

ANALISIS KEPUASAN PETANI TERHADAP KINERJA PENYELENGGARAAN PENYULUHAN PERTANIAN DI KABUPATEN ENDE PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR

Reyna Virginia Nona¹⁾, Ida Ayu Komang Juniasih²⁾

¹⁾Program Studi Ekonomi Pembangunan, Fakultas Ekonomi, Universitas Flores
Jl. Sam Ratulangi, Kelurahan Paupire, Ende, Flores, Nusa Tenggara Timur

²⁾Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Indonesia, Denpasar
E-mail: reynadriya@yahoo.co.id, idaayukomangjuniasih@gmail.com

ABSTRACT

Analysis of Farmer Satisfaction on Performance Organization of Agriculture Extension in Ende District of East Nusa Tenggara Province. This study aimed to analyze farmers' satisfaction with the performance of agricultural extension services in Ende District based on the farmers' expectations and experiences. This study used 125 farmers as samples which were determined using purposive sampling while the area sampling technique was used to determine the sample area. Farmer samples were chosen randomly using random number approach in the excel program. This study found that the extension's ability to utilize the results of research; commitment of extension workers in fulfilling promises; the accuracy of the technology and information media; completeness of technology and information media; the ability of extension agents in using technology and information media were very important factors in increasing farmer satisfaction with the performance of agricultural extension services in Ende District. The level of farmer satisfaction toward agricultural extension in Ende District was quite satisfying, and the factors that can increase farmer satisfaction were the ability of extension workers in using the results of research, extension commitment in getting an appointment, the accuracy of technology and information media, the completeness of technology and information media, and the ability of instructors to use technology and information media.

Keywords: satisfaction, performance, farmers, agriculture extension

ABSTRAK

Penelitian bertujuan menganalisis kepuasan petani terhadap kinerja penyelenggaraan penyuluhan pertanian di Kabupaten Ende berdasarkan harapan dan kenyataan yang dialami petani. Penelitian ini menggunakan 125 orang petani sebagai sampel yang ditentukan secara sengaja (*purposive sampling*), sedangkan teknik *area sampling* digunakan untuk penentuan wilayah sampel. Sampel petani diambil secara acak menggunakan pendekatan angka *random* pada program *excel*. Teknik analisis data menggunakan analisis kepentingan-kinerja. Penelitian menemukan bahwa faktor kemampuan penyuluh memanfaatkan hasil riset; komitmen penyuluh dalam memenuhi janji; ketepatan media teknologi dan informasi; kelengkapan media teknologi dan informasi; kemampuan penyuluh dalam menggunakan media teknologi dan informasi merupakan faktor-faktor yang sangat penting dalam meningkatkan kepuasan petani terhadap kinerja penyelenggaraan penyuluhan pertanian di Kabupaten Ende. Tingkat kepuasan petani terhadap penyelenggaraan penyuluhan pertanian di Kabupaten Ende cukup memuaskan, dan faktor-faktor yang dapat meningkatkan kepuasan petani terhadap kinerja penyelenggaraan penyuluhan pertanian adalah kemampuan penyuluh dalam memanfaatkan hasil-hasil riset, komitmen penyuluh dalam memenuhi janji, ketepatan media teknologi dan informasi, kelengkapan media teknologi dan informasi, dan kemampuan penyuluh dalam menggunakan media teknologi dan informasi.

Kata kunci: kepuasan, kinerja, petani, penyuluh pertanian

PENDAHULUAN

Sektor pertanian merupakan salah satu sektor terpenting karena menjadi sumber mata pencaharian sebagian besar masyarakat dan menyerap banyak tenaga kerja. Pemerintah telah mengeluarkan berbagai kebijakan di sektor pertanian agar pengelolaan sektor pertanian menjadi lebih bermanfaat dan memberikan kesejahteraan bagi masyarakat.

