapan petani. Teori model *servqual* menyatakan jika nilai TSQ lebih kecil dari 0 (<0) maka kualitas layanan tersebut dinilai buruk.

Untuk penilaian terhadap THL-TBPP pada dimensi *Tangible* nilai kesenjangan tertinggi ada pada atribut fasilitas yang diterima petani pada pelaksanaan penyuluhan dengan nilai-rata-rata sebesar -0,24. Pada dimensi *Reliability* kesenjangan terbesar untuk penyuluh PNS maupun

THL-TBPP ada pada atribut Kemampuan Pendampingan Pemasaran Produk, yaitu sebesar -0,88 untuk penyuluh PNS dan -0,83 kemudian disusul atribut Kemampuan Penyampaian Inovasi Teknologi Baru yaitu sebesar -0,74 dan Pendampingan Kursus/ Pelatihan Petani yang juga sebesar -0,74 untuk penyuluh PNS dan -0,72 untuk THL-TBPP.

Kompetensi untuk menyampaikan materi belum dimiliki oleh sebagian besar penyuluh di BPPKP Kabupaten Magelang. Hal ini juga menjelaskan mengapa pada dimensi *Assurance*

nilai rata-rata terendah ada pada atribut Kemampuan Penyuluh Akan Materi Penyuluhan yaitu sebesar -0,54 untuk penyuluh PNS dan -0,62 untuk THL-TBPP.

Pada Dimensi *Responsiveness* gap terbesar untuk penyuluh PNS ada pada atribut Kecepatan Dalam Mengatasi Masalah Yang Timbul dengan rata-rata nilai -0,56. Sebagian besar petani menilai bahwa permasalahan-permasalahan yang dihadapi petani dalam usaha taninya sebagian besar tidak dapat diatasi penyuluh.

Pada penilaian THL-TBPP atribut pada dimensi *Responsiveness* yang mempunyai gap terbesar adalah Tanggap Dalam Menangani Pengaduan Dari Petani yaitu sebesar 0,53 Pada Dimensi *Empathy* atribut Kemampuan Memahami Kebutuhan Petani berada pada posisi dengan gap terbesar yaitu 0,77 untuk penyuluh PNS dan 0,76 untuk THL-TBPP. Artinya bahwa petani beranggapan bahwa penyuluh di BPPKP Kabupaten Magelang belum mampu memahami apa yang dibutuhkan petani dalam usaha taninya.

Jika kita tinjau kembali tabel 1 dan tabel 2 terlihat bahwa selisih rata rata setiap dimensi kualitas layanan menunjukkan tidak ada satupun

dimensi yang bernilai positif (TSQ = 0 atau >0). Hal ini disebabkan hampir disemua atribut memiliki skor persepsi yang rendah dibandingkan skor harapannya yang membuat nilai setiap dimensi menjadi negatif. Jika dikaitkan dengan teori moderl *servqual* nilai negatif berarti nilai TSQ lebih kecil dari 0 (>0) yang dianggap kualitas layanannya buruk. Hal ini berarti bahwa dari lima dimensi kualitas layanan yang diukur yaitu: *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Emphaty* dianggap tidak memuaskan.

Kelemahan dari model *servqual* ini adalah hanya dapat mengukur apakah kualitas layanan yang diberikan memuaskan atau tidak tetapi tidak dapat menunjukkan atribut mana yang seharusnya lebih diutamakan perbaikannya, karena tidak akan efisien jika semua atribut sekaligus diperbaiki. Maka dengan itu model *servqual* harus disertai dengan pendekatan IPA (*Importance Performance Analysis*) agar dapat mengidentifikasi atribut yang lebih diutamakan perbaikannya.

