

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PETANI SAWIT (*Elaeis  
Guineensis Jacq*) RAKYAT TERHADAP KINERJA  
PENYULUH PERTANIAN (STUDI KASUS: DESA  
SUKARAMAI KECAMATAN KUALUH HULU KABUPATEN  
LABUHAN BATU UTARA)**

**SKRIPSI**

Oleh:

**MUHAMMAD RIVAI  
NPM : 1704300005  
Program Studi : AGRIBISNIS**



**FAKULTAS PERTANIAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2022**

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PETANI SAWIT (*Elaeis  
Guineensis Jacq*) RAKYAT TERHADAP KINERJA PENYULUH  
PERTANIAN (STUDI KASUS: DESA SUKARAMAI  
KECAMATAN KUALUH HULU KABUPATEN LABUHAN BATU  
UTARA)

**SKRIPSI**

Oleh:

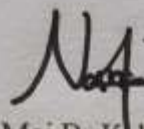
MUHAMMAD RIVAI  
1704300005  
AGRIBISNIS

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Strata 1 (S1) pada  
Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Komisi Pembimbing

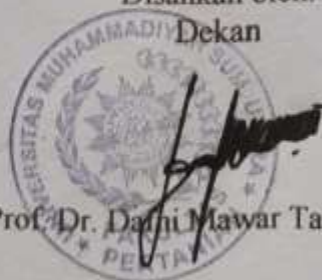


Muhammad Thamrin, S.P., M.Si.  
Ketua



Nana Trisna Mei Br Kabeakan, S.P., M.Si.  
Anggota

Disahkan oleh:  
Dekan



Assoc. Prof. Dr. Dahni Mawar Tarigan, S.P., M.Si.

Tanggal Lulus : 15 September 2022

## PERNYATAAN

Dengan ini saya :

Nama : Muhammad Rivai

NPM : 1704300005

Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Petani Sawit (*Elaeis Guineensis Jacq*) Rakyat Terhadap Kinerja Penyuluh Pertanian (Studi Kasus: Desa Sukaramai Kecamatan Kualuh Hulu Kabupaten Labuhan Batu Utara)

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi dengan judul Analisis Tingkat Kepuasan Petani Sawit (*Elaeis Guineensis Jacq*) Rakyat Terhadap Kinerja Penyuluh Pertanian (Studi Kasus: Desa Sukaramai Kecamatan Kualuh Hulu Kabupaten Labuhan Batu Utara) adalah berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan dan pemaparan asli dari saya sendiri. Jika terdapat karya orang lain, saya mencantumkan sumber yang jelas.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari ditemukan adanya penjiplakan (*plagiarism*). Maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh. Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Medan, November 2022

Yang Menyatakan



Muhammad Rivai

## SUMMARY

Muhammad Rivai (1704300005), with the title "Analysis of the Satisfaction Level of People's Palm Farmers (*Elaeis Guineensis* Jacq) on the Performance of Agricultural Extension Officers (Case Study: Sukaramai Village, Kualuh Hulu District, Labuhan Batu Utara Regency)". Supervised by: Mr. Muhammad Thamrin S.P., M.Si as the head of the supervisory commission and Mrs. Nana Trisna Mei Br Kabeakan, S.P., M.Si as a member of the supervisory commission. This study aims to analyze the level of satisfaction of smallholder oil palm farmers on the attribute performance of agricultural extension workers in Sukaramai Village. The data analysis method used is quantitative descriptive analysis. Based on the results and discussion of the research, the results of the calculation of Importance Performance Analysis (IPA) show the attributes that are considered by farmers to have the highest level of performance, namely the extension worker can directly and able to answer questions from farmers and the attribute that has the lowest level of performance is the extension worker does not invite farmers to attend farmer group meetings. and extension workers do not make cooperative relationships between farmer groups and other parties. In general, the results showed that the level of performance of agricultural extension workers in Sukaramai Village was quite satisfactory.

**Keywords:** Palm Oil, Farmer Satisfaction, Extension Performance.

## RINGKASAN

Muhammad Rivai (1704300005), dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Petani Sawit (*Elaeis Guineensis Jacq*) Rakyat Terhadap Kinerja Penyuluh Pertanian (Studi Kasus: Desa Sukaramai Kecamatan Kualuh Hulu Kabupaten Labuhan Batu Utara)”. Dibimbing oleh: Bapak Muhammad Thamrin S.P., M.Si selaku ketua komisi pembimbing dan Ibu Nana Trisna Mei Br Kabeakan, S.P., M.Si selaku anggota komisi pembimbing. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan petani sawit rakyat terhadap kinerja atribut penyuluh pertanian di Desa Sukaramai. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif kuantitatif. Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian, hasil perhitungan *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan atribut yang dianggap petani memiliki tingkat kinerja tertinggi yaitu penyuluh dapat langsung dan mampu menjawab pertanyaan dari petani dan atribut yang memiliki tingkat kinerja terendah adalah penyuluh tidak mengundang petani untuk menghadiri pertemuan kelompok tani serta penyuluh tidak membuat hubungan kerjasama antara kelompok tani dengan pihak lain. Secara umum, hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kinerja penyuluh pertanian di Desa Sukaramai cukup memuaskan.

**Kata Kunci :** Sawit, Kepuasan Petani, Kinerja Penyuluh.

## RIWAYAT HIDUP

Muhammad Rivai lahir di Kanopan Ulu Kecamatan Kualuh Hulu Kabupaten Labuhan Batu Utara pada tanggal 7 April 1999, anak ketiga dari tiga bersaudara dari Ayahanda Jayeng Wiyono dan Ibunda Sungko Wati. Pendidikan yang pernah ditempuh adalah sebagai berikut.

1. Tahun 2011 menyelesaikan Sekolah Dasar di SD NEGERI 11567 KANOPAN ULU Kecamatan Kualuh Hulu Kabupaten Labuhan Batu Utara.
2. Tahun 2014 menyelesaikan Sekolah Menengah Pertama di MTs AL-ULUMUL WASIAH KUALUH HULU Kecamatan Kualuh Hulu Kabupaten Labuhan Batu Utara.
3. Tahun 2017 menyelesaikan Sekolah Menengah Atas di SMK MUHAMMADIYAH 3 KUALUH HULU Kecamatan Kualuh Hulu Kabupaten Labuhan Batu Utara.
4. Tahun 2017, masuk kuliah di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara di Fakultas Pertanian Program Studi Agribisnis.
5. Pada bulan Agustus sampai bulan September 2020 melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di PT. Bakrie Sumatera Plantation di Aek Salabat Mandoge Kabupaten Asahan.
6. Melaksanakan penelitian skripsi di Desa Sukaramai Kecamatan Kualuh Hulu Kabupaten Labuhan Batu Utara Provinsi Sumatera Utara.

## KATA PENGANTAR



**Assalamua'laikum Warrahmatullah Wabarakatuh**

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis mengucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, karunia dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini yang berjudul **“Analisis Tingkat Kepuasan Petani Sawit (*Elaeis*) Rakyat Terhadap Kinerja Penyuluh Pertanian (Studi Kasus: Desa Sukaramai Kecamatan Kualuh Hulu Kabupaten Labuhan Batu Utara)”**.

Shalawat beriring salam penulis sampaikan kepada Nabi Muhammad SAW, karena telah membawa kita semua dari zaman kegelapan menuju zaman yang penuh ilmu pengetahuan. Penulisan Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S-1) pada Program Studi Agribisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih banyak kepada :

1. Ibu Assoc. Prof. Dr. Dafni Mawar Tarigan, S.P., M.Si. selaku Dekan Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Ibu Assoc. Prof. Dr. Ir. Wan Arfiani Barus, M.P., selaku Wakil Dekan I Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Akbar Habib, S.P., M.P., selaku Wakil Dekan III Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Ibu Mailina Harahap, S.P., M.Si. selaku Ketua Program Studi Agribisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Muhammad Thamrin, S.P., M.Si. selaku ketua komisi pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, arahan, saran dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi.
6. Ibu Nana Trisna Mei Br Kabeakan, S.P., M.Si. selaku Anggota komisi pembimbing yang telah membimbing, mengarahkan dan memberi kemudahan pada penulis selama penulisan skripsi.
7. Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, khususnya di Program Studi Agribisnis yang telah

memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis untuk menjadi bekal penulis dimasa yang akan datang.

8. Teristimewa kepada kedua orang tua Ayahanda Jayeng Wiyono dan Ibunda Sungko Wati yang telah memberikan dukungan moril maupun materi serta doa dan restu yang tulus sehingga dapat menyelesaikan Skripsi ini hingga selesai.
9. Teman-teman saya yang sudah membantu saya dalam menyusun skripsi.

Penulis juga mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak yang telah membaca Skripsi ini demi perbaikan-perbaikan Skripsi ini dimasa yang akan datang. Semoga Skripsi ini dapat menambah dan memperluas pengetahuan terutama bagi penulis dan pembaca lainnya. Akhir kata, penulis mengharapkan semoga Skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembacanya.

***Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh***

Medan, November 2022

Muhammad Rivai



## DAFTAR ISI

	Halaman
PERNYATAAN.....	i
SUMMARY .....	ii
RINGKASAN .....	iii
RIWAYAT HIDUP .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
PENDAHULUAN .....	1
Latar Belakang .....	1
Rumusan Masalah .....	3
Tujuan Penelitian .....	3
Manfaat Penelitian .....	3
TINJAUAN PUSTAKA .....	5
Penyuluhan Pertanian .....	5
Kualitas Jasa .....	6
Mutu Pelayanan .....	7
Kepuasan Petani .....	10
Kinerja Penyuluh Pertanian .....	11
Pengukuran Kinerja .....	11
<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	12

Penelitian Terdahulu .....	12
Kerangka Pemikiran .....	14
METODOLOGI PENELITIAN .....	16
Metode Penelitian .....	16
Metode Penentuan Lokasi .....	16
Metode Penarikan Sampel .....	16
Metode Pengumpulan Data .....	17
Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	17
Metode Analisis Data .....	20
Variabel Penelitian.....	23
Definisi dan Batasan Operasional.....	30
DESKRIPSI UMUM DAERAH PENELITIAN.....	32
Sejarah Desa .....	32
Letak Geografis .....	32
Kondisi Iklim dan Tanah .....	33
Prasarana Umum.....	34
Keadaan Penduduk .....	34
Sumber Mata Pencaharian .....	35
Agama dan Keyakinan Penduduk.....	35
Identitas Responden.....	35
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	38
Tingkat Kepuasan Petani Sawit Rakyat Terhadap Kinerja Penyuluh Pertanian .....	38
<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	49
Kesenjangan Kinerja dan Kepuasan .....	51

KESIMPULAN DAN SARAN.....	53
Kesimpulan .....	53
Saran .....	54
DAFTAR PUSTAKA .....	55
LAMPIRAN.....	57

## DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
1.	Produksi Kelapa Sawit di Kabupaten Labuhan Batu Utara .....	2
2.	Atribut Kuisisioner Sebanyak 15 Atribut .....	20
3.	Prasarana Umum Desa Sukaramai .....	34
4.	Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin .....	34
5.	Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	35
6.	Jumlah Responden Berdasarkan Umur .....	36
7.	Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan .....	36
8.	Status Sosial Kepemilikan Lahan.....	37
9.	Penyuluh Mengundang Petani untuk Menghadiri Pertemuan Kelompok Tani.....	38
10.	Penyuluh Membuat Hubungan Kerjasama Antara Kelompok Tani dengan Pihak Lain .....	39
11.	Materi Penyuluh yang Ditawarkan Sesuai dengan yang Dibutuhkan Petani.....	40
12.	Penyuluh Melakukan Kunjungan Kepada Kelompok Tani .....	41
13.	Penyuluh Cepat Tanggap dalam Memberikan Pelayanan.....	41
14.	Penyuluh Merekap/Menanyakan Masalah Kepada Petani dan Mencarikan Solusi.....	42
15.	Penyuluh Mengajarkan Berbagai Keterampilan Usahatani serta Melakukan Bimbingan dan Penerapannya.....	43
16.	Penyuluh yang Menerima Pertanyaan Dapat Langsung Menjawab dan Mampu Menjawab Pertanyaan Petani.....	43
17.	Penyuluh Menghadiri Pertemuan/Musyawarah yang Diselenggarakan Oleh Kelompok Tani.....	44

18. Penyuluh Menyediakan Bahan Bacaan, Makanan dan Minuman Selama Penyuluhan .....	45
19. Kemampuan Penyuluh dalam Meningkatkan Produktivitas, Kuantitas dan Kualitas Komoditi Usahatani .....	46
20. Memberikan Jasa Pelatihan/Kursus Penerapan Teknologi Kepada Petani dengan Sikap yang Sopan dan Ramah .....	46
21. Kemampuan Penyuluh dalam Menggunakan Bahasa Setempat .....	47
22. Kemampuan Penyuluh dalam Memberikan Penjelasan Secara Tertulis .....	48
23. Kelengkapan dan Kesiapan Alat Peraga Penyuluhan .....	48
24. Hasil Hitungan Rata-rata Tingkat Kinerja (X) dan Tingkat Kepuasan (Y) .....	49
25. Kesenjangan Kinerja dan Kepuasan.....	52

## DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
1.	Skema Kerangka Pikir Analisis Tingkat Kepuasan Petani Sawit( <i>Elaeis</i> ) Rakyat Terhadap Kinerja Penyuluh Pertanian di Desa Sukaramai Kecamatan Kualuh Hulu Kabupaten Labuhan Batu Utara .....	15
2.	Pembagian Kuadran IPA.....	22
3.	Grafik Pembagian Kuadran IPA .....	50
4.	Grafik Kesenjangan Kepuasan dan Kinerja .....	52
5.	Dokumentasi dan Wawancara Bersama Petani Responden.....	70
6.	Dokumentasi dan Wawancara Bersama Petani Responden.....	70
7.	Dokumentasi dan Wawancara Bersama Petani Responden.....	71
8.	Dokumentasi dan Wawancara Bersama Petani Responden.....	71
9.	Dokumentasi dan Wawancara Bersama Petani Responden.....	71
10.	Dokumentasi dan Wawancara Bersama Petani Responden.....	72
11.	Dokumentasi dan Wawancara Bersama Petani Responden.....	72
12.	Dokumentasi dan Wawancara Bersama Petani Responden.....	73
13.	Registrasi Kelompok Tani “Bangkit” .....	73
14.	Registrasi Kelompok Tani “Mawar”.....	74
15.	Registrasi Kelompok Tani “Mitra Tani” .....	74
16.	Registrasi Kelompok Tani “Surya Tani” .....	75
17.	Registrasi Kelompok Tani “Sumber Tani” .....	75
18.	Registrasi Kelompok Tani “Rekan Tani Kualuh”.....	76
19.	Registrasi Kelompok Tani “Toba Sari” .....	76

## DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul	Halaman
1.	Kuisisioner Penelitian .....	57
2.	Identitas Responden .....	65
3.	Skor Jawaban Responden Variabel Tingkat Kepuasan (Y).....	66
4.	Skor Jawaban Responden Variabel Tingkat Kinerja (X).....	67
5.	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	68
6.	Dokumentasi Penelitian .....	70

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Penyuluhan sebagai proses pendidikan atau proses belajar diartikan bahwa, kegiatan penyebarluasan informasi dan penjelasan yang diberikan dapat merangsang terjadinya proses perubahan perilaku yang dilakukan melalui proses pendidikan atau kegiatan belajar. Secara praktis pendidikan dapat diartikan sebagai usaha dan kegiatan menimbulkan perubahan-perubahan yang diinginkan dalam perilaku manusia, misal mengganti metode produksi tradisional ke metode baru, yaitu menerapkan teknologi baru yang berupa varietas baru, teknik budidaya baru, penerapan pupuk dan pestisida, serta penerapan system usahatani modern (Departemen Pertanian, 2009).

Provinsi Sumatera Utara merupakan salah satu sentra pertanian. Sektor pertanian merupakan sektor penggerak utama dalam perekonomian provinsi Sumatera Utara merupakan sektor terpenting yang dapat ditingkatkan guna meningkatkan pendapatan masyarakat. Besarnya peranan sektor pertanian terhadap kontribusi PDRB provinsi Sumatera Utara dipengaruhi mata pencaharian sebagian besar penduduk di provinsi Sumatera Utara adalah sebagai petani. Oleh sebab itu peningkatan sektor pertanian akan dapat meningkatkan pendapatan sebahagian penduduk provinsi Sumatera Utara (Simanullang, 2014).

Kabupaten Labuhan Batu Utara merupakan daerah sentra perkebunan kelapa sawit yang terletak disalah satu Provinsi Sumatera Utara. Luas daerah Labuhan Batu Utara  $\pm$  3.545 km, dimana sebagian besar wilayahnya terdiri dari daratan rendah, sehingga tanahnya cocok untuk dijadikan sebagai lahan perkebunan, sehingga mayoritas lahan di Labuhan Batu Utara digunakan sebagai



lahan perkebunan kelapa sawit (Badan Pusat Statistik Kabupaten Labuhan Batu Utara, 2015).

Tabel 1. Produksi Kelapa Sawit di Kabupaten Labuhan Batu Utara

Tahun	Luas Tanaman (Ha)	Priduksi (ton)
2010	64.144,00	824.079,50
2011	7.218,00	857.323,91
2012	64.740,00	825.127,36
2013	68.161,00	1.071.215,91
2014	64.916,00	192.222,00
2015	68.238,00	862.727,27
2016	64.983,00	860.045,45
2017	71.489,00	924.187,50
2018	73.354,68	270.009,55
2019	72.113,00	1.083.036,36

*Sumber : BPS Sumatera Utara, 2019.*

Pada Tabel 1 terlihat bahwa produksi kelapa sawit di Kabupaten Labuhan Batu Utara sangat bervariasi. Produksi tertinggi terjadi pada tahun 2019 berbanding terbalik dengan tahun sebelumnya pada tahun 2018 produksi kelapa sawit di Kabupaten Labuhan Batu Utara merupakan produksi terendah dalam 10 tahun terakhir.