Kemajuan di sektor pertanian tidak terlepas dari peran berbagai pihak, yakni pemerintah, swasta, pemerhati di bidang pertanian, lembaga riset, dan perguruan tinggi. Salah satu persoalan di sektor pertanian adalah sumber daya manusia (SDM) petani. Sumberdaya manusia petani dapat ditingkatkan melalui interaksinya dengan pihak-pihak terkait dan yang paling besar peranannya dalam pembentukan sumber daya petani adalah penyuluh pertanian.

Pembangunan pertanian ke depan diharapkan dapat berkontribusi lebih besar dalam mengurangi kesenjangan dan memperluas kesempatan kerja, serta mampu memanfaatkan semua peluang ekonomi yang terjadi sebagai dampak dari globalisasi dan liberalisasi perekonomian dunia. Guna mewujudkan harapan tersebut diperlukan SDM yang berkualitas dan handal dengan ciri mandiri, profesional, berjiwa wirausaha, berdedikasi, etos kerja, disiplin, bermoral, menguasai teknologi informasi, dan berwawasan global, sehingga petani dan pelaku usaha pertanian lain akan mampu membangun usahatani yang berdaya saing tinggi dan meningkatkan kesejahteraan petani. Salah satu upaya untuk meningkatkan SDM pertanian, terutama SDM petani adalah melalui kegiatan penyuluhan pertanian (Sadono, 2008; Nona, 2007).

Kegiatan penyuluhan pertanian adalah proses berkesinambungan untuk menyampaikan informasi serta teknologi yang berguna bagi petani dan keluarganya. Kegiatan ini diupayakan agar tidak menimbulkan ketergantungan petani kepada

penyuluh, tetapi untuk memberdayakan petani sehingga tercipta kemandirian petani sebagai wiraswasta agribisnis (Sutrisno, 2016).

Kegiatan penyuluhan pertanian merupakan suatu bentuk pelayanan jasa kepada petani. Terkait kepuasan pelanggan pada layanan jasa maka perlu memperhatikan kepuasan dan loyalitas terhadap kualitas langganan dari pelayanan jasa yang diberikan. Motivasi dan kualitas pelayanan sangat diperlukan bagi kualitas layanan jasa penyuluhan pertanian (Mulyani *et al.*, 2019). Pelayanan jasa merupakan pelayanan non fisik, namun seperti dalam hal produk yang bersifat fisik, pelayanan jasa juga harus mengandung unsur kualitas. Sehubungan dengan jasa pelayanan penyuluhan pertanian kepada petani, maka Zeithaml (2003) menyatakan bahwa terdapat dua faktor yang mempengaruhi kualitas jasa, yakni jasa yang diharapkan dan jasa yang diterima.

Nona *et al.* (2018) mengatakan bahwa karakteristik wilayah produksi dapat mempengaruhi kinerja dalam suatu hubungan kerjasama. Hal ini juga tampak pada hubungan antara petani dan penyuluh. Setiap wilayah memiliki karakteristik berbeda dengan wilayah lainnya. Kegiatan penyelenggaraan penyuluhan pertanian di Kabupaten Ende juga perlu mempertimbangkan aspek geografis wilayah seperti jenis tanah, luas lahan petani, curah hujan, pendidikan dan pengalaman petani serta faktor eksternal seperti fasilitas jalan, kebun contoh, sarana dan prasarana produksi serta media penyuluhan. Karakteristik wilayah produksi hendaknya dipahami dengan baik oleh penyuluh, sehingga penyelenggaraan penyuluhan pertanian dapat berjalan dengan baik dan memberikan manfaat bagi petani.

Kinerja penyelenggaraan penyuluhan pertanian di Kabupaten Ende sangat berkaitan dengan karakteristik wilayah. Keterbatasan sarana dan prasarana, kemudahan menjangkau sampai ke wilayah kerja penyuluh, luasnya wilayah kerja penyuluh, dan SDM kelompok sasaran, serta kondisi geografis masih menjadi kendala dalam

pelaksanaan penyuluhan pertanian di Kabupaten Ende.