### Pendekatan *Importance Performance Analysis* (IPA)

#### Analisis Terhadap Pelayanan Penyuluh PNS

Tabel 3 Perhitungan Titik Potong X(Kinerja) dan Y (Kepentingan) Pada Diagram IPA Pelayanan Penyuluh PNS

No.	Dimensi (atribut <i>service quality</i> )	Nilai Rata-rata	
		Kepentingan	Kinerja
<b><i>Tangible</i></b>			
C1	Penampilan penyuluh	3.04	3.04
C2	Fasilitas pendukung penyuluhan	3.24	2.94
C3	Fasilitas yang diterima petani dalam kegiatan penyuluhan	3.04	2.76
<b><i>Reliability</i></b>			
C4	Memandu pengumpulan dan analisa data potensi wilayah	3.31	2.63

*Bersambung*

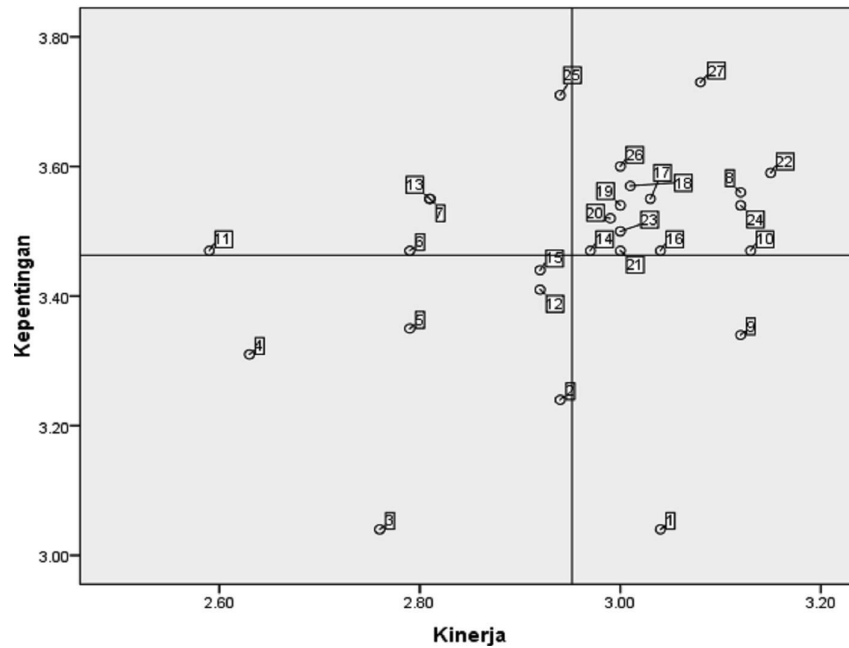
*Sambungan*

C5	Memandu penyusunan rencana usaha tani	3.35	2.79
C6	Memandu analisis peluang usaha dan keadaan pasar	3.47	2.79
C7	Mengajar kuesus/pelatihan petani	3.55	2.81
C8	Kunjungan secara teratur	3.56	3.12
C9	Hadir tepat waktu	3.34	3.12
C10	Pendampingan dalam praktek/demonstrasi	3.47	3.13
C11	Pendampingan dalam pemasaran produk pertanian	3.47	2.59
C12	Pendampingan dalam pemenuhan kebutuhan modal	3.41	2.92
C13	Penyampaian inovasi teknologi baru	3.55	2.81
C14	Penyampai aspirasi petani	3.47	2.97
C15	Pengembangan kelompok tani	3.44	2.92
C16	Penyuluhan tepat sasaran	3.47	3.04
<b><i>Responsiveness</i></b>			
C17	tanggap dalam menangani pengaduan petani	3.55	3.03
C18	cepat dalam mengatasi masalah yang timbul	3.57	3.01
<b><i>Assurance</i></b>			
C19	kemampuan penyuluh akan pengetahuan materi penyuluhan	3.54	3
C20	memandu proses belajar dalam kursus petani	3.52	2.99
C21	keterampilan dalam mengatasi masalah yang timbul	3.47	3
<b><i>Emphaty</i></b>			
C22	mudah ditemui/dihubungi	3.59	3.15
C23	menyediakan waktu untuk petani	3.5	3
C24	tidak membedakan-bedakan petani	3.54	3.12
C25	kemampuan memahami kebutuhan petani	3.71	2.94
C26	Keterampilan berkomunikasi secara menyenangkan	3.6	3
C27	kepedulian terhadap permasalahan petani	3.73	3.08
Jumlah		93.5	79.7
Rata-rata (titik potong)		3.46	2.95

Sumber : Analisis Data Primer 2014

Pada tabel 4 diketahui titik potong untuk diagram IPA yaitu (2.95, 3.46). Titik potong tersebut yang akan membagi wilayah menjadi empat kuadran yaitu kuadran A, kuadran B, kuadran C, dan kuadran D. Secara umum diagram IPA dapat dilihat pada gambar 4.