Menurut Peraturan Menteri Pertanian RI Nomor 5/Permentan/KP.120/7/2007 tentang pedoman penilaian penyuluhan pertanian berprestasi. Penilaian prestasi kerja dan karya khusus meliputi: a) kegiatan utama penyuluh pertanian, b) perencanaan penyuluhan pertanian, c) program penyuluhan pertanian, d) rencana kerja penyuluhan pertanian, e) penyusunan materi penyuluhan, f) penerapan metode penyuluhan, g) pengembangan swadaya dan swakarsa petani, h) pengembangan wilayah, i) pengembangan profesi penyuluh, j) pengembangan hubungan kerjasama dengan lembaga pemerintah dan non pemerintah (Lukman, 2010).

Berdasarkan hal tersebut, terlihat bahwa sebenarnya penyuluh pertanian telah memiliki pedoman dan panduan kerja yang jelas tentang apa saja yang harus dilakukan dalam mewujudkan prestasi kerjanya. Namun berdasarkan hasil wawancara kepada petani di daerah penelitian, kenyataannya dilapangan kinerja penyuluh tidaklah selalu selaras dengan pedoman dan panduan yang telah diberikan pemerintah. Penyuluh terkadang tidak selalu mengetahui aturan mana saja yang harus dipedomani sebagai panduan kerjanya dilapangan dan petani mengakui bahwa penyuluh masih kurang efektif dalam menjalankan tugasnya. Maka dari itu peneliti tertarik melakukan kajian mengenai tingkat kepuasan petani sawit rakyat terhadap kinerja penyuluh pertanian di Desa Sukaramai Kecamatan Kualuh Hulu Kabupaten Labuhan Batu Utara.

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang, adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pada atribut pelayanan petani sawit rakyat terhadap kinerja penyuluh pertanian di Desa Sukaramai?

### **Tujuan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan, adapun tujuan dari penelitian yaitu:

1. Menganalisis tingkat kepuasan petani sawit rakyat terhadap kinerja atribut penyuluh pertanian di Desa Sukaramai.

### **Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian, maka manfaat yang akan diperoleh dengan dilakukannya penelitian ini yaitu:

1. Bagi Peneliti

Sebagai sarana menambah pengetahuan dan sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan studi di Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

2. Bagi Pemerintah

Sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi pemerintah yang berkaitan dengan peningkatan kinerja penyuluh pertanian di Kabupaten Labuhan Batu Utara.

3. Bagi Petani

Sebagai sumber penilaian masing-masing untuk menciptakan hubungan dalam kelompok yang lebih baik dan pengetahuan untuk meningkatkan hubungan dalam kelompok.

## TINJAUAN PUSTAKA

### **Penyuluhan Pertanian**

Penyuluhan adalah suatu proses pembelajaran bagi pelaku utama serta pelaku usaha agar mereka mau dan mampu menolong dan mengorganisasikan dirinya dalam mengakses informasi pasar, teknologi, permodalan dan sumberdaya lainnya, sebagai upaya untuk meningkatkan produktivitas, efisiensi usaha, pendapatan dan kesejahteraannya serta meningkatkan kesadaran dalam pelestarian fungsi lingkungan hidup. Tujuan penyuluhan pertanian adalah merubah perilaku utama dan pelaku usaha melalui peningkatan pengetahuan, keterampilan, sikap dan motivasinya (Departemen Pertanian, 2009).

Dalam Undang-Undang No. 16 Tahun 2006 tentang SP3K, disebutkan bahwa penyuluh adalah perorangan warga Indonesia yang melakukan kegiatan penyuluhan dibidang pertanian, baik merupakan penyuluh PNS, swasta maupun swadaya. Adapun yang menjadi tugas pokok penyuluh adalah menyiapkan, melaksanakan, mengembangkan, mengevaluasi, dan melaporkan kegiatan penyuluhan pertanian. Penyuluh dituntut mampu melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai penyuluh di lapangan dengan menjadi mitra kerja petani yang berperan sebagai fasilitator.

Menurut Departemen Pertanian (2009), fungsi penyuluh pertanian adalah:

1. Menyebarluaskan informasi pembangunan pertanian di wilayah kerjanya dengan cara menyampaikan visi, misi, tujuan, strategi dan prinsip dari pembangunan pertanian.
2. Bersama petani atau kelompok tani membangun kelembagaan petani yang kuat.

3. Mendorong peran serta dan keterlibatan petani atau kelompok tani dalam pembangunan pertanian di wilayahnya.
4. Membangkitkan dan menumbuhkembangkan jiwa kepemimpinan petani.
5. Memfasilitasi petani atau kelompok tani dalam penyusunan rencana kegiatan usahatani di wilayah kerjanya.
6. Memfasilitasi petani atau kelompok tani dalam mengakses teknologi, informasi pasar, peluang usaha dan permodalan.
7. Memfasilitasi petani atau kelompok tani untuk memformulasikan rencana usahatani dalam bentuk skripsi.
8. Memberikan bimbingan dan memecahkan masalah petani atau kelompok tani dalam pengambilan keputusan guna menjalin kemitraan usaha dibidang pertanian.

### **Kualitas Jasa**

Kualitas jasa adalah penyampaian jasa yang akan melebihi tingkat kepentingan pelanggan. Keunggulan suatu produk jasa tergantung dari keunikan serta kualitas yang diperlihatkan oleh jasa tersebut, apakah sudah sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan (Rangkuti, 2006).

Menurut Rangkuti (2006) terdapat lima dimensi kualitas jasa, yaitu:

1. Ketanggapan, yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan ketersediaan untuk melayani pelanggan dengan baik.
2. Kepercayaan, yaitu kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.

3. Empati, yaitu rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan, serta mudah untuk dihubungi.
4. Keterjaminan, yaitu pengetahuan, kesopanan petugas, serta sifatnya dapat dipercaya sehingga pelanggan terbebas dari resiko.
5. Penampilan, yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan karyawan dan sarana komunikasi.

### **Mutu Pelayanan**

Menurut Martin (1999), di dalam memberikan jasa pelayanan yang baik kepada pelanggan terdapat dua dimensi yang harus diperhatikan, yaitu dimensi prosedural (*Procedural Dimension*) dan dimensi keramahan (*Convival Dimension*). Kedua dimensi ini pada akhirnya akan mempengaruhi kepuasan pelanggan.

#### 1. Dimensi Prosedural

Dimensi prosedural menekankan sistem dan mekanisme untuk menjual dan mendistribusikan produk kepada pelanggan dimana keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat dipenuhi secara efektif dan efisien. Dimensi prosedural terdiri dari beberapa faktor yaitu :

##### a. Ketepatan Waktu

Pelayanan yang baik membutuhkan ketepatan waktu, yaitu waktu yang dibutuhkan bagi produk atau pelayanan untuk sampai kepada pelanggan. Pelayanan yang efisien adalah pelayanan yang cepat. Tetapi waktu yang diinginkan adalah waktu yang tepat dalam melakukan pelayanan.

b. Akomodasi

Akomodasi berarti menciptakan pelayanan yang fleksibel dan dapat digunakan oleh seluruh pelanggan. Sistem dan prosedur pelayanan harus berjalan demi kenyamanan pelanggan dengan pelayanan yang efisien. Jadi bukan dirancang berdasarkan prosedur termudah.

c. Komunikasi

Pelayanan tidak dapat dikatakan bermutu bila tanpa komunikasi yang jelas antara penyuluh dengan petani, antara penyuluh dengan penyuluh dan antara penyuluh dengan atasan. Pesan harus disampaikan secara akurat dan efisien.

d. Respon Konsumen

Pemberi pelayanan secara kontinyu harus mengetahui apakah pelayanan dan produk telah sesuai dengan kebutuhan dan harapan petani. Respon petani membantu meningkatkan perbaikan prosedur pelayanan melalui identifikasi bagian yang perlu diperbaiki.

2. Dimensi Keramahan

Dimensi keramahan atau disebut pelayanan “kepribadian” penyuluh adalah dimensi yang melibatkan aliran jasa pelayanan kepada petani. Dimensi keramahan pada dasarnya bersifat interpersonal, dimensi ini melibatkan sikap, perilaku dan kemampuan verbal penyuluh dalam interaksinya dengan petani. Dimensi keramahan antara lain :

a. Sikap

Sikap penyuluh akan mempengaruhi sikap petani. Apabila penyuluh memberikan sikap positif maka petani akan membalas dengan sikap

positif dan sebaliknya, apabila penyuluh menunjukkan sikap negatif atau permusuhan maka petani akan membalas dengan sikap negatif pula.

b. Bahasa Tubuh

Bahasa tubuh mempengaruhi lebih dari dua pertiga bagian pesan yang akan disampaikan pada setiap percakapan, seperti ekspresi wajah, kontak mata, senyum, gerakan tangan dan lain-lain.

c. Bijaksana

Mengetahui hal yang benar untuk dikatakan pada keadaan tertentu merupakan keahlian yang penting dimiliki oleh penyuluh pertanian. Bahasa yang dapat menyakiti atau menyinggung petani harus dihindari karena penyuluh yang baik harus bijaksana dan berhati-hati dalam menyampaikan informasinya.

d. Perhatian

Penyuluh harus memahami bahwa perhatian kepada petani berarti meningkatkan kepercayaan petani terhadap penyuluh. Penyuluh harus bekerja keras untuk memberikan pelayanan yang dibutuhkan agar meningkatkan kepuasan petani.

e. Pengarahan

Memberikan pengarahan kepada petani yang membutuhkan adalah cara menunjukkan perhatian. Pengarahan yang dibutuhkan oleh setiap petani berbeda tergantung dari persoalan yang dihadapi, oleh karena itu dibutuhkan pemahaman pertanian yang lebih dari seorang penyuluh pertanian.



f. Pemecahan Masalah

Masalah dan keluhan harus ditangani dengan tenang, perlahan dan bijaksana. Penyuluh pertanian diharapkan mampu memberikan solusi dari setiap permasalahan pertanian di wilayahnya. Setiap masalah pasti ada solusinya, solusi dapat ditemukan dengan cara berdiskusi atau berkonsultasi dengan orang atau lembaga yang memiliki kapasitas keilmuan dibidangnya.

**Kepuasan Petani**

Menurut Kotler (2005) kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Kepuasan petani sangat bergantung pada harapan petani. Oleh karenanya, untuk mengkaji tingkat kepuasan petani haruslah diketahui terlebih dahulu harapan petani terhadap sesuatu.

Dengan mengacu pada pendapat Tjiptono (2004) yang mengatakan bahwa harapan merupakan perkiraan atau keyakinan seseorang tentang apa yang akan diterimanya. Salah satu faktor yang menentukan harapan seseorang antara lain adalah kebutuhan. Kebutuhan yang mendasar yang dirasakan oleh seseorang bagi kesejahteraannya sangat menentukan harapannya. Seperti kebutuhan petani untuk meningkatkan hasil pertaniannya sangat menentukan keinginan petani agar berbagai lembaga, organisasi ataupun perusahaan dibidang pertanian menghasilkan produk-produk pertanian yang paling menguntungkan.

### **Kinerja Penyuluh Pertanian**

Kinerja adalah hasil dari suatu pekerjaan yang dapat dilihat atau yang dapat dirasakan. Kinerja bisa diukur melalui standar kompetensi kerja dan indikator keberhasilan yang dicapai seseorang dalam suatu jabatan atau pekerjaan tersebut (Padmowihardjo, 2012). Kinerja seseorang ditentukan oleh kemampuan ketiga aspek perilaku yaitu kognitif, afektif dan psikomotor. Selama antara kinerja yang dimiliki petugas dengan kinerja yang dituntut oleh jabatannya terdapat kesenjangan, petugas tersebut tidak dapat berprestasi dengan baik dalam menyelesaikan tugas pokoknya.

### **Pengukuran Kinerja**

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 memang 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 subyektif 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.

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

Menurut Supranto (2001), *Importance Performance Analysis (IPA)* adalah suatu metode untuk menganalisis sejauh mana tingkat kepuasan seseorang terhadap kinerja sebuah perusahaan. Hasil penelitian tingkat kepuasan dan kinerja akan dihasilkan suatu pertimbangan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepuasan dan kinerja pada sebuah perusahaan.

Mengukur tingkat kepuasan petani bermanfaat bagi penyelenggara program penyuluhan pertanian dalam rangka mengevaluasi kinerja atau program penyuluh terhadap berbagai variabel yang diberikan penyuluh terhadap petani selama memberikan penyuluhan.

*Importance Performance Analysis* mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas mereka, dan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu ditingkatkan karena kondisi saat ini belum memuaskan.

### **Penelitian Terdahulu**

1. Fitria (2003). Analisis Tingkat Kepuasan Petani Terhadap Penyuluh Pertanian di BPP Yosowilangun (Studi kasus dilakukan di Desa Yosowilangun Lor, Yosowilangun Kidul dan Kalipepe, Kecamatan Yosowilangun, Kabupaten Lumajang) dengan menggunakan metode analisis deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan petani pada penyuluhan pertanian yang ada di tiga desa tersebut terdapat perbedaan. Presentase tingkat kepuasannya adalah Desa Yosowilangun Kidul

tergolong rendah sedangkan Desa Yosowilangun Lor dan Kalipepe tergolong tinggi.

2. Andika (2009). Pelayanan Balai Penyuluh Pertanian (BPP) terhadap tingkat kepuasan petani dalam Agro produksi Padi Melalui Pengelolaan Tanaman Terpadu (PTT) dengan menggunakan koefisien korelasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang sangat nyata antara unsur *reliability*, *responsiveness*, dan *tangible* terhadap kepuasan petani dalam pengelolaan tanah dengan nilai 0,517, 0,339 dan 0,380. Terdapat hubungan nyata antara unsur *reliability* terhadap kepuasan petani dalam penanaman dengan nilai 0,343. Terdapat hubungan nyata antara unsur *empathy* dan *tangible* terhadap kepuasan petani dalam pemeliharaan dengan nilai 0,352 dan 0,339.
3. Berkat dan Sunaryati (2015). Analisis Kepuasan Petani Terhadap Kegiatan Penyuluhan Pertanian Di Kelurahan Kalamangan, Kota Palangkaraya Kalimantan Tengah dengan menggunakan metode deskriptif dan Korelasi Spearman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kemampuan kelompok tani cukup bervariasi, mulai dari kelas pemula hingga madya, dengan sebaran terdapat sebanyak 1 kelompok kelas pemula (4,76%), 12 kelompok kelas lanjut (57,14%), dan 8 kelompok kelas madya (38,1%).
4. Dini Bayu Subagio (2015). Tingkat Kepuasan Petani Terhadap Kinerja Pelayanan Penyuluh Pertanian di Desa Situ Udik Kecamatan Cibungbulang Kabupaten Bogor Jawa Barat dengan menggunakan metode IPA. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kinerja penyuluh pertanian di Desa Situ Udik cukup memuaskan. Dari hasil perhitungan kesenjangan antara

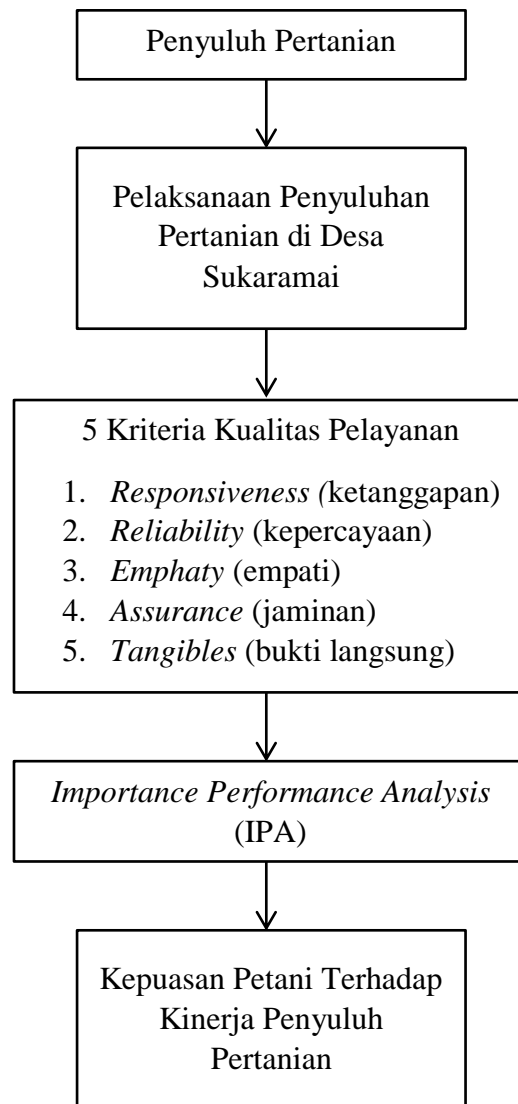
kepentingan dan kinerja bahwa kesenjangan setiap atribut pelayanan bernilai positif dengan selisih antara kinerja dan kepentingan sebesar 1.24 dari 5.0. Ini artinya kepuasan yang dirasakan petani lebih besar dari pada kinerja penyuluh terhadap kepentingan petani.