Berdasarkan kondisi tersebut maka perlu dilakukan penelitian tentang faktor-faktor yang dapat meningkatkan kepuasan petani terhadap kinerja penyelenggaraan penyuluhan pertanian di Kabupaten Ende. Tujuan penelitian adalah menganalisis faktor-faktor yang dapat meningkatkan kepuasan petani terhadap kinerja penyelenggaraan penyuluhan pertanian di Kabupaten Ende. Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi pengambil kebijakan dan pihak terkait agar meningkatkan kinerja penyelenggaraan penyuluhan pertanian sehingga bermanfaat bagi petani dan bagi lembaga penyuluh.

METODOLOGI

Penelitian dilakukan secara sengaja (*purposive sampling*) pada tujuh belas kecamatan di Kabupaten Ende. Populasi penelitian adalah seluruh petani yang tergabung dalam kelompok tani di Kabupaten Ende. Penentuan sampel wilayah ditentukan dengan teknik *area sampling*, dengan pertimbangan adanya keterwakilan dari penyuluh pertanian yang bertugas di setiap wilayah geografis. Penyuluh pertanian dalam menjalankan tugasnya merujuk pada petunjuk pelaksana yang ditetapkan pemerintah daerah.

Sampling wilayah terwakili atas wilayah Ende Utara, Ende Selatan, Ende Barat, Ende Timur, dan Ende Tengah. Minimal setengah dari jumlah kecamatan yang ada pada setiap wilayah diambil sebagai sampel, dengan pertimbangan petani dan penyuluhnya mempunyai karakteristik yang dapat mewakili wilayah tersebut. Pengumpulan data agar akurat, maka pengambilan sampel petani dilaksanakan pada dua wilayah desa di tiap kecamatan yakni pada wilayah desa yang terdekat dengan pusat kecamatan dan desa yang terjauh dari pusat kecamatan. Adapun pertimbangannya adalah umumnya desa yang terjauh dari pusat kecamatan masih memiliki

keterbatasan sarana dan prasarana seperti transportasi dan media teknologi dan informasi. Sampel petani diambil secara acak dengan menggunakan pendekatan angka *random* pada program *excel*.

Berdasarkan teknik pengambilan sampel yang dilakukan maka jumlah sampel pada setiap kecamatan dipaparkan pada Tabel 1.

Variabel kepuasan petani terhadap kinerja penyelenggaraan penyuluhan pertanian diukur dengan menggunakan 5 (lima) indikator yaitu daya tanggap, kehandalan, keyakinan, empati, dan aspek fisik. Indikator daya tanggap diukur dengan tiga parameter yakni kecepatan pelayanan, kesediaan membantu, dan kesiagaan dalam memberikan pelayanan. Indikator kehandalan diukur dengan parameter kesungguhan dalam memberikan penyuluhan, ketepatan waktu, tepat janji, dan konsistensi penyuluhan. Indikator keyakinan diukur dengan parameter kepercayaan terhadap penyuluh, kompetensi penyuluh, dan kesopanan penyuluh terhadap petani. Indikator empati diukur dengan parameter perhatian individual oleh penyuluh, waktu operasional penyuluhan, perhatian individual oleh lembaga, dan perhatian kepada kepentingan petani. Indikator aspek fisik diukur dengan parameter penampilan penyuluh, ketepatan media teknologi dan informasi, kelengkapan media teknologi dan informasi dan kemampuan menggunakan media teknologi dan informasi.

Data dianalisis menggunakan analisis kepentingan-kinerja (*importance-performace*), yakni untuk membandingkan antara penilaian klien (petani) terhadap tingkat kepentingan (*importance*) dan layanan (*performance*) (Purnama, 2006). Terdapat dua variabel X dan Y, X merupakan tingkat kinerja penyuluh (kenyataan) yang dapat memberikan kepuasan para petani, sedangkan Y merupakan tingkat kepentingan yang merupakan harapan petani. Tingkat unsur-unsur tersebut dijabarkan dan dikelompokkan menjadi empat bagian ke dalam diagram kartesius seperti pada Gambar 1. Diagram