Gambar 4. Diagram Kartesius IPA Pelayanan Penyuluh PNS



Dari diagram IPA pada gambar 4. diketahui bahwa pada kuadran B terdapat paling banyak sebaran atribut dimensi *Servqual* yakni sebanyak 14 atribut. Pada kuadran A terdapat 5 sebaran atribut dan Kuadran C terdapat 6 sebaran atribut,

sedangkan pada kuadran D terdapat paling sedikit sebaran atribut yaitu sebanyak 2 atribut saja.

**Analisis terhadap pelayanan penyuluh  
THL-TBPP**

No.	Dimensi (atribut <i>service quality</i> )	Nilai Rata-rata	
		Kepentingan	Kinerja
<i>Tangible</i>			
C1	Penampilan penyuluh	3.05	3.07
C2	Fasilitas pendukung penyuluhan	2.94	2.91
C3	Fasilitas yang diterima petani dalam kegiatan penyuluhan	3.04	2.8

*Bersambung*

## Sambungan

<b>Reliability</b>			
C4	Memandu pengumpulan dan analisa data potensi wilayah	3.3	2.64
C5	Memandu penyusunan rencana usaha tani	3.35	2.79
C6	Memandu analisis peluang usaha dan keadaan pasar	3.46	2.79
C7	Mengajar kuesus/pelatihan petani	3.52	2.81
C8	Kunjungan secara teratur	3.55	3.16
C9	Hadir tepat waktu	3.34	3.12
C10	Pendampingan dalam praktek/demonstrasi	3.46	3.15
C11	Pendampingan dalam pemasaran produk pertanian	3.46	2.63
C12	Pendampingan dalam pemenuhan kebutuhan modal	3.41	2.95
C13	Penyampaian inovasi teknologi baru	3.49	2.77
C14	Penyampai aspirasi petani	3.47	3.01
C15	Pengembangan kelompok tani	3.44	2.95
C16	Penyuluhan tepat sasaran	3.47	2.86
<b>Responsiveness</b>			
C17	tanggap dalam menangani pengaduan petani	3.6	3.07
C18	cepat dalam mengatasi masalah yang timbul	3.55	3.04
<b>Assurance</b>			
C19	kemampuan penyuluh akan pengetahuan materi penyuluhan	3.61	2.99
C20	memandu proses belajar dalam kursus petani	3.52	3.01
C21	keterampilan dalam mengatasi masalah yang timbul	3.46	2.84
<b>Emphaty</b>			
C22	mudah ditemui/dihubungi	3.57	3.16
C23	menyediakan waktu untuk petani	3.56	3.04
C24	tidak membedakan-bedakan petani	3.56	3.15
C25	kemampuan memahami kebutuhan petani	3.71	2.95
C26	Keterampilan berkomunikasi secara menyenangkan	3.66	3.02
C27	kepedulian terhadap permasalahan petani	3.71	3.12
Jumlah		93.26	79.8
Rata-rata (titik potong)		3.45	2.96