5. Syahrizal (2016). Tingkat Kepuasan Petani Padi terhadap Kinerja Penyuluh Pertanian di Kecamatan Lanrisang Kabupaten Pinrang Provinsi Sulawesi Selatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kinerja penyuluh pertanian yaitu memuaskan. Tingkat kesesuaian antara kinerja dengan kepentingan petani, program penyuluhan yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan petani (68,32%).

### **Kerangka Pemikiran**

Penyuluhan Pertanian bertujuan untuk mengembangkan kemampuan petani dan kelompok tani, mengubah perilakunya dalam usaha taninya sehingga mampu menghasilkan produksi yang cukup untuk meningkatkan kualitas hidupnya. Efektivitas penyuluhan dapat diukur melalui tingkat kepuasan petani dalam memperoleh pelayanan dari penyuluh pertanian.

Penelitian ini menggunakan atribut-atribut kualitas jasa yang dikelompokkan ke dalam lima dimensi kualitas jasa, yaitu : *responsiveness* (ketanggapan), *reliability* (kepercayaan), *emphaty* (empati), *assurance* (jaminan) dan *tangibles* (bukti langsung). 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.



Gambar 1. Skema Kerangka Pikir Analisis Tingkat Kepuasan Petani Sawit (*Elaeis*) Rakyat Terhadap Kinerja Penyuluh Pertanian di Desa Sukaramai Kecamatan Kualuh Hulu Kabupaten Labuhan Batu Utara.

## **METODOLOGI PENELITIAN**

### **Metode Penelitian**

Metode penelitian ini menggunakan metode studi kasus yaitu penelitian yang dilakukan secara terinci oleh seseorang atau suatu unit organisasi selama kurun waktu tertentu. Studi kasus yang menjelaskan jenis penelitian yang dilakukan dengan melihat langsung permasalahan yang timbul disuatu daerah dimana keadaannya belum tentu sama dengan daerah lain dalam kurun waktu tertentu. Menurut Hanafi (2010), metode ini dibatasi oleh kasus, lokasi, tempat, serta waktu tertentu dan tidak bisa disimpulkan pada daerah tertentu atau kasus lain.

### **Metode Penentuan Lokasi**

Penelitian ini dilaksanakan di Desa Sukaramai Kecamatan Kualuh Hulu Kabupaten Labuhan Batu Utara. Lokasi ditentukan dengan sengaja (*purposive*) dengan pertimbangan bahwa petani sawit rakyat di daerah tersebut memerlukan dukungan penuh dari penyuluh pertanian.

### **Metode Penarikan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh petani sawit rakyat di Desa Sukaramai sebanyak 16 kelompok tani yang terdiri dari 16 petani per kelompok dengan total keseluruhan 256 petani sawit rakyat. Sampel dalam penelitian ini yaitu 25 petani sawit rakyat dengan mengambil 10% dari jumlah populasi, ditentukan dengan metode *simple random sampling*. Arikunto (2010), menyatakan jika subjeknya kurang dari 100 orang sebaiknya diambil semuanya, jika subjeknya besar atau lebih dari 100 orang dapat diambil 10-15% atau 20-25% atau lebih.

## **Metode Pengumpulan Data**

Beberapa metode yang digunakan dalam pengumpulan data yakni dengan metode wawancara langsung terhadap pihak-pihak terkait, penyebaran kuisisioner dan studi literatur. Data primer didapat melalui wawancara langsung dengan responden untuk memperoleh informasi secara langsung mengenai karakteristik responden, karakteristik usaha, pendapatan usaha serta tanggapan respon terhadap kinerja penyuluh pertanian. Data primer diperoleh melalui wawancara langsung dengan para petani sawit rakyat yang dijadikan sampel dengan bantuan kuisisioner yang disediakan. Data sekunder diperoleh melalui informasi dari sumber lain berupa buku, jurnal dan statistik yang diterbitkan instansi pemerintah.

## **Uji Validitas dan Uji Reliabilitas**

Sebelum dilakukan penelitian maka diadakan uji *reliabilitas* dan *validitas* terhadap variabel-variabel tersebut. Uji *validitas* berkaitan dengan kemampuan alat ukur untuk mengukur secara tepat apa yang harus diukur, validitas dalam penelitian kuantitatif ditunjukkan oleh koefisien *validitas*. Uji *validitas* digunakan untuk mengetahui seberapa kuat suatu alat tes melakukan fungsinya sebagai alat ukur.

Uji *reliabilitas* mengacu pada konsistensi atau keterpercayaan hasil ukur, yang mengandung makna kecermatan pengukuran. *Reliabilitas* merupakan penilaian tingkat konsistensi terhadap hasil pengukuran bila dilakukan *multiple measurement* pada sebuah variable.

Setelah dilakukan uji *reliabilitas* dan *validitas* serta hasilnya menunjukkan valid dan reliabel maka dilanjutkan dengan penyebaran kuesioner. Dalam penelitian ini data merupakan skala ordinal yang berfungsi untuk menunjukkan



urutan peringkat. Menurut Aritonang (2005), data yang diperoleh melalui angket tipe Likert dapat dianggap sebagai skala interval. Dari hasil penyebaran kuesioner diperoleh data mengenai nilai masing-masing atribut baik untuk persepsi dan keinginan pelanggan. Langkah-langkah yang dilakukan dalam pengujian validitas dan reliabilitas adalah sebagai berikut :

1. Uji Validitas

- a. Menentukan hipotesis untuk pengujian validitas, yang mana :  $H_0 =$  Skor butir pertanyaan valid  $H_1 =$  Skor butir pertanyaan tidak valid.
- b. Menentukan nilai r tabel Untuk menentukan nilai r tabel, terdapat dua hal yang harus diperhatikan yaitu df (*degree of freedom*) dan tingkat signifikansi. Rumus  $df = \text{jumlah kuesioner} - 2$  dan tingkat signifikansi ditentukan sendiri oleh peneliti.
- c. Mencari nilai r hitung dimana r hitung didapatkan dengan melihat kolom *Corrected Item-Total Correlation*.
- d. Mengambil keputusan, dengan dasar pengambilan keputusannya :
  - Apabila r hitung positif dan r hitung lebih besar dari r tabel ( $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ ), maka butir atau atribut dinyatakan valid.
  - Apabila r hitung positif dan r hitung lebih kecil dari r tabel ( $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$ ), maka butir atau atribut dinyatakan tidak valid.
  - Apabila r hitung bernilai negatif meskipun r hitung lebih besar dari r tabel ( $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ ). Yang berarti juga atribut tersebut dinyatakan tidak valid.

Apabila dalam pengujian ini terdapat butir-butir yang tidak valid maka butir-butir yang tidak valid dikeluarkan. Dan kemudian proses analisis diulang untuk butir pertanyaan yang valid saja

## 2. Uji Reliabilitas

- a. Menentukan hipotesis untuk pengujian reliabilitas, yang mana :  $H_0 =$  Skor butir pertanyaan reliabel  $H_1 =$  Skor butir pertanyaan tidak reliabel.
- b. Menentukan nilai r tabel untuk menentukan nilai r tabel, terdapat dua hal yang harus diperhatikan yaitu df (*degree of freedom*) dan tingkat signifikansi. Rumus  $df = \text{jumlah kuesioner} - 2$  dan tingkat signifikansi ditentukan sendiri oleh peneliti.
- c. Mencari nilai r *Alpha* (hitung).
- d. Dimana r hitung didapatkan dari nilai *Alpha* yang terletak diakhir *output*.
- e. Mengambil keputusan, dengan dasar pengambilan keputusannya :
  - Apabila r *Alpha* positif dan r *Alpha* lebih besar dari r tabel ( $r \text{ Alpha} > r \text{ tabel}$ ), maka butir atau atribut tersebut reliabel.
  - Apabila r *Alpha* positif dan r *Alpha* lebih kecil dari r tabel ( $r \text{ Alpha} < r \text{ tabel}$ ), maka butir atau atribut tersebut tidak reliabel.
  - Apabila r *Alpha* bernilai negatif meskipun r *Alpha* lebih besar dari r tabel ( $r \text{ Alpha} > r \text{ tabel}$ ). Yang berarti juga atribut tersebut tidak reliabel.

Tabel 2. Atribut Kuisisioner Sebanyak 15 Atribut

No	Atribut
1.	Penyuluh mengundang petani untuk menghadiri pertemuan kelompok tani
2.	Penyuluh membuat hubungan kerjasama antara kelompok tani dengan pihak lain
3.	Materi penyuluhan yang ditawarkan dan apa yang dibutuhkan petani
4.	Penyuluh melakukan kunjungan kepada kelompok tani
5.	Penyuluh cepat tanggap dalam memberikan pelayanan
6.	Penyuluh merekap/menanyakan masalah kepada petani dan mencari solusi
7.	Penyuluh mengajarkan berbagai keterampilan usahatani serta melakukan bimbingan dan penerapannya
8.	Penyuluh yang menerima pertanyaan dapat langsung menjawab dan mampu menjawab pertanyaan petani
9.	Penyuluh menghadiri pertemuan/musyawarah yang diselenggarakan oleh kelompok tani
10.	Penyuluh menyediakan bahan bacaan, makanan dan minuman selama penyuluhan
11.	Kemampuan penyuluh dalam meningkatkan produktivitas, kuantitas dan kualitas komoditi usahatani
12.	Memberikan jasa pelatihan/kursus/penerapan teknologi kepada petani dengan sikap yang sopan dan ramah
13.	Kemampuan penyuluh dalam menggunakan bahasa setempat
14.	Kemampuan penyuluh dalam memberikan penjelasan secara tertulis
15.	Kelengkapan dan kesiapan alat peraga penyuluhan

Sumber : Syahrizal, 2016.

### Metode Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Data yang telah terkumpul diolah terlebih dahulu agar data-data tersebut lebih sederhana dan rapi sehingga dalam penyajiannya nanti memudahkan peneliti untuk kemudian dianalisis. Tahap pengolahan data meliputi editing, tabulasi dan analisis. Setelah tahapan editing dan tabulasi selesai dilakukan, tahap selanjutnya adalah analisis. Tahap analisis data dilakukan dengan menggunakan metode IPA.

Pengukuran kepuasan dilakukan dengan menggunakan skala lima tingkat Likert (Sugiyono, 2006) yang terdiri dari sangat puas (5), puas (4), cukup puas (3), kurang puas (2) dan tidak puas (1). Hal yang sama dilakukan bagi pengukuran kinerja, yaitu sangat baik (5), baik (4), cukup baik (3), kurang baik (2) dan tidak baik (1).

Berdasarkan hasil penilaian tingkat kepuasan dan hasil penilaian kinerja, maka dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepuasan dengan tingkat kinerja penyuluh pertanian. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja/pelaksanaan dengan skor kepuasan.

Dalam kajian ini terdapat dua variabel, dimana variabel X merupakan tingkat kinerja penyuluh dan variabel Y merupakan tingkat kepuasan petani. Dalam ini digunakan rumus sebagai berikut:

$$X_i = \frac{\sum X_i}{n} \qquad Y_i = \frac{\sum Y_i}{n}$$

dimana:

$X_i$  : Skor rata-rata kinerja tiap atribut

$Y_i$  : Skor rata-rata kepuasan tiap atribut

N : Jumlah responden

Untuk mengetahui skor rata-rata kinerja seluruh atribut  $X_i$  dilakukan dengan menjumlahkan skor rata-rata  $X_i$  masing-masing atribut dibagi jumlah atribut jasa yang digunakan. Begitu juga dalam menghitung tingkat rata-rata kepuasan keseluruhan  $Y$ , jumlah skor rata-rata kepuasan  $Y_i$  seluruh atribut dibagi dengan jumlah atribut yang digunakan, atau rumusnya :

$$X_i = \frac{\sum X_i}{K} \qquad Y_i = \frac{\sum Y_i}{K}$$

dimana:

$K$  : Jumlah atribut kepuasan petani

Skor rata-rata kinerja  $X_i$  dan kepuasan  $Y_i$  untuk tiap-tiap atribut skor rata-rata keseluruhan  $X$  dan skor rata-rata keseluruhan  $Y$  digunakan untuk membentuk diagram kartesius dari atribut yang mempengaruhi kepuasan petani, dan berguna untuk penentuan titik berat usaha-usaha perbaikan untuk atribut yang benar-benar dianggap penting saja.

IPA menggabungkan pengukuran atribut tingkat kepuasan dan tingkat kinerja dalam grafik dua dimensi yang memudahkan penjelasan data dan mendapatkan usulan praktis. Interpretasi grafik IPA, dimana grafik IPA dibagi menjadi empat buah kuadran berdasarkan hasil pengukuran *importance performance*.

Kepuasan (Y)

Tingkatkan Kinerja	Pertahankan Kinerja	
1	2	
3	4	
Prioritas Rendah	Cenderung Berlebihan	Kinerja X

Gambar 2. Pembagian Kuadran IPA

Berikut penjelasan untuk masing-masing kuadran:

1. Kuadran Pertama, “Tingkatkan Kinerja” (*high importance & low performance*). Atribut yang terletak pada kuadran ini dianggap sebagai atribut yang sangat penting oleh konsumen namun kinerja pada saat ini belum memuaskan sehingga pihak manajemen berkewajiban mengalokasikan sumber daya yang memadai untuk meningkatkan kinerja

berbagai atribut tersebut. Atribut yang terletak pada kuadran ini merupakan prioritas untuk ditingkatkan.

2. Kuadran Kedua, “Pertahankan Kinerja” (*high importance & high performance*). Atribut yang terletak pada kuadran ini dianggap sebagai atribut penunjang bagi kepuasan konsumen sehingga pihak manajemen berkewajiban memastikan bahwa kinerja institusi yang dikelolanya dapat terus mempertahankan prestasi yang telah dicapai.
3. Kuadran Ketiga, “Prioritas Rendah” (*low importance & low performance*). Atribut yang terletak pada kuadran ini mempunyai tingkat kinerja yang rendah dan sekaligus dianggap tidak terlalu penting bagi konsumen, sehingga pihak manajemen tidak perlu memprioritaskan atau terlalu memberikan perhatian pada faktor -faktor tersebut.
4. Kuadran Keempat, “Cenderung Berlebihan” (*low importance & high performance*). Atribut yang terletak pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting sehingga pihak manajemen perlu mengalokasikan sumber daya yang terkait dengan atribut tersebut kepada atribut lain yang mempunyai prioritas penanganan lebih tinggi yang masih membutuhkan peningkatan, semisal dikuadran keempat.

### **Variabel Penelitian**

Penelitian ini memfokuskan pada 8 variabel fungsi pos penyuluhan sebagaimana diatur dalam pasal 16 UU Nomor 16 Tahun 2006, yaitu: a) Menyusun program penyuluhan; b) Melaksanakan penyuluhan didesa/ kelurahan; c) Menginventarisasi permasalahan dan upaya pemecahannya; d) Melaksanakan proses pembelajaran melalui percontohan dan pengembangan model usahatani

bagi pelaku utama dan pelaku usaha; e) Menumbuhkembangkan kepemimpinan, kewirausahaan, serta kelembagaan pelaku utama dan pelaku usaha; f) Melaksanakan kegiatan rembuk, pertemuan teknis, temu lapang, dan metode penyuluhan lain bagi pelaku utama dan pelaku usaha; g) Memfasilitasi layanan informasi, konsultasi, pendidikan, serta pelatihan bagi pelaku utama dan pelaku usaha; h) Memfasilitasi forum penyuluhan perdesaan.