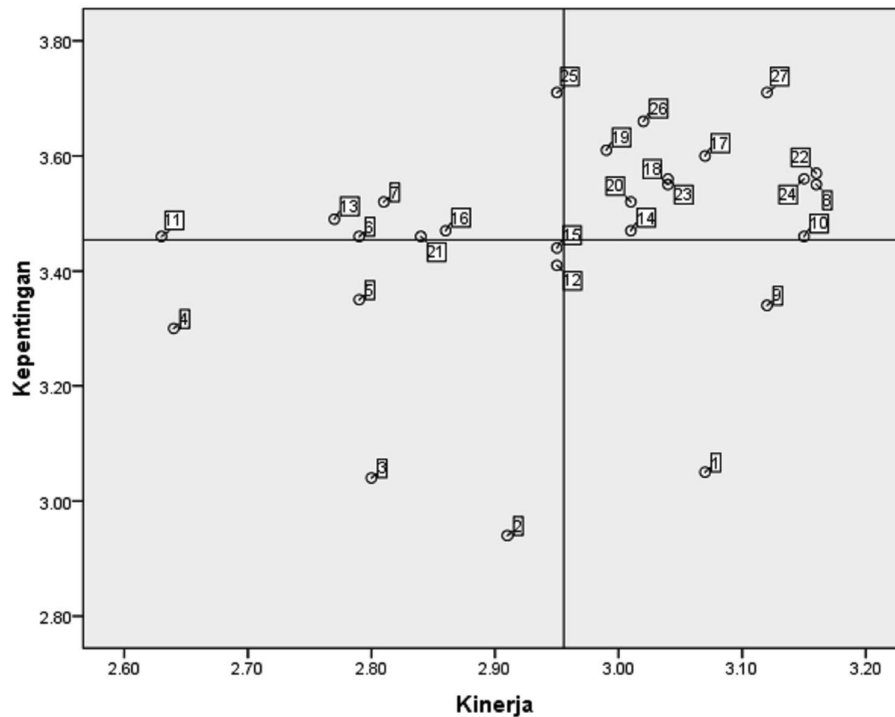
Sumber : Analisis Data Primer 2014



Pada tabel 4. diketahui titik potong untuk diagram IPA THL-TBPP yaitu (2.96, 3.45). Titik potong tersebut yang akan membagi wilayah menjadi 4 kuadran yaitu kuadran A, kuadran B, kuadran C, dan kuadran D. Secara umum diagram IPA dapat dilihat pada gambar 5. berikut:

terbanyak dari Dimensi *Reliability* adalah pada kuadran A dan B. ini menunjukkan bahwa dimensi ini dianggap oleh petani merupakan dimensi yang mempunyai tingkat kepentingan yang tinggi. Demikian juga untuk Dimensi *Empathy* dan *Assurance* yang atribut-atributnya tersebar pada

Gambar 4.2. Diagram Kartesius IPA Pelayanan THL-TBPP



Dari diagram IPA pada gambar 5 diketahui bahwa pada kuadran A terdapat sebaran atribut dimensi *Servqual* sebanyak 7 atribut, pada kuadran B paling banyak terdapat sebaran atribut yaitu 12 atribut, pada kuadran C terdapat 6 sebaran atribut, sedangkan pada kuadran D terdapat paling sedikit sebaran atribut yaitu sebanyak 2 atribut saja. Pada tabel 4.19 berikut akan ditampilkan sebaran atribut *servqual* untuk pada tiap kuadran *Importance Performance Analysis* (IPA)

**Pembahasan**

Bila dilihat secara garis besar maka pada kedua diagram kartesius di atas maka atribut

dua kuadran tersebut. Sedangkan untuk Dimensi *Tangible* semua atributnya berada pada kuadran C dan D yang berarti bahwa dimensi ini dianggap kurang penting oleh petani sebagai klien dari penyuluh. Secara detail penjelasan dari diagram di atas adalah sebagai berikut.

**Kuadran A (Prioritas Utama)**

Atribut yang termasuk dalam kuadran A, yaitu: Memandu Analisis Peluang Usaha dan Keadaan Pasar, Pendampingan Dalam Pemasaran Produk Pertanian, Penyampaian Inovasi Teknologi Baru, Kemampuan Memahami Kebutuhan Petani, Mengajar Kursus/ Pelatihan, Penyuluhan Tepat Sasarandan Keterampilan

### Dalam Mengatasi Masalah Yang Timbul

Pada kuadran A menunjukkan bahwa ketujuh atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi bagi petani sedangkan kinerja penyuluh dinilai petani masih rendah, sehingga petani tidak merasakan kepuasan dari kualitas pelayanan yang telah diberikan. Oleh karena itu kualitas pelayanan pada tujuh atribut tersebut harus menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan oleh penyuluh maupun lembaga penyuluhan dalam hal ini BPPKP Kabupaten Magelang karena merupakan atribut yang sangat penting yang berpengaruh dalam kepuasan petani akan pelayanan penyuluh.

### Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Untuk Kuadran B, terdapat dua belas atribut pelayanan baik pada penyuluh PNS maupun THL-TBPP, yaitu: Kunjungan Secara Teratur, Pendampingan dalam Praktek/Demonstrasi, Penyampaian Aspirasi Petani, Tanggap Dalam Mengatasi Masalah Yang Timbul, Cepat Dalam Mengatasi Masalah Yang Timbul, Kemampuan Akan Materi Penyuluhan, Memandu Proses Belajar Dalam Kursus Petani, Mudah Ditemui/ Dihubungi, Menyediakan Waktu Untuk Petani, Tidak Membeda-bedakan Petani, Keterampilan Berkomunikasi Secara Menyenangkan, Kepedulian Terhadap Permasalahan Petani, Penyuluhan Tepat Sasaran dan Keterampilan Dalam Mengatasi Masalah Yang Timbul, pada pelayanan penyuluh PNS masuk dalam kuadran B ini.

Sebaran atribut pada Kuadran B menunjukkan bahwa dua belas atribut pada pelayanan penyuluh THL-TBPP dan empat belas atribut pada Pelayanan Penyuluh PNS tersebut menurut persepsi petani memiliki tingkat kepentingan yang tinggi yang diimbangi dengan tingkat kinerja penyuluh juga tinggi sehingga petani merasakan kepuasan seperti yang diharapkan. Atribut atribut yang masuk pada kuadran ini harus tetap dipertahankan dan harus dikelola dengan baik oleh pihak penyuluh dan lembaga penyuluhan.

### Kuadran C (Prioritas Rendah)

Kuadran C adalah wilayah yang memuat atribut atribut yang dianggap kurang penting oleh petani, demikian juga kinerja penyuluh dinilai kurang baik. Dari hasil analisis dengan pendekatan IPA yang dilakukan, pada Kuadran C, sebaran atribut kualitas pelayanan baik penyuluh PNS maupun THL-TBPP sama yaitu terdapat enam atribut, dua atribut pada dimensi *Tangible* dan empat atribut pada dimensi *Reliability*, yaitu: Fasilitas Pendukung Penyuluhan, Fasilitas Bahan/Alat Yang Diterima Petani Dalam Kegiatan Penyuluhan, Memandu Pengumpulan dan Analisis Data Potensi Wilayah, Memandu Rencana Usaha Tani, Pendampingan Dalam Pemenuhan Kebutuhan Modal, Pengembangan Kelompok Tani

### Kuadran D (Berlebihan)

Kuadran D menunjukkan wilayah sebaran atribut yang memiliki tingkat kepentingan yang rendah bagi petani namun pelaksanaannya justru dinilai sudah baik. Untuk itu penyuluh dan lembaga penyuluhan dapat mengurangi perhatiannya dan mengalokasikan sumber daya yang dimiliki kepada usaha peningkatan atribut-atribut lain khususnya pada kuadran A.

Atribut-atribut yang berada pada kuadran D baik pada pelayanan penyuluh PNS maupun THL-TBPP di BPPKP Kabupaten Magelang yaitu: Penampilan Penyuluh dan Hadir Tepat Waktu.

### SIMPULAN

Ditinjau dari lima Dimensi Kualitas Layanan Jasa Penyuluhan yang diteliti yaitu *Dimensi Tangible, Reliability, Assurance, Responsiveness* dan *Empathy* dapat disimpulkan :

1. Pelayanan penyuluh PNS pada BPPKP Kabupaten Magelang pada semua dimensi kualitas layanan jasa penyuluhan dinilai oleh petani tidak memuaskan.
2. Sama seperti pada pelayanan penyuluh PNS, pada pelayanan THL-TBPP pada BPPKP Kabupaten Magelang pada semua

dimensi kualitas layanan jasa penyuluhan dinilai oleh petani tidak memuaskan.

3. Pada pelayanan penyuluh PNS dimensi yang perlu mendapat prioritas utama untuk ditingkatkan adalah Dimensi *Reliability* yaitu atribut-atribut yang terkait dengan pendampingan dan konsultasi pemasaran produk pertanian dan inovasi teknologi baru. Sedangkan pada pelayanan THL-TBPP Dimensi yang perlu mendapat prioritas utama untuk ditingkatkan adalah Dimensi *Reliability* yaitu atribut-atribut yang terkait dengan pendampingan dan konsultasi pemasaran produk pertanian dan inovasi teknologi baru serta Dimensi *Assurance* terutama atribut yang terkait dengan penyelesaian masalah-masalah petani dalam usaha taninya.