Berikut ini operasionalisasi variabel kedalam kriteria dimensi pelayanan dengan mempertimbangkan 5 kriteria dimensi kualitas pelayanan (Rangkuti, 2002):

1. *Responsiveness* (ketanggapan)
  - a. Intensitas kunjungan petugas kepada kelompok tani dalam seminggu
  - b. Penyuluh cepat tanggap dalam memberi pelayanan
  - c. Penyuluh merekap/menanyakan masalah kepada petani dan mencari solusi
  - d. Mengajarkan berbagai keterampilan usahatani serta melakukan bimbingan dan penerapannya
  - e. Petugas yang menerima pertanyaan dapat langsung menjawab dan mampu menjawab pertanyaan petani
2. *Reliability* (kepercayaan)
  - a. Penyuluh mengundang petani untuk menghadiri pertemuan kelompok tani
  - b. Petugas membuat jalinan kerjasama antara kelompok tani dengan pihak lain

- c. Kesesuaian materi penyuluhan yang ditawarkan dan apa yang dibutuhkan petani
3. *Emphaty* (empati)
- a. Petugas berusaha menghadiri pertemuan/musyawarah yang diselenggarakan oleh kelompok tani
  - b. Menyediakan bahan bacaan, makanan dan minuman selama penyuluhan
4. *Assurance* (jaminan)
- a. Kemampuan penyuluh dalam meningkatkan produktivitas, kuantitas dan kualitas komoditi usahatani
  - b. Memberikan jasa pelatihan/kursus/penerapan teknologi kepada petani dengan sikap yang sopan dan ramah
5. *Tangibles* (bukti langsung)
- a. Kemampuan petugas dalam menggunakan bahasa setempat
  - b. Kemampuan petugas dalam memberikan penjelasan secara tertulis
  - c. Kelengkapan dan kesiapan alat peraga penyuluhan

Selanjutnya, kedelapan variabel tadi dijabarkan lebih lanjut dalam bentuk indikator-indikatornya, yang pengukurannya menggunakan skala Likert, yang dianalisis secara deskriptif dengan menggunakan teknis persentase dan kemudian diinterpretasikan secara naratif. Berikut ini operasionalisasi variabel kedalam indikator:

- a. Penyuluh mengundang petani untuk menghadiri pertemuan kelompok tani
  - 1. Tidak pernah mengundang
  - 2. Kurang dari 10x mengundang
  - 3. Lebih dari 10x mengundang



4. Lebih dari 20x mengundang
  5. Lebih dari 30x mengundang
- b. Penyuluh membuat hubungan kerjasama antara kelompok tani dengan pihak lain
1. Tidak ada kerjasama dengan pihak lain
  2. Pernah direncanakan tapi belum dimusyawarahkan
  3. Sudah pernah dimusyawarahkan tapi tidak jadi
  4. Sudah dibuat tapi gagal
  5. Kerjasama dengan pihak lain sudah berjalan
- c. Materi penyuluhan yang ditawarkan sesuai dengan yang dibutuhkan petani
1. Materi penyuluhan tidak sesuai dengan kebutuhan
  2. Materi penyuluhan 25% sesuai dengan kebutuhan
  3. Materi penyuluhan 50% sesuai dengan kebutuhan
  4. Materi penyuluhan 75% sesuai dengan kebutuhan
  5. Materi penyuluhan sangat sesuai dengan kebutuhan
- d. Penyuluh melakukan kunjungan kepada kelompok tani
1. Penyuluh belum pernah melakukan kunjungan
  2. Penyuluh 6 bulan sekali melakukan kunjungan
  3. Penyuluh 3 bulan sekali melakukan kunjungan
  4. Penyuluh sebulan sekali melakukan kunjungan
  5. Penyuluh 2 minggu sekali melakukan kunjungan
- e. Penyuluh cepat tanggap dalam memberikan pelayanan
1. Acuh tak acuh dalam memberikan pelayanan
  2. Tidak langsung menanggapi dan diam saja

3. Langsung menanggapi tapi tidak memberikan solusi
  4. Langsung menanggapi dan memberikan solusi
  5. Langsung menanggapi dan memberikan solusi cepat
- f. Penyuluh merekap/menanyakan masalah kepada petani dan mencari solusi
1. Penyuluh tidak pernah menanyakan masalah kepada petani
  2. Tidak bertanya,tapi memberikan solusi
  3. Bertanya tapi tidak memberikan solusi
  4. Kadang-kadang bertanya dan memberikan solusi
  5. Penyuluh sering menanyakan masalah kepada petani dan memberikan solusi
- g. Penyuluh mengajarkan berbagai keterampilan usahatani serta melakukan bimbingan dan penerapannya
1. Penyuluh tidak pernah mengajarkan keterampilan
  2. Keterampilan dilakukan setahun sekali
  3. Keterampilan dilakukan 6 bulan sekali
  4. Keterampilan dilakukan 3 bulan sekali
  5. Keterampilan dilakukan sebulan sekali
- h. Penyuluh yang menerima pertanyaan dapat langsung menjawab dan mampu menjawab pertanyaan petani
1. Acuh tak acuh dalam memberi pelayanan
  2. Tidak langsung menjawab dan diam saja
  3. Langsung menanggapi tapi tidak bisa menjawab
  4. Langsung menanggapi tapi menunda memberikan jawaban

5. Langsung menjawab dan mampu menjawab dengan baik
- i. Penyuluh menghadiri pertemuan/musyawarah yang diselenggarakan oleh kelompok tani
    1. Penyuluh tidak pernah menghadiri pertemuan kelompok tani dan tanpa alasan
    2. Penyuluh tidak pernah menghadiri pertemuan kelompok tani tapi sudah izin
    3. Penyuluh menghadiri pertemuan kelompok tani tapi diwakilkan
    4. Penyuluh kadang-kadang menghadiri pertemuan kelompok tani
    5. Penyuluh selalu menghadiri pertemuan kelompok tani
  - j. Penyuluh menyediakan bahan bacaan, makanan dan minuman selama penyuluhan
    1. Penyuluh tidak pernah menyediakan bahan bacaan, makanan dan minuman selama penyuluhan
    2. Hanya menyediakan bahan bacaan selama penyuluhan
    3. Hanya menyediakan makanan dan minuman selama penyuluhan
    4. Kadang-kadang menyediakan bahan bacaan, makanan dan minuman selama penyuluhan
    5. Selalu menyediakan bahan bacaan, makanan dan minuman selama penyuluhan
  - k. Kemampuan penyuluh dalam meningkatkan produktivitas, kuantitas dan kualitas komoditi usahatani
    1. Penyuluh tidak mampu meningkatkan produktivitas, kuantitas dan kualitas komoditi

2. Penyuluh mampu meningkatkan produktivitas, kuantitas dan kualitas komoditi sebesar 25%
  3. Penyuluh mampu meningkatkan produktivitas, kuantitas dan kualitas komoditi sebesar 50%
  4. Penyuluh mampu meningkatkan produktivitas, kuantitas dan kualitas komoditi sebesar 75%
  5. Penyuluh mampu meningkatkan produktivitas, kuantitas dan kualitas komoditi sebesar 100%
- l. Memberikan jasa pelatihan/kursus/penerapan teknologi kepada petani dengan sikap yang sopan dan ramah
    1. Tidak ramah dan kasar
    2. Tidak ramah tidak kasar
    3. Ramah dan tidak kasar
    4. Ramah dan menggunakan bahasa yang baik
    5. Ramah menggunakan bahasa yang baik dan santun
  - m. Kemampuan penyuluh dalam menggunakan bahasa setempat
    1. Penyuluh tidak bisa bahasa setempat
    2. Penyuluh bisa bahasa setempat tapi masih gugup dan ragu
    3. Penyuluh bisa bahasa setempat kadang aktif tapi masih gugup
    4. Penyuluh lancar menggunakan bahasa setempat
    5. Penyuluh aktif dan respon berkomunikasi
  - n. Kemampuan penyuluh dalam memberikan penjelasan secara tertulis
    1. Penyuluh tidak bisa memberikan penjelasan secara tertulis

2. Penyuluh bisa memberikan penjelasan secara tertulis, tetapi masih gugup dan ragu
  3. Penyuluh bisa memberikan penjelasan secara tertulis, kadang aktif tapi masih ragu
  4. Penyuluh bisa memberikan penjelasan secara tertulis
  5. Penyuluh aktif dan respon memberikan penjelasan secara tertulis
- o. Kelengkapan dan kesiapan alat peraga penyuluhan
1. Tidak ada alat peraga yang digunakan
  2. Alat perga tidak lengkap dan tidak siap
  3. Alat peraga lengkap tapi tidak siap
  4. Alat peraga cukup lengkap dan siap
  5. Alat peraga selalu lengkap dan siap digunakan

### **Definisi dan Batasan Operasional**

1. Definisi
  - a. Petani yang menjadi objek penelitian adalah petani yang bergabung didalam kelompok tani.
  - b. Tingkat kepuasan petani adalah tingkat perasaan petani terhadap kinerja penyuluh pertanian.
  - c. Tingkat kepuasan dan kinerja pelayanan diukur berdasarkan atribut dan indikator atribut pelayanan penyuluh pertanian.
  - d. Kinerja penyuluhan pertanian adalah hasil dari suatu pekerjaan yang dapat dilihat atau yang dapat dirasakan.

2. Batasan Operasional

- a. Penelitian ini dilakukan di Desa Sukaramai Kecamatan Kualuh Hulu Kabupaten Labuhan Batu Utara.
- b. Responden adalah petani sawit rakyat yang bergabung dalam kelompok tani di Desa Sukaramai.
- c. Penelitian ini dilaksanakan pada Desember 2021.

## **DESKRIPSI UMUM DAERAH PENELITIAN**

### **Sejarah Desa**

Desa Sukaramai merupakan salah satu desa yang terletak di Kecamatan Kualuh Hulu Kabupaten Labuhan Batu Utara Provinsi Sumatra Utara. Kata Sukaramai terdiri dari dua kata “suka” dan “ramai”. Kata suka artinya menginginkan sesuatu sesuai dengan keniginan hati, sedangkan kata ramai artinya keadaan atau suasana dimana banyak sekumpulan orang. Dengan dinaminya dengan desa Sukaramai bertujuan agar desa ini selalu dipadati dan dihuni oleh banyak orang yang dapat meningkatkan perekonomian masyarakat.

Diawali pada tahun 1943 seorang pria bernama Abdul Wahid dan kawankawannya melakukan perintisan menuju Desa Sukaramai. Mereka melakukan penggarapan lahan untuk dijadikan lahan pertanian. Kemudian pada tahun 1945 diangkatlah saudara Abdul Wahid sebagai kepala kampung Desa Sukaramai. Pada tahun 1983 Desa Sukaramai mengalami pemekaran daerah. Sehingga muncullah desa baru yang bernama Desa Sonomartani. Melihat dari jumlah penduduk yang semakin bertambah di Desa Sukaramai dan dipengaruhi oleh berbagai aspek lainnya, membuat Desa Sukaramai kembali mengalami pemekaran daerah pada tahun 1993. Dalam hal ini terbentuklah satu desa yang bernama Desa Sukaramai.

### **Letak Geografis**

Desa Sukaramai masuk dalam wilayah Kualuh Hulu Kabupaten Labuhan Batu Utara memiliki luas wilayah 10.998,60 Ha yang berisikan tanah sawah, tanah kering, tanah basah, dan tanah perkebunan. Desa Sukaramai juga termasuk desa persinggahan di mana jembatan antara beberapa perkampungan yang

menjadikan desa tersebut menjadi ramai. Berjarak  $\pm$  12 Km dari Kantor Camat Kualuh Hulu. Keadaan topografi datar dan sedikit bergelombang. Keadaan jalan sudah di perkeras, walaupun demikian lalulintas yang menuju Desa Sukaramai ini dapat dikatakan cukup lancar. Adapun batas-batas wilayah Desa Sukaramai adalah sebagai berikut:

- a. Sebelah Utara dengan : Kabupaten Asahan
- b. Sebelah Selatan dengan : Kelurahan Aek Kanopan Timur
- c. Sebelah Timur dengan : Desa Sukaramai Baru
- d. Sebelah Barat dengan : Desa Ledong Timur

#### **Kondisi Iklim dan Tanah**

Pada umumnya iklim di desa Sukarame, Kecamatan Kualuh Hulu, kabupaten Labuhan Batu Utara termasuk daerah yang beriklim tropis dan lembab. Intensitas penyinaran matahari selalu tinggi dan sumber daya air yang cukup banyak sehingga menyebabkan tingginya penguapan yang menimbulkan awan aktif/tebal. Curah hujan terbanyak jatuh pada bulan Desember, berkisar antara 1355-2366 mm tiap tahun, sedangkan musim kering/kemarau jatuh pada bulan januari sampai Agustus.

Suhu udara rata-rata  $30^{\circ}$  C, suhu udara terendah  $27^{\circ}$ C dan suhu tertinggi  $33^{\circ}$ C dengan kelembapan udara 40%-100%. Jenis tanah Desa Sukarame merupakan tanah campuran antara tanah liat dan gambut, dan sebahagian besar tanah gambut berada di Dusun Darul Aman, Darul Aman Timur, Darul Aman Barat, Lubuk Pinang, Charly, dan J24.



### Prasarana Umum

Desa Sukaramai memiliki sarana dan prasarana yang diperuntukkan untuk masyarakat Desa. Adapun sarana dan prasarana Desa Sukaramai sebagai berikut.

Tabel 3. Prasarana Umum Desa Sukaramai

No.	Prasarana Umum	Jumlah	Satuan
1	Kantor Desa	1	Unit
2	Puskesmas	-	Unit
3	Pustu	1	Unit
4	UKBM (Posyandu, Polindes)	4	Unit
5	Perpustakaan Desa	1	Unit
6	PAUD	4	Unit
7	SD	2	Unit
8	SMP	1	Unit
9	Mesjid	14	Unit
10	Mushola	4	Unit
11	Gereja	3	Unit
12	Kesenian Budaya	2	Unit
13	Balai Pertemuan	1	Unit

Sumber: *Profil Desa Sukaramai, 2021.*

### Keadaan Penduduk

Penduduk yang berdomisili di Desa Sukaramai pada umumnya adalah orang keturunan Jawa, Batak, dan Nias. Berdasarkan perhitungan penduduk sampai akhir tahun 2021 jumlah penduduk Desa Sukaramai Kecamatan Kualuh Hulu Kabupaten Labuhanbatu Utara berjumlah 4.030 jiwa (2.096 penduduk berjenis kelamin laki-laki) dan (1.934 penduduk berjenis kelamin perempuan) yang terdiri dari 319 Kepala Keluarga.

Tabel 4. Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1.	Laki-Laki	2.096
2.	Perempuan	1.943
Jumlah		4.030

Sumber: *Profil Desa Sukaramai, 2021.*

### Sumber Mata Pencaharian

Dalam upaya kehidupan sehari-sehari masyarakat tentunya memiliki usaha-usaha atau mata pencaharian mereka yang berbeda-beda, ada yang bekerja sebagai Pegawai Negeri Sipil, ada yang bekerja sebagai Petani, Wiraswasta, Buruh dan ada juga kerja sebagai Karyawan Swasta, tidak sedikit juga anak-anak muda desa ini merantau ke Medan, Jakarta, Bandung, Batam, Malaysia, Kalimantan dan lain sebagainya untuk bekerja dan mencari pengalaman.

### Agama dan Keyakinan Penduduk

Agama bagi warga Desa Sukarame merupakan pedoman pokok penting dalam toleransi kerukunan umat, hal ini bisa ditemui di salah satu dusun yakni Dusun Lalang Bundar. Meskipun rata-rata penduduk dusun ini statusnya beragama non muslim, akan tetapi itu tidak menjadi alasan untuk tidak berinteraksi dan bersosialisasi kepada penduduk-penduk di dusun yang lain.

### Identitas Responden

Penyebaran kuisioner pada penelitian ini dilakukan terhadap 25 orang petani sawit rakyat di Desa Sukaramai Kecamatan Kualuh Hulu Kabupaten Labuhan Batu Utara. Adapun karakteristik yang ditetapkan adalah responden berdasarkan jenis kelamin, umur, pendidikan dan status sosial kepemilikan lahan.

#### 1. Jenis Kelamin

Jenis kelamin adalah perbedaan seksual antara laki-laki dan perempuan didasarkan faktor biologis/fisik.

Tabel 5. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki-Laki	25	100
Total	25	100

Sumber: *Data Primer Setelah Diolah, 2022.*

Responden dalam penelitian ini adalah 100% laki-laki. Perolehan ini didasarkan pada responden yang ditemui selama berlangsungnya penelitian.

## 2. Umur

Umur adalah tingkatan usia yang dimiliki oleh responden. Hal ini perlu diketahui untuk kemudian melihat sejauh mana umur dapat mempengaruhi daya serap belajar petani.

Tabel 6. Jumlah Responden Berdasarkan Umur

No	Umur	Jumlah	Persentase (%)
1.	31-35	10	40
2.	36-40	7	28
3.	41-45	8	32
Jumlah		25	100

Sumber: *Data Primer Setelah Diolah, 2022.*

Tabel 6 menunjukkan bahwa dari 25 sampel dari penelitian, mayoritas responden berusia antara 31 - 35 tahun (40%). Kemudian responden berusia 36-40 tahun (28%) dan sisanya adalah responden berusia 41-45 tahun (32%).

## 3. Pendidikan

Pendidikan yaitu jenjang pendidikan bersifat formal dan informal yang pernah responden tempuh.

Tabel 7. Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
1.	S1	3	12
2.	SD	4	16
3.	SMA	16	64
4.	SMP	2	8
Jumlah		25	100

Sumber: *Data Primer Setelah Diolah, 2022.*

Tabel 7 memperlihatkan bahwa dari 25 sampel penelitian petani sawit rakyat, 3 orang (12%) berpendidikan terakhir S1, 4 orang (16%) berpendidikan

terakhir SD, 16 orang (64%) berpendidikan terakhir SMA, dan 2 orang (8%) berpendidikan terakhir SMP.

#### 4. Status Sosial Kepemilikan Lahan

Status ekonomi adalah tingkan sosial responden dalam masyarakat dan tingkat pendapatan yang diperoleh pertahun. Adapun status sosial masyarakat dapat dilihat dari segi status kepemilikan lahan.

Tabel 8. Status Sosial Kepemilikan Lahan

No	Status Kepemilikan Lahan	Jumlah	Persentase (%)
1.	Petani Pemilik	12	48
2.	Petani Pemilik dan Penggarap	10	40
3.	Petani Penggarap	3	12
Jumlah		25	100

Sumber: *Data Primer Setelah Diolah, 2022.*

Status kepemilikan lahan responden sebagian besar merupakan lahan milik pribadi, yakni sebanyak 48%. Lahan pemilik sekaligus menggarap sendiri sebanyak 40%. Sedangkan lainnya merupakan petani penggarap sebanyak 12%. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat Desa Sukaramai tergolong status mampu, mengingat kepemilikan aset tanah merupakan faktor yang dihargai bagi masyarakat.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Tingkat Kepuasan Petani Sawit Rakyat Terhadap Kinerja Penyuluh Pertanian

Dalam menganalisis kepuasan petani menggunakan alat ukur tingkat kepuasan. Untuk melakukan analisis tingkat kepuasan telah dilakukan survei terhadap 25 petani di Desa Sukaramai. Terdapat 15 atribut untuk menilai tingkat kinerja, yang diminta untuk dinilai dengan menggunakan skala Likert dengan lima kategori.

Atribut 1 : Penyuluh mengundang petani untuk menghadiri pertemuan kelompok tani

Penyuluh dalam menyampaikan informasi kepada petani biasanya akan meminta ketua kelompok tani untuk mengundang atau mengumpulkan anggotanya di suatu tempat yang telah disepakati. Hal ini lebih efektif dan efisien apabila penyuluh langsung menemui petani secara individu di ladang atau rumahnya masing-masing.

Tabel 9. Penyuluh Mengundang Petani untuk Menghadiri Pertemuan Kelompok Tani

Keterangan	Skor	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Sangat Puas	5	1	4
Puas	4	4	16
Cukup Puas	3	1	4
Kurang Puas	2	13	52
Tidak Puas	1	6	24
Total		25	100

Sumber: *Data Primer Setelah Diolah, 2022.*

Dari Tabel 9 dapat dilihat 4% petani sangat puas dengan kinerja penyuluh yang mengundang petani untuk menghadiri pertemuan kelompok tani, biasanya mereka adalah pengurus inti dari kelompok tani. 16% petani merasa

puas, 4% petani merasa cukup puas, 52% petani merasa kurang puas, dan 24% tidak puas. Jadi secara umum dapat disimpulkan petani belum puas dengan kinerja penyuluh pertanian yang mengundang petani dalam menghadiri pertemuan kelompok tani.

Atribut 2 : Penyuluh Membuat Hubungan Kerjasama Antara Kelompok Tani dengan Pihak Lain

Selain memasarkan hasil pertanian, penyuluh dapat menjembatani petani dengan pihak luar dalam hal permodalan, penyedia sarana pertanian, produksi dan lain-lain.

Tabel 10. Penyuluh membuat hubungan kerjasama antara kelompok tani dengan pihak lain

Keterangan	Skor	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Sangat Puas	5	2	8
Puas	4	3	12
Cukup Puas	3	1	4
Kurang Puas	2	7	28
Tidak Puas	1	12	48
Total		25	100

Sumber: *Data Primer Setelah Diolah, 2022.*

Secara umum petani belum puas dengan kinerja penyuluh dalam membuat hubungan kerjasama antara kelompok tani dengan pihak luar. 28% menunjukkan petani kurang puas dan 48% tidak puas. Selama ini petani mengusahakan sendiri kebutuhan mereka, seperti membeli alat produksi dan sarana pertanian di luar desa, meminjam modal ke pihak informal, memasarkan sendiri hasil pertanian dan lain-lain.

Atribut 3 : Materi penyuluhan yang ditawarkan sesuai dengan yang dibutuhkan petani

Materi penyuluhan dibuat untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan pelaku utama dan pelaku usahatani dengan memperhatikan pemanfaatan dan pelestarian sumberdaya pertanian.

Tabel 11. Materi Penyuluh yang Ditawarkan Sesuai dengan yang Dibutuhkan Petani

Keterangan	Skor	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Sangat Puas	5	4	16
Puas	4	5	20
Cukup Puas	3	1	4
Kurang Puas	2	5	20
Tidak Puas	1	10	40
Total		25	100

Sumber: *Data Primer Setelah Diolah, 2022.*

Secara umum materi yang ditawarkan oleh penyuluh dinilai belum sesuai dengan kebutuhan petani. Berdasarkan tabel diketahui bahwa 10 dari 25 petani atau sebesar 40% petani tidak puas dengan kinerja penyuluh pertanian. 20% kurang puas dengan indikator materi penyuluhan 25% sesuai dengan kebutuhan. Hanya 20% petani yang menyatakan puas dengan indikator materi penyuluhan 75% sesuai dengan kebutuhan.

Atribut 4 : Penyuluh melakukan kunjungan kepada kelompok tani

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.

Tabel 12. Penyuluh Melakukan Kunjungan Kepada Kelompok Tani

Keterangan	Skor	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Sangat Puas	5	1	4
Puas	4	3	12
Cukup Puas	3	8	32
Kurang Puas	2	7	28
Tidak Puas	1	6	24
Total		25	100

Sumber: *Data Primer Setelah Diolah, 2022.*

Secara umum petani menilai kinerja penyuluh dalam melakukan kunjungan kepada kelompok tani biasa saja. 32% petani menyatakan cukup puas, 28% menilai kurang puas dan 24% tidak puas. Hanya 4% yang menyatakan sangat puas dan 12% yang menilai puas.

Atribut 5 : Penyuluh cepat tanggap dalam memberikan pelayanan

Ketanggapan merupakan bagian dari dimensi mutu pelayanan. Ketanggapan (*responsiveness*) penyuluh adalah keinginan untuk membantu dan menyediakan pelayanan yang dibutuhkan petani.

Tabel 13. Penyuluh Cepat Tanggap dalam Memberikan Pelayanan

Keterangan	Skor	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Sangat Puas	5	2	8
Puas	4	8	32
Cukup Puas	3	4	16
Kurang Puas	2	6	24
Tidak Puas	1	5	20
Total		25	100

Sumber: *Data Primer Setelah Diolah, 2022.*

Nilai sebaran kepuasan petani terhadap kinerja penyuluh yang cepat tanggap dalam memberikan pelayanan secara berurutan adalah 32% petani merasa puas, kemudian 24% menilai kurang puas dan 20% tidak puas.



Hanya 2 dari 25 orang petani yang menyatakan sangat puas terhadap kinerja penyuluh.

Atribut 6 : Penyuluh merekap/menanyakan masalah kepada petani dan mencari solusi

Selain untuk penyusunan materi penyuluhan, penyuluh harus proaktif dalam menanyakan masalah atau kendala yang dihadapi petani pada saat pertemuan kelompok, karena masalah teknis dilapang sulit untuk diprediksi.

Tabel 14. Penyuluh Merekap/Menanyakan Masalah Kepada Petani dan Mencarikan Solusi

Keterangan	Skor	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Sangat Puas	5	7	28
Puas	4	6	24
Cukup Puas	3	2	8
Kurang Puas	2	1	4
Tidak Puas	1	9	36
Total		25	100

Sumber: *Data Primer Setelah Diolah, 2022.*

Berdasarkan Tabel 14 menunjukkan bahwa 36% petani tidak puas dengan kinerja penyuluh pertanian dalam merekap/menanyakan masalah petani dan mencari solusi atas permasalahannya. Indikator tidak puas tersebut adalah penyuluh tidak pernah menanyakan masalah kepada petani.

Atribut 7 : Penyuluh mengajarkan berbagai keterampilan usahatani serta melakukan bimbingan dan penerapannya

Tugas seorang penyuluh adalah mengajarkan berbagai keterampilan usahatani serta melakukan bimbingan dan penerapannya kepada petani. Keterampilan yang dapat diberikan berupa teknik pertanian seperti penggunaan alat-alat/mesin pertanian, teknik cara memupuk, pengumpulan informasi pasar dan lain-lain.

Tabel 15. Penyuluh Mengajarkan Berbagai Keterampilan Usahatani serta Melakukan Bimbingan dan Penerapannya

Keterangan	Skor	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Sangat Puas	5	4	16
Puas	4	2	8
Cukup Puas	3	4	16
Kurang Puas	2	3	12
Tidak Puas	1	12	48
Total		25	100

Sumber: *Data Primer Setelah Diolah, 2022.*

Tabel 15 menunjukkan bahwa sebanyak 48% petani tidak puas dengan kinerja penyuluh yang mengajarkan berbagai keterampilan usahatani dan melakukan bimbingan. 16% petani yang menyatakan sangat puas dan 8% petani yang puas.

Atribut 8 : Penyuluh yang menerima pertanyaan dapat langsung menjawab dan mampu menjawab pertanyaan petani

Dalam pelaksanaannya tidak menutup kemungkinan akan ada kesalahan atau ada petani yang tidak paham dengan materi yang disampaikan oleh penyuluh sehingga petani bertanya atau memberikan timbal balik.

Tabel 16. Penyuluh yang Menerima Pertanyaan Dapat Langsung Menjawab dan Mampu Menjawab Pertanyaan Petani

Keterangan	Skor	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Sangat Puas	5	12	48
Puas	4	4	16
Cukup Puas	3	2	8
Kurang Puas	2	1	4
Tidak Puas	1	6	24
Total		25	100

Sumber: *Data Primer Setelah Diolah, 2022.*

Kinerja penyuluh pertanian dalam menerima pertanyaan dan mampu menjawab dengan baik memiliki tingkat kepuasan yang cukup tinggi. 48%

petani menyatakan sangat puas dan 16% puas. Dengan demikian penyuluh sudah memahami dengan baik informasi yang akan disampaikan sehingga tidak ada keraguan dan kesalahan dalam penyampaiannya.

Atribut 9 : Penyuluh menghadiri pertemuan/musyawarah yang diselenggarakan oleh kelompok tani

Salah satu tugas penyuluh pertanian adalah menghadiri musyawarah yang diselenggarakan oleh kelompok tani, karena penyuluh adalah orang yang bertanggungjawab dalam pengembangan kelompok tani.

Tabel 17. Penyuluh Menghadiri Pertemuan/Musyawarah yang Diselenggarakan Oleh Kelompok Tani

Keterangan	Skor	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Sangat Puas	5	7	28
Puas	4	9	36
Cukup Puas	3	1	4
Kurang Puas	2	1	4
Tidak Puas	1	7	28
Total		25	100

Sumber: *Data Primer Setelah Diolah, 2022.*

Tabel 17 menunjukkan 36% petani puas terhadap kinerja penyuluh pertanian menghadiri pertemuan yang diselenggarakan oleh kelompok tani dan 28% menyatakan sangat puas. Namun ada 28% petani yang menyatakan tidak puas karena penyuluh tidak pernah menghadiri pertemuan kelompok tani tanpa alasan yang jelas.

Atribut 10 : Penyuluh menyediakan bahan bacaan, makanan dan minuman selama penyuluhan

Dalam melakukan penyuluhan atau pelatihan biasanya akan ada fasilitas yang diberikan kepada peserta sebagai alat bantu untuk memberikan kenyamanan dan kemudahan dalam memahami materi yang disampaikan. Fasilitas yang

diberikan tersebut antaralain bahan bacaan, makanan, seragam, alat tulis dan lain-lain.

Tabel 18. Penyuluh Menyediakan Bahan Bacaan, Makanan dan Minuman Selama Penyuluhan

Keterangan	Skor	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Sangat Puas	5	3	12
Puas	4	6	24
Cukup Puas	3	4	16
Kurang Puas	2	1	4
Tidak Puas	1	11	44
Total		25	100

Sumber: *Data Primer Setelah Diolah, 2022.*

Tabel 18 menunjukkan 44% petani tidak puas dengan kinerja penyuluh dalam menyediakan bahan bacaan, makanan dan minuman selama penyuluhan. Namun 24% petani merasa puas, 12% menilai sangat puas dan 16% cukup puas. Secara umum petani menilai kinerja penyuluh dalam menyediakan bahan bacaan, makanan dan minuman selama penyuluhan cukup memuaskan dengan nilai antara kepuasan sebesar 52%.

Atribut 11 : Kemampuan penyuluh dalam meningkatkan produktivitas, kuantitas dan kualitas komoditi usahatani

Peningkatan produktivitas dapat dilakukan dengan menggunakan bibit bersertifikat, pengendalian hama dan penyakit, mengendalikan iklim, penggunaan pupuk yang tepat dan mengendalikan kualitas tanah.

Tabel 19. Kemampuan Penyuluh dalam Meningkatkan Produktivitas, Kuantitas dan Kualitas Komoditi Usahatani

Keterangan	Skor	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Sangat Puas	5	1	4
Puas	4	8	32
Cukup Puas	3	4	16
Kurang Puas	2	2	8
Tidak Puas	1	10	40
Total		25	100

Sumber: *Data Primer Setelah Diolah, 2022.*

Kemampuan penyuluh dalam meningkatkan produktivitas, kuantitas dan kualitas komoditi usahatani di Desa Sukaramai kurang signifikan. Terdapat 40% petani yang tidak puas dan 8% kurang puas terhadap kinerja penyuluh. Namun 32% petani menyatakan puas dan 16% cukup puas dengan kinerja penyuluh, 4% yang menilai sangat puas.

Atribut 12 : Memberikan jasa pelatihan/kursus penerapan teknologi kepada petani dengan sikap yang sopan dan ramah

Memberikan pelatihan kepada petani merupakan kewajiban seorang penyuluh, dalam hal ini keramahan dan kesopanan merupakan hal pokok yang harus dijaga dan ditingkatkan agar dapat memberikan kepuasan bagi kedua belah pihak.

Tabel 20. Memberikan Jasa Pelatihan/Kursus Penerapan Teknologi Kepada Petani dengan Sikap yang Sopan dan Ramah

Keterangan	Skor	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Sangat Puas	5	7	28
Puas	4	6	24
Cukup Puas	3	2	8
Kurang Puas	2	4	16
Tidak Puas	1	6	24
Total		25	100

Sumber: *Data Primer Setelah Diolah, 2022.*

Tabel 20 menunjukkan bahwa terdapat 28% petani sangat puas dengan kinerja penyuluh dalam memberikan pelatihan kepada petani dengan sikap yang sopan dan ramah, 24% merasa puas dan 8% cukup puas. Namun 24% menilai tidak puas dan 16% kurang puas terhadap kinerja penyuluh.

Atribut 13 : Kemampuan penyuluh dalam menggunakan bahasa setempat

Kemampuan berbahasa setempat merupakan langkah awal dalam mencapai tujuan penyuluhan, karena bahasa merupakan saluran dasar dari penyampaian informasi.

Tabel 21. Kemampuan Penyuluh dalam Menggunakan Bahasa Setempat

Keterangan	Skor	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Sangat Puas	5	5	20
Puas	4	11	44
Cukup Puas	3	3	12
Kurang Puas	2	1	4
Tidak Puas	1	5	20
Total		25	100

Sumber: *Data Primer Setelah Diolah, 2022.*

Tabel 21 menjelaskan kepuasan petani terhadap kemampuan penyuluh dalam menggunakan bahasa setempat adalah puas. 44% petani merasa puas dan 20% menilai sangat puas. Namun ada 20% petani yang tidak puas dan 4% kurang puas dengan kemampuan penyuluh dalam menggunakan bahasa setempat.

Atribut 14 : Kemampuan penyuluh dalam memberikan penjelasan secara tertulis

Komunikasi tertulis adalah komunikasi menggunakan lambang, huruf, abjad dan lain-lain. Kelebihan komunikasi secara tertulis adalah : 1) Dapat disebarluaskan seluas-luasnya. 2) Dapat lebih tegas dan jelas. 3) Mempunyai daya tahan yg lama.

Tabel 22. Kemampuan Penyuluh dalam Memberikan Penjelasan Secara Tertulis

Keterangan	Skor	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Sangat Puas	5	3	12
Puas	4	12	48
Cukup Puas	3	4	16
Kurang Puas	2	1	4
Tidak Puas	1	5	20
Total		25	100

Sumber: *Data Primer Setelah Diolah, 2022.*

Tabel 22 menunjukkan 48% petani puas dengan kemampuan penyuluh dalam memberikan penjelasan secara tertulis. Namun terdapat 20% petani yang menyatakan tidak puas, bukan karena penyuluh tidak bisa memberikan penjelasan secara tertulis, melainkan petani belum pernah mengikuti pertemuan atau belum pernah melihat penyuluh menyampaikan materi penyuluhan secara tertulis, sehingga memberikan penilaian tidak puas.

Atribut 15 : Kelengkapan dan kesiapan alat peraga penyuluhan

Dalam bidang pendidikan, pelatihan dan penyuluhan, kemampuan literasi visual sangat penting bagi penyuluh, karena dengan demikian penyuluh 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.

Tabel 23. Kelengkapan dan Kesiapan Alat Peraga Penyuluhan

Keterangan	Skor	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Sangat Puas	5	6	24
Puas	4	7	28
Cukup Puas	3	1	4
Kurang Puas	2	2	8
Tidak Puas	1	9	36
Total		25	100

Sumber: *Data Primer Setelah Diolah, 2022.*

Petani menilai kelengkapan dan kesiapan alat peraga penyuluh cukup puas. 28% petani menilai puas, 24% sangat puas dan 4% cukup puas. Indikator puas yang digunakan adalah alat peraga cukup lengkap dan siap digunakan. Namun 36% petani menilai penyuluh tidak memiliki kelengkapan dan kesiapan alat peraga penyuluh.

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

Dalam survei petani diminta untuk menyatakan atribut-atribut mana (dalam kuesioner) yang dianggap sangat penting, penting, cukup penting (netral), tidak penting, dan sangat tidak penting yang merupakan harapan petani. Terdapat 15 atribut, baik untuk tingkat kepuasan maupun untuk tingkat kinerja, yang diminta untuk dinilai dengan menggunakan skala Likert dengan lima kategori. Untuk atribut tingkat kepuasan dipergunakan simbol Y, sedangkan untuk atribut tingkat kinerja dipergunakan simbol X. Hasil dari pengukuran tersebut nampak pada Tabel 24 berikut.