## SARAN

Dari kesimpulan penelitian yang didapat maka untuk lebih meningkatkan kepuasan petani

terhadap pelayanan penyuluhan di BPPKP Kabupaten Magelang disarankan :

1. Baik penyuluh PNS, THL-TBPP maupun BPPKP Kabupaten Magelang hendaknya lebih fokus untuk meningkatkan kualitas layanan penyuluhan terutama pada atribut-atribut yang termasuk dalam Kuadran A (Prioritas Utama) karena atribut-atribut tersebut dianggap mempunyai kepentingan yang tinggi sedangkan penyuluh belum memperlihatkan kinerja yang baik.
2. Perbaiki-perbaiki atribut-atribut pada Kuadran A hendaknya tanpa mengesampingkan atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran C (Prioritas Rendah) yang dianggap mempunyai tingkat kepentingan yang rendah, karena seiring dengan perkembangan jaman maka sewaktu-waktu kepentingan petani dapat berubah atau bergeser yang sebelumnya dianggap kurang atau tidak penting menjadi lebih penting.

---

## DAFTAR PUSTAKA

- Assegaff, Mohammad (2009), "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Petani (Studi Pada Perusahaan Penerbangan PT. Garuda Di Kota Semarang)". *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Vol. 10.No.2. Juli.Hal. 171 – 186.
- Ayuningrum, K. (2008), "Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Layanan Waroeng Steak and Shake di Jalan Kaliurang Yogyakarta". Skripsi, Fakultas Pertanian Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.
- Departemen Pertanian (2009), *Dasar-dasar Penyuluhan Pertanian*. Modul Pembekalan Bagi THL-TB Penyuluh Pertanian, Jakarta: Departemen Pertanian Badan Pengembangan Sumberdaya Manusia Pertanian.
- Fathoni (2009), Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Menggunakan Metode *Servqual*. Konferensi Nasional Sistem dan Informatika. <<http://yudiagusta.files.wordpress.com/2009/11/185-188-knsi09-034-analisis-kualitas-layanan-sistem-informasi-menggunakan-metode-servqual.pdf>>. Diakses tanggal 19 Desember 2013
- Haryadi, Isro (2013), "Tingkat Kepuasan Petani Terhadap Pelayanan Penyuluh Lapang di Kecamatan Tempuran Kabupaten Magelang". Skripsi, Fakultas Pertanian Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.
- Juniati (2002), "Kajian Kinerja Penyuluh Pertanian Dan Pengaruhnya Terhadap Produktifitas Pertanian Di Kota Palangkaraya", Tesis Program Studi Magister Manajemen Agribisnis, Program Pascasarjana Institut Pertanian Bogor.
- Kotler, P. (2000), *Marketing Management*, Millenium Edition, New Jersey: Prentice Hall.

- \_\_\_\_\_ (2002), *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium Jilid Satu, Teguh, Hendra et al, Penerjemah. Jakarta: Indeks.
- \_\_\_\_\_ (2004), *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium Jilid Dua. Teguh, Hendra et al, Penerjemah, Jakarta: Indeks.
- Kotler, P. dan K. L. Keller (2002), *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12, Jakarta: Erlangga.
- Rangkuti, F. (2002), *Measuring Customer Satisfaction. Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Rangkuti, F. (2006), *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Rismayana, F. (2010), "Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Layanan Warung Makan Jejamuran", Skripsi. Fakultas Pertanian Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.
- Saleh (2009), Teknik Mengukur Kepuasan Pelanggan. <<http://muwafikcenter.blogspot.com/2009/12/psc-pengukuran-kepuasan-pelanggan.html>>. Diakses tanggal 19 Desember 2013.
- Singarimbun, Masri dan Effendi Sofian (1989), *Metodologi Penelitian Survei*, Jakarta: Pustaka LP3 ES.
- Slamet, M., D.P. Tampubolon, M.J. Hanafiah, dan A. Hamim (1996), *Manajemen Mutu Terpadu di Perguruan Tinggi*, Jakarta: HEDS Project.