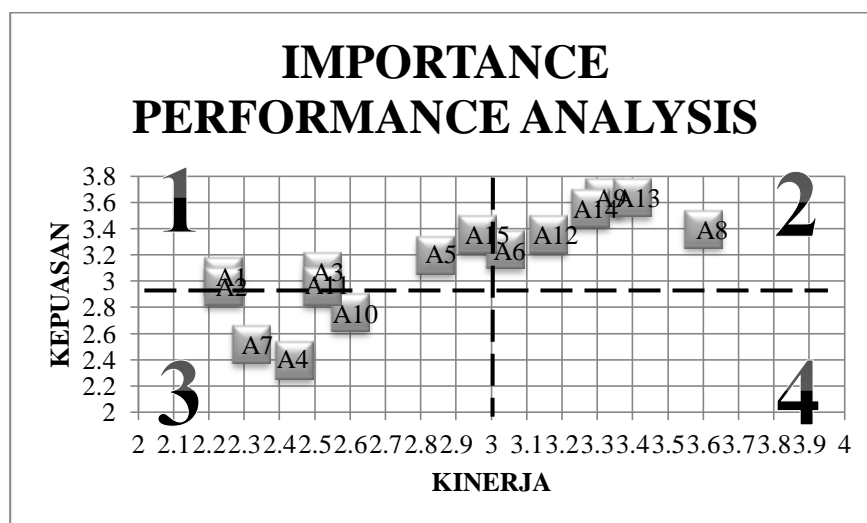
Tabel 24. Hasil Hitungan Rata-rata Tingkat Kinerja (X) dan Tingkat Kepuasan (Y)

No	Atribut	X	Y
1	Penyuluh mengundang petani untuk menghadiri pertemuan kelompok tani	2,24	3,04
2	Penyuluh membuat hubungan kerjasama antara kelompok tani dengan pihak lain	2,24	2,96
3	Materi penyuluhan yang ditawarkan dan apa yang dibutuhkan petani	2,52	3,08
4	Penyuluh melakukan kunjungan kepada kelompok tani	2,44	2,40
5	Penyuluh cepat tanggap dalam memberikan pelayanan	2,84	3,20
6	Penyuluh merekap/menanyakan masalah kepada petani dan mencarikan solusi	3,04	3,24
7	Penyuluh mengajarkan berbagai keterampilan usahatani serta melakukan bimbingan dan penerapannya	2,32	2,52
8	Penyuluh yang menerima pertanyaan dapat langsung menjawab dan mampu menjawab pertanyaan petani	3,60	3,40



No	Atribut	X	Y
9	Penyuluh menghadiri pertemuan/musyawarah yang diselenggarakan oleh kelompok tani	3,32	3,64
10	Penyuluh menyediakan bahan bacaan, makanan dan minuman selama penyuluhan	2,60	2,76
11	Kemampuan penyuluh dalam meningkatkan produktivitas, kuantitas dan kualitas komoditi usahatani	2,52	2,96
12	Memberikan jasa pelatihan/kursus/penerapan teknologi kepada petani dengan sikap yang sopan dan ramah	3,16	3,36
13	Kemampuan penyuluh dalam menggunakan bahasa setempat	3,40	3,64
14	Kemampuan penyuluh dalam memberikan penjelasan secara tertulis	3,28	3,56
15	Kelengkapan dan kesiapan alat peraga penyuluhan	2,96	3,36
Rata-rata		2,83	3,14
Selisih antara kinerja dan kepuasan		0,31	

Hasil perhitungan Tabel 24 selanjutnya akan di plotkan dalam grafik IPA sebagaimana tampak pada Gambar 3 berikut:



Gambar 3. Grafik Pembagian Kuadran IPA

Dari hasil analisis kuadran dengan menggunakan diagram kartesius pada Gambar 3 diperoleh hasil sebagai berikut. Pada kuadran I, tingkatan kinerja. Disini petani merasakan atribut pelayanan yang ada dianggap penting tetapi pada kenyataannya atribut-atribut tersebut belum sesuai dengan kepuasannya, sehingga

penyuluh pertanian harus mengupayakan sumberdaya yang memadai untuk meningkatkan kinerja pada berbagai atribut tersebut. Atribut yang terletak pada kuadran ini merupakan prioritas untuk ditingkatkan agar kepuasan petani dapat ditingkatkan. Atribut tersebut antara lain A1, A2, A3, A5, A11 dan A15.

Pada kuadran 2, pertahankan kinerja. Atribut-atribut kinerja penyuluh seperti A6, A8, A9, A12, A13 dan A14. Atribut-atribut yang terletak pada kuadran ini dianggap sebagai faktor penunjang bagi kepuasan petani. Artinya, jika penyuluh dapat mempertahankan kinerja pada hal-hal yang dianggap penting dan menjadi harapan petani, maka hal itu akan dapat meningkatkan kepuasan petani terhadap pelayanan penyuluh.

Kuadran 3, prioritas rendah. Disini petani tidak menganggap penting dan belum merasakan kepuasannya terhadap atribut pelayanan yang diberikan, sehingga penyuluh tidak perlu memprioritaskan atau terlalu memberikan perhatian pada atribut tersebut, cukup sekedar mempertahankan dan menyesuaikan dengan kondisi saat ini. Atribut tersebut yaitu A4, A7 dan A10.

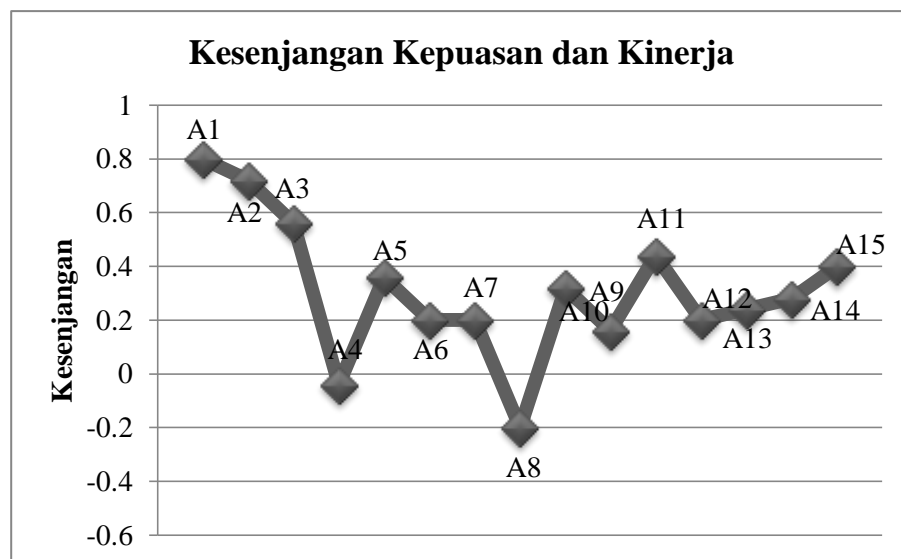
Kuadran 4, cenderung berlebihan. Disini petani tidak merasakan ada atribut yang dianggap sudah memuaskan, namun tidak terlalu penting oleh petani sehingga penyuluh tidak perlu terlalu banyak mengalokasikan sumberdaya yang terkait dengan atribut-atribut tersebut, cukup sekedar mempertahankannya.

### **Kesenjangan Kinerja dan Kepuasan**

Kesenjangan antara kinerja dan kepuasan adalah selisih antara skor jawaban penilaian kepuasan dengan skor jawaban penilaian kinerja. Skor kepuasan dan kinerja diperoleh dari rata-rata jawaban penilaian responden pada setiap atribut. Seperti ditunjukkan pada Tabel 25 dan Gambar 4.

Tabel 25. Kesenjangan Kinerja dan Kepuasan

Atribut Pelayanan	Kepuasan (Y)	Kinerja (X)	Tingkat Kesenjangan (Y-X)
Atribut 1	3,04	2,24	0,80
Atribut 2	2,96	2,24	0,72
Atribut 3	3,08	2,52	0,56
Atribut 4	2,40	2,44	-0,04
Atribut 5	3,20	2,84	0,36
Atribut 6	3,24	3,04	0,20
Atribut 7	2,52	2,32	0,20
Atribut 8	3,40	3,6	-0,20
Atribut 9	3,64	3,32	0,32
Atribut 10	2,76	2,6	0,16
Atribut 11	2,96	2,52	0,44
Atribut 12	3,36	3,16	0,20
Atribut 13	3,64	3,4	0,24
Atribut 14	3,56	3,28	0,28
Atribut 15	3,36	2,96	0,40



Gambar 4. Grafik Kesenjangan Kepuasan dan Kinerja

Secara keseluruhan hasil perhitungan kesenjangan antara kepuasan dan kinerja lebih banyak bernilai positif. Artinya pelayanan yang diberikan oleh penyuluh pertanian kepada petani cukup memuaskan.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Hasil perhitungan *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan atribut yang dianggap petani memiliki tingkat kepuasan tertinggi yaitu penyuluh dapat langsung dan mampu menjawab pertanyaan dari petani dan atribut yang memiliki tingkat kepuasan terendah adalah penyuluh tidak melakukan kunjungan kepada kelompok tani. Sedangkan atribut yang dianggap petani memiliki tingkat kinerja tertinggi yaitu penyuluh dapat langsung dan mampu menjawab pertanyaan dari petani dan atribut yang memiliki tingkat kinerja terendah adalah penyuluh tidak mengundang petani untuk menghadiri pertemuan kelompok tani serta penyuluh tidak membuat hubungan kerjasama antara kelompok tani dengan pihak lain.

Secara umum, hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kinerja penyuluh pertanian di Desa Sukaramai cukup memuaskan. Beberapa upaya untuk meningkatkan kinerja pelayanan petugas penyuluh pertanian dalam memberikan kepuasan petani dimasa yang akan datang adalah: mengundang petani untuk menghadiri pertemuan kelompok tani, membuat hubungan kerjasama antara kelompok petani dengan pihak lain, menyesuaikan materi penyuluhan dengan kebutuhan petani, cepat tanggap dalam memberikan pelayanan, perlu adanya peningkatan kemampuan penyuluh dalam meningkatkan produktivitas, kuantitas dan kualitas komoditi usahatani serta melengkapi dan mempersiapkan alat peraga penyuluhan.

## **Saran**

Dalam memberikan penyuluhan kepada kelompok tani, sebaiknya penyuluh tidak hanya mengunjungi kelompok tani senior tapi juga kepada kelompok tani pemula dan madya, sehingga kelompok tani pemula dapat belajar lebih banyak kepada penyuluh pertanian sebagai sumber informasi dan agar tidak terjadi kesalahpahaman antar kelompok tani.

Selain itu diharapkan penyuluh membuat perencanaan yang jelas sesuai kebutuhan petani, melakukan evaluasi kepada kelompok tani, bukan hanya kepada ketua atau penyurus saja tetapi kepada anggota kelompok tani, mengadakan pertemuan koordinasi berkala dengan seluruh kelompok tani tiap kecamatan, memperbaharui *database* petani setiap desa dan merekomendasikan ke pengurus desa untuk memperbaharui monografi sesuai data terbaru.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aritonang, R. 2005. *Kepuasan Pelanggan : Pengukuran dan penganalisisan Dengan SPSS*. Jakarta. PT Gramedia Pustaka Utama.
- BPS Sumatera Utara. 2019. <http://bps.go.id>. Diakses pada tanggal 5 Februari 2022 pada pukul 17.00 WIB.
- Batyalery, M. 2013. Tingkat Kepuasan Petani Terhadap Penyuluhan Pertanian pada Desa Watheru Kecamatan Baguala Kota Ambon. *Jurnal Agrilan*. 1(3) : 1-8.
- Departemen Pertanian. 2009. *Dasar-dasar Penyuluhan Pertanian*. Modul Pembekalan Bagi THL-TB Penyuluh Pertanian 2009. Jakarta. Departemen Pertanian Badan Pengembangan Sumberdaya Manusia Pertanian.
- Fandy, T. 2004. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yogyakarta. Andi Offset.
- Fitria, U. 2003. Tingkat kepuasan petani terhadap penyuluh pertanian di BPP Yosowilangun (Studi kasus dilakukan di Desa Yosowilangun Lor, Yosowilangun Kidul dan Kalipepe, Kecamatan Yosowilangun, Kabupaten Lumajang). *Skripsi*. Bandung. Institut Teknologi Bandung.
- Kotler, P. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta. Indeks Gramedia.
- Lukman, F. 2010. Analisis Kinerja Penyuluh Berdasarkan Persepsi Kelompok Tani Ternak di Kecamatan Tompobulu Kabupaten Maros. *Skripsi*. Makassar. Universitas Hasanuddin Makassar.
- Muslihat, E., dan N. Anwar. 2010. Hubungan Kualitas Pelayanan Penyuluh Pertanian dengan Kepuasan Petani dalam Agribisnis Bawang Merah di Desa Torongrejo Kecamatan Junrejo Kota Batu Provinsi Jawa Timur. *Jurnal Penyuluhan Pertanian*. 5(2) : 1-8.
- Perangin-angin, M., dan I. Kuncoro. 2019. Kepuasan Petani Kelapa Sawit Terhadap Kegiatan Penyuluhan Pertanian Di Kecamatan Binjai Kabupaten Langkat Provinsi Sumatera Utara. *Skripsi*. Medan. Politeknik Pembangunan Pertanian Medan.
- Rangkuti, F. 2002. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Simanullang, M. 2014. Analisis Komoditas Unggulan Sub Sektor Hortikultura Di Provinsi Sumatera Utara. *Tesis*. Medan. Universitas Sumatera Utara.

- Simatupang, A. 2017. Kepuasan Petani Dalam Kegiatan Penyuluhan Di Wilayah Kerja Balai Penyuluhan Pertanian (BPP) Kecamatan Na IX-X Kabupaten Labuhan Batu Utara. *Jurnal Agrica Ekstensia*. 11(2) : 1-8.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung. CV Alfabeta.
- Susanto, N. 2015. Analisis Pelaksanaan dan Motivasi Penyuluh Pertanian di Kecamatan Kubu Kabupaten Rokan Hilir. *Skripsi*. Pekanbaru. Universitas Riau.
- Syahyuti. 2014. Modernisasi Penyuluhan Pertanian Di Indonesia: Dukungan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 terhadap Eksistensi Kelembagaan Penyuluhan Pertanian di Daerah. *Analisis Kebijakan Pertanian*. 14(2) : 83-96.
- Werther, W., dan K. Davis. 1999. *Human Resources and Personnel Management*. USA. Mc Graw Hill.

## Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian

**KUISISIONER PENELITIAN**

Saya Muhammad Rivai (1704300005). Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU), Fakultas Pertanian, Program Studi Agribisnis, saat ini sedang melakukan penelitian tentang “Analisis Tingkat Kepuasan Petani Sawit (*Elaeis Guineensis Jacq*) Rakyat Terhadap Kinerja Penyuluh Pertanian di Desa Sukaramai Kecamatan Kualuh Hulu Kabupaten Labuhan Batu Utara”.

Saya mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk bisa mengisi kuisisioner ini secara lengkap dan jujur. Semua keterangan dalam kuisisioner ini dijamin dan kerahasiannya dan saya gunakan semata-mata untuk mendukung skripsi saya. Untuk ketersediaan Bapak/Ibu saya ucapkan terimakasih.

**IDENTITAS RESPONDEN**

- No Responden : .....
- Tanggal Wawancara : .....
1. Nama : .....
2. Jenis kelamin : L/P
3. Umur : .....Tahun
4. Pendidikan terakhir : .....
5. Status petani a) Pemilik c) Penggarap  
b) Pemilik & Penggarap d) Buruh tani

Berdasarkan pengalaman Bapak/Ibu selama ini, berilah tanda silang (X) pada kolom yang telah disediakan, sesuai dengan kenyataan dan harapan Bapak/Ibu:

**PENTINGNYA SIFAT PELAYANAN PENYULUHAN**

Untuk mengetahui bagaimana harapan petani terhadap pelayanan penyuluh pertanian, yang dinyatakan dengan tingkat kepuasan masing-masing atribut yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Masing-masing variabel dinyatakan dalam skala Likert dari 1 – 5.

No	Atribut	Indikator
1.	Penyuluh mengundang petani untuk menghadiri pertemuan kelompok tani	1. Penyuluh TIDAK PERLU mengundang petani 2. Penyuluh KURANG PERLU mengundang petani 3. Penyuluh CUKUP PERLU mengundang petani 4. Penyuluh PERLU mengundang petani 5. Penyuluh SANGAT PERLU mengundang petani



2.	Penyuluh membuat hubungan kerjasama antara kelompok tani dengan pihak lain	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penyuluh TIDAK PERLU membuat hubungan kerjasama</li> <li>2. Penyuluh KURANG PERLU membuat hubungan kerjasama</li> <li>3. Penyuluh CUKUP PERLU membuat hubungan kerjasama</li> <li>4. Penyuluh PERLU membuat hubungan kerjasama</li> <li>5. Penyuluh SANGAT PERLU membuat hubungan kerjasama</li> </ol>
3.	Materi penyuluhan yang ditawarkan dan apa yang dibutuhkan petani	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Materi yang ditawarkan TIDAK SESUAI</li> <li>2. Materi yang ditawarkan KURANG SESUAI</li> <li>3. Materi yang ditawarkan CUKUP SESUAI</li> <li>4. Materi yang ditawarkan SESUAI</li> <li>5. Materi yang ditawarkan SANGAT SESUAI</li> </ol>
4.	Penyuluh melakukan kunjungan kepada kelompok tani	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penyuluh TIDAK PERLU melakukan kunjungan</li> <li>2. Penyuluh KURANG PERLU melakukan kunjungan</li> <li>3. Penyuluh CUKUP PERLU melakukan kunjungan</li> <li>4. Penyuluh PERLU melakukan kunjungan</li> <li>5. Penyuluh SANGAT PERLU melakukan kunjungan</li> </ol>
5.	Penyuluh cepat tanggap dalam memberikan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penyuluh TIDAK PERLU cepat tanggap dalam memberikan pelayanan</li> <li>2. Penyuluh KURANG PERLU cepat tanggap dalam memberikan pelayanan</li> <li>3. Penyuluh CUKUP PERLU cepat tanggap dalam memberikan pelayanan</li> <li>4. Penyuluh PERLU cepat tanggap dalam memberikan pelayanan</li> <li>5. Penyuluh SANGAT PERLU cepat tanggap dalam memberikan pelayanan</li> </ol>
6.	Penyuluh merekap/menanyakan masalah kepada petani dan mencari solusi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penyuluh TIDAK PERLU menanyakan masalah</li> <li>2. Penyuluh KURANG PERLU menanyakan masalah</li> <li>3. Penyuluh CUKUP PERLU menanyakan masalah</li> <li>4. Penyuluh PERLU menanyakan masalah</li> </ol>

		5. Penyuluh SANGAT PERLU menanyakan masalah
7.	Penyuluh mengajarkan berbagai keterampilan usahatani serta melakukan bimbingan dan penerapannya	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penyuluh TIDAK PERLU mengajarkan keterampilan usahatani dan bimbingan</li> <li>2. Penyuluh KURANG PERLU mengajarkan keterampilan usahatani dan bimbingan</li> <li>3. Penyuluh CUKUP PERLU mengajarkan keterampilan usahatani dan bimbingan</li> <li>4. Penyuluh PERLU mengajarkan keterampilan usahatani dan bimbingan</li> <li>5. Penyuluh SANGAT PERLU mengajarkan keterampilan usahatani dan bimbingan</li> </ol>
8.	Penyuluh yang menerima pertanyaan dapat langsung menjawab dan mampu menjawab pertanyaan petani	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penyuluh TIDAK PERLU langsung menjawab pertanyaan petani</li> <li>2. Penyuluh KURANG PERLU langsung menjawab pertanyaan petani</li> <li>3. Penyuluh CUKUP PERLU langsung menjawab pertanyaan petani</li> <li>4. Penyuluh PERLU langsung menjawab pertanyaan petani</li> <li>5. Penyuluh SANGAT PERLU langsung menjawab pertanyaan petani</li> </ol>
9.	Penyuluh menghadiri pertemuan/musyawarah yang diselenggarakan oleh kelompok tani	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penyuluh TIDAK PERLU menghadiri pertemuan</li> <li>2. Penyuluh KURANG PERLU menghadiri pertemuan</li> <li>3. Penyuluh CUKUP PERLU menghadiri pertemuan</li> <li>4. Penyuluh PERLU menghadiri pertemuan</li> <li>5. Penyuluh SANGAT PERLU menghadiri pertemuan</li> </ol>
10.	Penyuluh menyediakan bahan bacaan, makanan dan minuman selama penyuluhan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penyuluh TIDAK PERLU menyediakan bahan bacaan, makanan dan minuman selama penyuluhan</li> <li>2. Penyuluh KURANG PERLU menyediakan bahan bacaan, makanan dan minuman selama penyuluhan</li> <li>3. Penyuluh CUKUP PERLU menyediakan bahan bacaan, makanan dan minuman selama penyuluhan</li> <li>4. Penyuluh PERLU menyediakan bahan bacaan, makanan dan minuman selama penyuluhan</li> </ol>

		<p>penyuluhan</p> <p>Penyuluh SANGAT PERLU</p> <p>5. menyediakan bahan bacaan, makanan dan minuman selama penyuluhan</p>
11.	Kemampuan penyuluh dalam meningkatkan produktivitas, kuantitas dan kualitas komoditi usahatani	<p>1. Penyuluh TIDAK PERLU mampu meningkatkan produktivitas, kuantitas dan kualitas komoditi</p> <p>2. Penyuluh KURANG PERLU mampu meningkatkan produktivitas, kuantitas dan kualitas komoditi</p> <p>3. Penyuluh CUKUP PERLU mampu meningkatkan produktivitas, kuantitas dan kualitas komoditi</p> <p>4. Penyuluh PERLU mampu meningkatkan produktivitas, kuantitas dan kualitas komoditi</p> <p>5. Penyuluh SANGAT PERLU mampu meningkatkan produktivitas, kuantitas dan kualitas komoditi</p>
12.	Memberikan jasa pelatihan/kursus/penerapan teknologi kepada petani dengan sikap yang sopan dan ramah	<p>1. Penyuluh TIDAK PERLU memberikan jasa pelatihan/kursus</p> <p>2. Penyuluh KURANG PERLU memberikan jasa pelatihan/kursus</p> <p>3. Penyuluh CUKUP PERLU memberikan jasa pelatihan/kursus</p> <p>4. Penyuluh PERLU memberikan jasa pelatihan/kursus</p> <p>5. Penyuluh SANGAT PERLU memberikan jasa pelatihan/kursus</p>
13.	Kemampuan penyuluh dalam menggunakan bahasa setempat	<p>1. Penyuluh TIDAK PERLU bisa bahasa setempat</p> <p>2. Penyuluh KURANG PERLU bisa bahasa setempat</p> <p>3. Penyuluh CUKUP PERLU bisa bahasa setempat</p> <p>4. Penyuluh PERLU bisa bahasa setempat</p> <p>5. Penyuluh SANGAT PERLU bisa bahasa setempat</p>
14.	Kemampuan penyuluh dalam memberikan penjelasan secara tertulis	<p>1. Penyuluh TIDAK PERLU mampu memberikan penjelasan secara tertulis</p> <p>2. Penyuluh KURANG PERLU mampu memberikan penjelasan secara tertulis</p> <p>3. Penyuluh CUKUP PERLU mampu memberikan penjelasan secara tertulis</p> <p>4. Penyuluh PERLU mampu memberikan penjelasan secara tertulis</p>

15.	Kelengkapan dan kesiapan alat peraga penyuluhan	5.	Penyuluh SANGAT PERLU mampu memberikan penjelasan secara tertulis
		1.	Kelengkapan dan kesiapan alat peraga penyuluhan TIDAK DIPERLUKAN
		2.	Kelengkapan dan kesiapan alat peraga penyuluhan KURANG DIPERLUKAN
		3.	Kelengkapan dan kesiapan alat peraga penyuluhan CUKUP DIPERLUKAN
		4.	Kelengkapan dan kesiapan alat peraga penyuluhan DIPERLUKAN
5.	Kelengkapan dan kesiapan alat peraga penyuluhan SANGAT DIPERLUKAN		

### PENILAIAN KEPUASAN TERHADAP KINERJA PENYULUH

Untuk mengetahui bagaimana persepsi kepuasan petani terhadap kinerja penyuluh pertanian. Apabila Bapak/ Ibu merasa :

No	Atribut	Indikator
1.	Penyuluh mengundang petani untuk menghadiri pertemuan kelompok tani	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak pernah diundang</li> <li>2. Kurang dari 10x diundang</li> <li>3. Lebih dari 10x diundang</li> <li>4. Lebih dari 20x diundang</li> <li>5. Lebih dari 30x diundang</li> </ol>
2.	Penyuluh membuat hubungan kerjasama antara kelompok tani dengan pihak lain	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak ada kerjasama dengan pihak lain</li> <li>2. Pernah direncanakan tapi belum dimusyawarahkan</li> <li>3. Sudah pernah dimusyawarahkan, tapi tidak jadi</li> <li>4. Sudah dibuat, tapi gagal</li> <li>5. Kerjasama dengan pihak lain sudah berjalan</li> </ol>
3.	Materi penyuluhan yang ditawarkan dan apa yang dibutuhkan petani	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Materi penyuluhan tidak sesuai dengan kebutuhan</li> <li>2. Materi penyuluhan 25% sesuai dengan kebutuhan</li> <li>3. Materi penyuluhan 50% sesuai dengan kebutuhan</li> <li>4. Materi penyuluhan 75% sesuai dengan kebutuhan</li> <li>5. Materi penyuluhan sangat sesuai dengan kebutuhan</li> </ol>
4.	Penyuluh melakukan kunjungan kepada kelompok tani	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penyuluh belum pernah melakukan kunjungan</li> <li>2. Penyuluh 6 bulan sekali melakukan kunjungan</li> </ol>

5.	Penyuluh cepat tanggap dalam memberikan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Penyuluh 3 bulan sekali melakukan kunjungan</li> <li>4. Penyuluh sebulan sekali melakukan kunjungan</li> <li>5. Penyuluh 2 minggu sekali melakukan kunjungan</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Acuh tak acuh dalam memberi pelayanan</li> <li>2. Tidak langsung menanggapi dan diam saja</li> <li>3. Langsung menanggapi tapi tidak memberikan solusi</li> <li>4. Langsung menanggapi dan memberikan solusi</li> <li>5. Langsung menanggapi dan memberikan solusi cepat</li> </ol>
6.	Penyuluh merekap/menanyakan masalah kepada petani dan mencarikan solusi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penyuluh tidak pernah menanyakan masalah kepada petani</li> <li>2. Tidak bertanya, tapi memberikan solusi</li> <li>3. Bertanya, tapi tidak memberikan solusi</li> <li>4. Kadang-kadang bertanya dan memberikan solusi</li> <li>5. Penyuluh sering menanyakan masalah kepada petani dan memberikan solusi</li> </ol>
7.	Penyuluh mengajarkan berbagai keterampilan usahatani serta melakukan bimbingan dan penerapannya	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penyuluh tidak pernah mengajarkan keterampilan</li> <li>2. Keterampilan dilakukan setahun sekali</li> <li>3. Keterampilan dilakukan 6 bulan sekali</li> <li>4. Keterampilan dilakukan 3 bulan sekali</li> <li>5. Keterampilan dilakukan sebulan sekali</li> </ol>
8.	Penyuluh yang menerima pertanyaan dapat langsung menjawab dan mampu menjawab pertanyaan petani	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Acuh tak acuh dalam memberi pelayanan</li> <li>2. Tidak langsung menjawab dan diam saja</li> <li>3. Langsung menanggapi tapi tidak bisa menjawab</li> <li>4. Langsung menanggapi tapi menunda memberikan jawaban</li> <li>5. Langsung menjawab dan mampu menjawab dengan baik</li> </ol>
9.	Penyuluh menghadiri pertemuan/musyawarah yang diselenggarakan oleh kelompok tani	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penyuluh tidak pernah menghadiri pertemuan kelompok tani dan tanpa alasan</li> <li>2. Penyuluh tidak pernah menghadiri pertemuan kelompok tani tapi sudah</li> </ol>

		izin 3. Penyuluh menghadiri pertemuan kelompok tani tapi diwakilkan 4. Penyuluh kadang-kadang menghadiri pertemuan kelompok tani 5. Penyuluh selalu menghadiri pertemuan kelompok tani
10.	Penyuluh menyediakan bahan bacaan, makanan dan minuman selama penyuluhan	Penyuluh tidak pernah menyediakan bahan bacaan, makanan dan minuman selama penyuluhan 1. Hanya menyediakan bahan bacaan selama penyuluhan 2. Hanya menyediakan makanan dan minuman selama penyuluhan 3. Kadang-kadang menyediakan bahan bacaan, makanan dan minuman selama penyuluhan 4. Selalu menyediakan bahan bacaan, makanan dan minuman selama penyuluhan 5.
11.	Kemampuan penyuluh dalam meningkatkan produktivitas, kuantitas dan kualitas komoditi usahatani	Penyuluh tidak mampu meningkatkan produktivitas, kuantitas dan kualitas komoditi 1. Penyuluh mampu meningkatkan produktivitas, kuantitas dan kualitas komoditi sebesar 25% 2. Penyuluh mampu meningkatkan produktivitas, kuantitas dan kualitas komoditi sebesar 50% 3. Penyuluh mampu meningkatkan produktivitas, kuantitas dan kualitas komoditi sebesar 75% 4. Penyuluh mampu meningkatkan produktivitas, kuantitas dan kualitas komoditi sebesar 100% 5.
12.	Memberikan jasa pelatihan/kursus/penerapan teknologi kepada petani dengan sikap yang sopan dan ramah	1. Tidak ramah dan kasar 2. Tidak ramah, tidak kasar 3. Ramah dan tidak kasar 4. Ramah dan menggunakan bahasa yang baik 5. Ramah, menggunakan bahasa yang baik dan santun
13.	Kemampuan penyuluh	1. Penyuluh tidak bisa bahasa setempat

	dalam menggunakan bahasa setempat	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Penyuluh bisa bahasa setempat, tapi masih gugup dan ragu</li> <li>3. Penyuluh bisa bahasa setempat, kadang aktif tapi masih gugup</li> <li>4. Penyuluh lancar menggunakan bahasa setempat</li> <li>5. Penyuluh aktif dan respon berkomunikasi</li> </ol>
14.	Kemampuan penyuluh dalam memberikan penjelasan secara tertulis	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penyuluh tidak bisa memberikan penjelasan secara tertulis</li> <li>2. Penyuluh bisa memberikan penjelasan secara tertulis, tetapi masih gugup dan ragu</li> <li>3. Penyuluh bisa memberikan penjelasan secara tertulis, kadang aktif tapi masih ragu</li> <li>4. Penyuluh bisa memberikan penjelasan secara tertulis</li> <li>5. Penyuluh aktif dan respon memberikan penjelasan secara tertulis</li> </ol>
15.	Kelengkapan dan kesiapan alat peraga penyuluhan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak ada alat peraga yang digunakan</li> <li>2. Alat peraga tidak lengkap dan tidak siap</li> <li>3. Alat peraga lengkap tapi tidak siap</li> <li>4. Alat peraga cukup lengkap dan siap</li> <li>5. Alat peraga selalu lengkap dan siap digunakan</li> </ol>

## Lampiran 2. Identitas Responden

No.	Nama	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Status Petani
1	Donni Purba	L	42	SMA	Penggarap
2	Imran Tondang	L	38	SD	Pemilik & Penggarap
3	Nobel Saragih	L	41	SMA	Pemilik
4	Jun Sipayung	L	45	SMA	Pemilik & Penggarap
5	Romaukur Haloho	L	35	SMP	Penggarap
6	Feri Purba	L	39	SMA	Pemilik & Penggarap
7	Bren Tarigan	L	34	SMA	Pemilik
8	Lindung Damanik	L	41	SMA	Pemilik
9	Herman Purba	L	32	SD	Pemilik & Penggarap
10	Rusli Siragih	L	43	S1	Pemilik
11	Ronal Sinaga	L	35	SMA	Pemilik & Penggarap
12	Murdiaman Haloho	L	31	SMA	Pemilik
13	Swarno	L	40	SMA	Pemilik
14	Aderson	L	32	SMP	Penggarap
15	Ridu Sinaga	L	43	SMA	Pemilik
16	Yono Silalahi	L	37	S1	Pemilik & Penggarap
17	Nando Simarmata	L	34	SMA	Pemilik & Penggarap
18	R Simanjuntak	L	33	SMA	Pemilik
19	Edi Wanson	L	42	SMA	Pemilik
20	Pariaman Sinaga	L	40	SD	Pemilik & Penggarap
21	Antoni Girsang	L	32	SD	Pemilik
22	Des Sipayung	L	43	SMA	Pemilik
23	Rotuah Girsang	L	36	S1	Pemilik
24	Darwan P	L	33	SMA	Pemilik & Penggarap
25	L. Sinaga	L	40	SMA	Pemilik & Penggarap



Lampiran 3. Skor Jawaban Responden Variabel Tingkat Kepuasan (Y)

No.	Pertanyaan														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	1	4	5	4
2	3	3	5	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5
3	2	3	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	5	5	2
4	4	5	5	1	5	4	3	4	4	5	3	1	2	5	3
5	2	3	2	3	3	2	2	2	5	1	5	4	5	1	5
6	3	3	2	2	3	1	3	4	5	5	1	5	4	5	4
7	3	3	2	1	2	3	2	2	2	1	5	4	5	1	2
8	1	5	5	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5
9	5	5	4	5	5	4	5	4	4	2	1	2	1	2	2
10	3	1	4	2	5	5	4	4	4	2	4	5	5	1	5
11	2	3	2	1	3	2	2	4	4	2	2	3	2	5	4
12	3	3	5	1	4	4	1	5	5	1	2	2	3	2	1
13	3	3	1	3	2	2	2	2	2	2	5	4	5	5	2
14	3	3	2	2	1	2	2	4	4	5	1	2	2	3	2
15	5	4	4	5	5	4	1	5	3	1	2	5	5	5	4
16	2	3	2	3	3	2	2	1	1	2	5	2	2	1	2
17	3	3	5	4	5	4	1	5	5	1	2	3	4	5	3
18	3	2	2	1	2	2	2	4	5	4	1	4	4	2	2
19	3	2	3	2	1	5	4	4	5	5	3	5	5	5	4
20	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	5	5
21	2	2	3	1	3	2	2	4	4	2	2	5	1	2	2
22	5	3	2	2	4	4	1	5	5	5	5	4	4	4	5
23	3	2	2	3	1	5	2	2	2	2	2	2	1	2	2
24	3	2	3	1	2	2	2	3	2	2	2	3	5	5	4
25	2	2	3	2	1	5	3	1	2	2	2	5	5	5	5
Total	76	74	77	60	80	81	63	85	91	69	74	84	91	89	84
Rata-rata	3	3	3,1	2,4	3,2	3,2	2,5	3,4	3,6	2,8	3	3,4	3,6	3,6	3,4

Lampiran 4. Skor Jawaban Responden Variabel Tingkat Kinerja (X)

No.	Pertanyaan														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	3	5	4	5
2	2	2	4	2	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4
3	1	2	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	4	4	1
4	5	4	4	3	4	5	2	5	5	4	2	3	1	4	2
5	1	2	1	2	2	1	1	1	4	3	4	5	4	3	4
6	2	2	1	1	2	3	2	5	4	4	3	4	5	4	5
7	2	2	1	3	1	2	1	1	1	3	4	5	4	3	1
8	3	4	4	2	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4
9	4	4	5	4	4	5	4	5	5	1	3	1	3	1	1
10	2	3	5	1	4	4	5	5	5	1	5	4	4	3	4
11	1	2	1	3	2	1	1	5	5	1	1	2	1	4	5
12	2	2	4	3	5	5	3	4	4	3	1	1	2	1	3
13	2	2	3	2	1	1	1	1	1	1	4	5	4	4	1
14	2	2	1	1	3	1	1	5	5	4	3	1	1	2	1
15	4	5	5	4	4	5	3	4	2	3	1	4	4	4	5
16	1	2	1	2	2	1	1	3	3	1	4	1	1	3	1
17	2	2	4	5	4	5	3	4	4	3	1	2	5	4	2
18	2	1	1	3	1	1	1	5	4	5	3	5	5	1	1
19	2	1	2	1	3	4	5	5	4	4	2	4	4	4	5
20	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	4	4
21	1	1	2	3	2	1	1	5	5	1	1	4	3	1	1
22	4	2	1	1	5	5	3	4	4	4	4	5	5	5	4
23	2	1	1	2	3	4	1	1	1	1	1	1	3	1	1
24	2	1	2	3	1	1	1	2	1	1	1	2	4	4	5
25	1	1	2	1	3	4	2	3	1	1	1	4	4	4	4
Total	56	56	63	61	71	76	58	90	83	65	63	79	85	82	74
Rata-rata	2,2	2,2	2,5	2,4	2,8	3	2,3	3,6	3,3	2,6	2,5	3,2	3,4	3,3	3

## Lampiran 5. Uji Validitas dan Reliabilitas

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	25	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	25	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.850	15

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
A1	2.2400	1.12842	25
A2	2.2400	1.23423	25
A3	2.5200	1.58430	25
A4	2.4400	1.12101	25
A5	2.8400	1.31276	25
A6	3.0400	1.71950	25
A7	2.3200	1.54704	25
A8	3.6000	1.68325	25
A9	3.3200	1.62583	25
A10	2.6000	1.55456	25
A11	2.5200	1.41774	25
A12	3.1600	1.59896	25
A13	3.4000	1.41421	25
A14	3.2800	1.33915	25
A15	2.9600	1.69509	25

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
A1	40.2400	140.690	.621	.836
A2	40.2400	138.357	.645	.834
A3	39.9600	132.790	.638	.832
A4	40.0400	156.123	.043	.860
A5	39.6400	136.240	.673	.832

A6	39.4400	130.590	.637	.831
A7	40.1600	127.807	.812	.821
A8	38.8800	133.277	.579	.835
A9	39.1600	138.307	.461	.842
A10	39.8800	136.027	.556	.837
A11	39.9600	146.290	.300	.851
A12	39.3200	144.393	.303	.852
A13	39.0800	145.493	.325	.849
A14	39.2000	147.250	.294	.850
A15	39.5200	140.843	.370	.848

### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
42.4800	158.593	12.59338	15

## Lampiran 6. Dokumentasi Penelitian



Gambar 5. Dokumentasi dan Wawancara Bersama Petani Responden



Gambar 6. Dokumentasi dan Wawancara Bersama Petani Responden



Gambar 7. Dokumentasi dan Wawancara Bersama Petani Responden



Gambar 8. Dokumentasi dan Wawancara Bersama Petani Responden



Gambar 9. Dokumentasi dan Wawancara Bersama Petani Responden



Gambar 10. Dokumentasi dan Wawancara Bersama Petani Responden




Gambar 11. Dokumentasi dan Wawancara Bersama Petani Responden





Gambar 12. Dokumentasi dan Wawancara Bersama Petani Responden

REGISTRASI KELOMPOK  
PERMIBAHASAN PENERBITAN  
SURAT KETERANGAN TERPADU (SKT)



LABUHANBATU UTARA

O  
L  
E  
H

KELOMPOK TANI "BANGKIT"  
DESA DARUL AMAN  
DESA SUKARAME  
KECAMATAN KUALUH HULU  
KABUPATEN LABUHANBATU UTARA

APRAKSI DAN DAN UNILAS KEMITRAN  
(M-AM)

KELOMPOK TANI "BANGKIT"  
DESA DARUL AMAN, DESA SUKARAME  
KECAMATAN KUALUH HULU, KABUPATEN LABUHANBATU UTARA

ALAKARUS KEMAS 1 SD

0881  
PAGAL 2

NAMA, TEMPAT BERIBADAH DAN RANG LINGKUP KEANGGOTAAN

No. Anggota dan Nomor "BANGKIT"

PAGAL 2

Alamat dan nomor RT/ RW/ Kelurahan di Desa Darul Aman, Desa Sukarame, Kecamatan Kualuh Hulu, Kabupaten Labuhanbatu Utara Provinsi Sumatera Utara

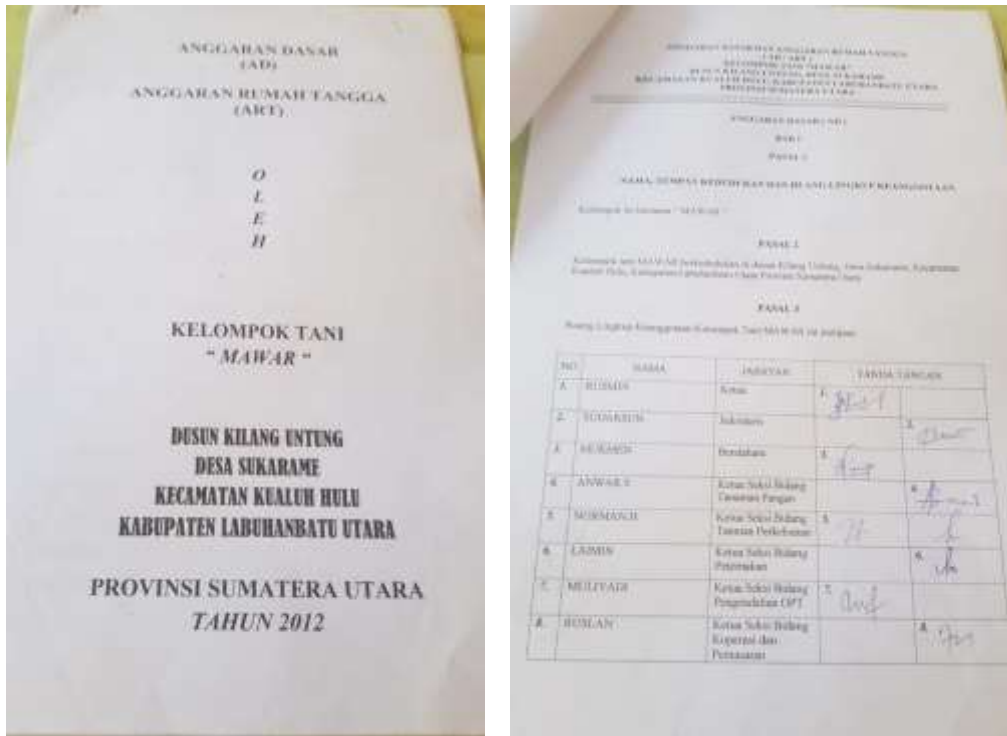
PAGAL 3

Nama dan Nomor Keanggotaan Kelompok Tani "BANGKIT" dan nomor

No	NAMA	JABATAN	ZAMIA TANGAN
1.	WALID HUDA	Ketua	
2.	MANSUR BAJANG	Wakil Ketua	
3.	WAGDI	Sekretaris	
4.	ELDERMAN	Ketua Sekelompok Tani Darul Aman	
5.	PERUS	Ketua Sekelompok Tani Sukarame	
6.	YUSMAN	Ketua Sekelompok Tani Kualuh Hulu	
7.	MARJAN	Ketua Sekelompok Tani Kualuh Hulu	
8.	KARIMAN	Ketua Sekelompok Tani Kualuh Hulu	

Gambar 13. Registrasi Kelompok Tani "Bangkit"

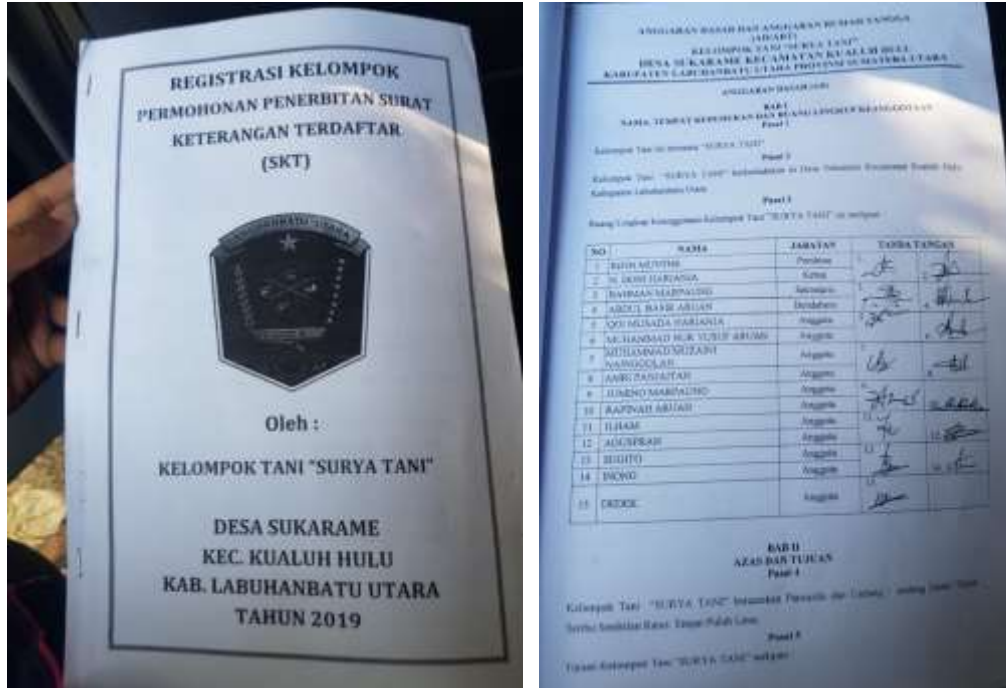




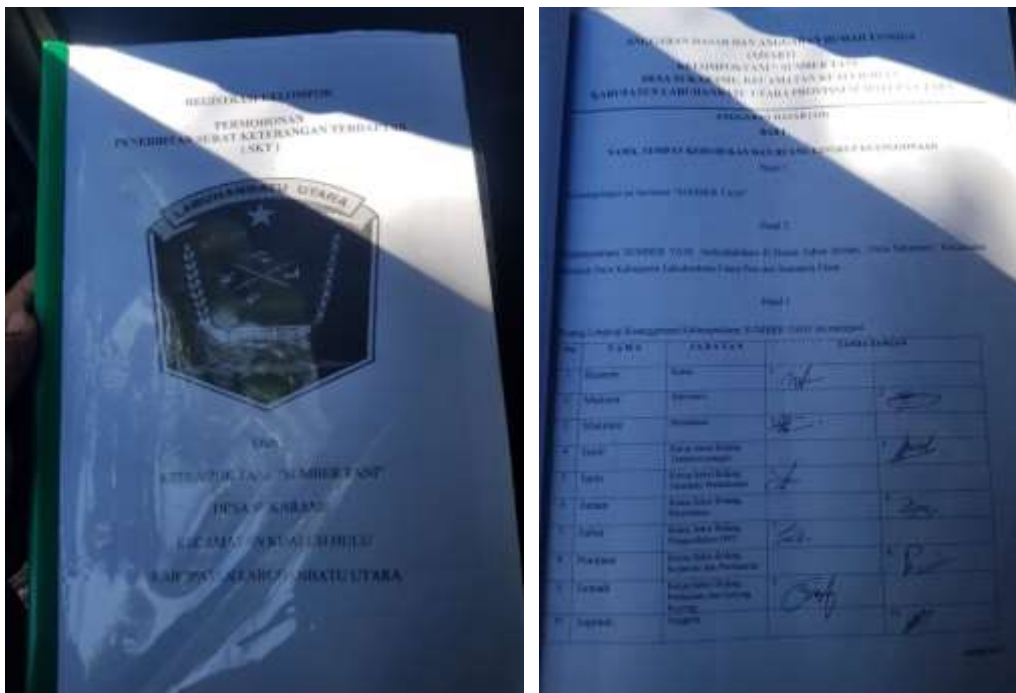
Gambar 14. Registrasi Kelompok Tani “Mawar”



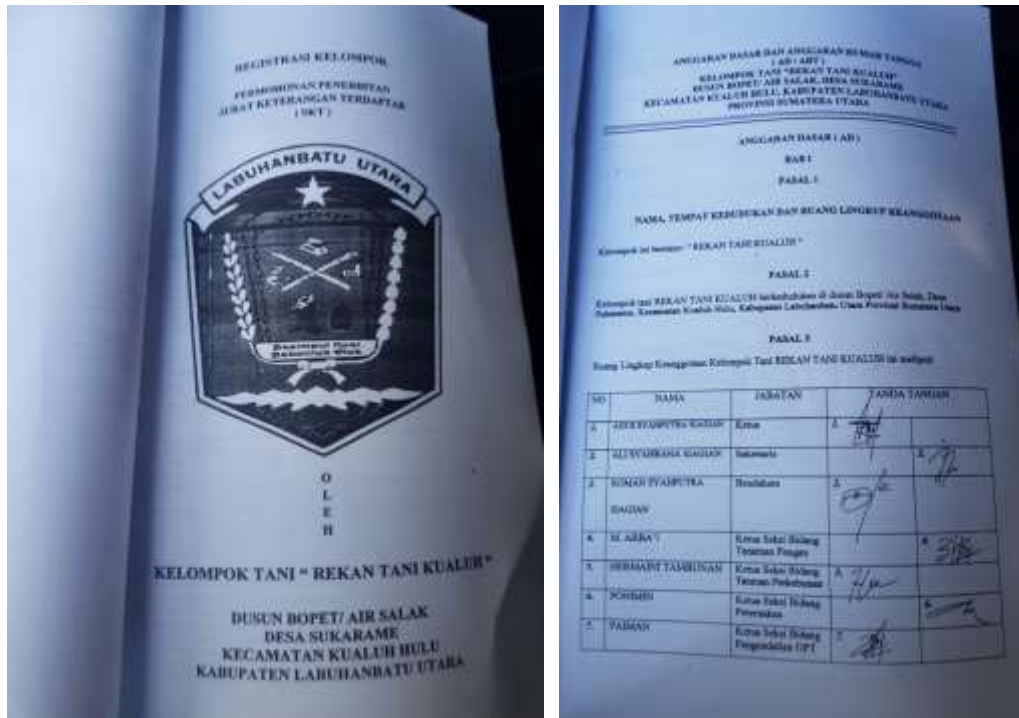
Gambar 15. Registrasi Kelompok Tani “Mitra Tani”



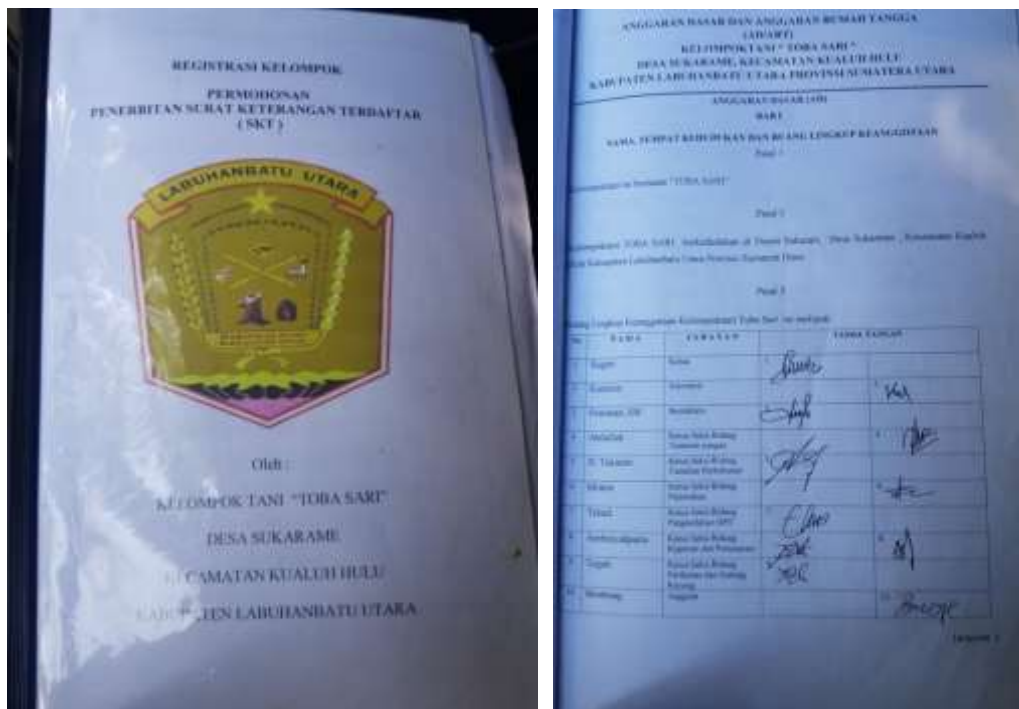
Gambar 16. Registrasi Kelompok Tani “Surya Tani”



Gambar 17. Registrasi Kelompok Tani “Sumber Tani”



Gambar 18. Registrasi Kelompok Tani "Rekan Tani Kualuh"



Gambar 19. Registrasi Kelompok Tani "Toba Sari"