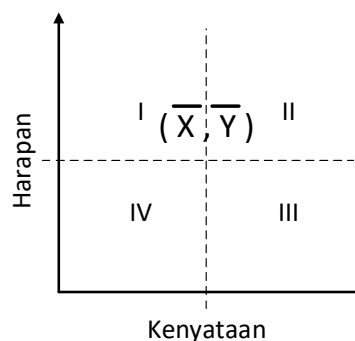
Tabel 1. Jumlah sampel responden

No	Kecamatan di Kabupaten Ende	Poulasi Penyuluh	Purpossive Area	Petani
Wilayah Utara				
1	Maurole	6	Wewaria	18
2	Wewaria	9		
3	Kota Baru	6	Detukeli	14
4	Detukeli	7		
Wilayah Selatan				
5	Ndonga	8	Ndonga	16
6	Ndonga Timur	4	Ndonga Timur	8
7	Ende Selatan	6	Ende Selatan	12
8	Pulau Ende	3		
9	Wolojita	4		
Wilayah Barat				
10	Ende	10	Ende	20
11	Nangapanda	9	Nangapanda	18
12	Maukaro	5		
Wilayah Timur				
13	Wolowaru	8	Wolowaru	16
14	Ndori	3		
15	Lio Timur	7	Lio Timur	14
Wilayah Tengah				
16	Detusoko	7	Detusoko	14
17	Kelimutu	7		
Total		109		150

kartesian merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X , Y). X merupakan rata-rata skor tingkat pelaksanaan atau kepuasan petani terhadap penyelenggaraan penyuluhan dan Y adalah rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan petani.

Berdasarkan Gambar 1 dapat dijelaskan bahwa daerah I menunjukkan faktor yang dianggap mempengaruhi kepuasan petani, namun belum dilaksanakan oleh penyuluh, sehingga petani tidak puas dengan faktor-faktor tersebut. Daerah II menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan penyuluh sehingga wajib dipertahankan karena dipandang penting dan sangat memuaskan petani. Daerah III menunjukkan faktor yang dianggap petani kurang penting, namun kinerja penyuluh sangat memuaskan. Daerah IV menunjukkan faktor yang

kurang penting pengaruhnya bagi petani, dan pelaksanaannya oleh penyuluh biasa-biasa saja.



Gambar 1. Diagram kartesian kepuasan petani

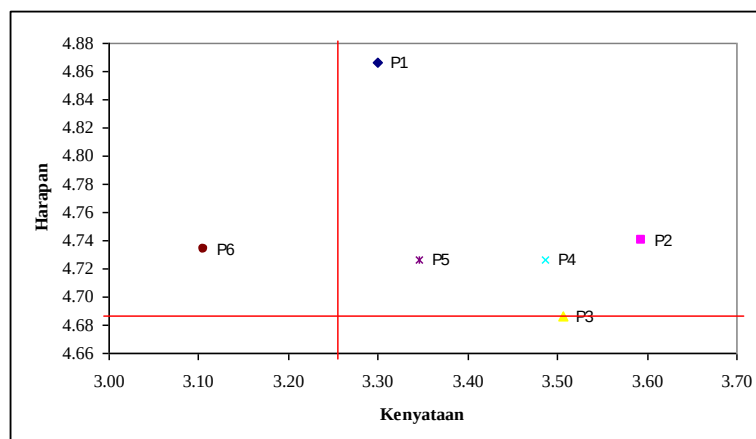
HASIL DAN PEMBAHASAN

Tingkat Kepuasan Petani berdasarkan Indikator Daya Tanggap

Indikator daya tanggap yang diteliti terdiri dari enam komponen penilaian, yakni penyuluh tepat waktu dalam mendatangi petani (P1), penyuluh bersedia membantu petani jika diperlukan (P2), penyuluh siap dan tanggap bila ingin ditemui petani (P3), penyuluh tanggap terhadap berbagai informasi peluang usahatani (P4), penyuluh respon terhadap berbagai lembaga yang ingin bekerjasama dan bermanfaat bagi petani (P5), penyuluh tanggap terhadap hasil penelitian yang dilakukan lembaga riset dan perguruan tinggi (P6). Hasil analisis ditampilkan pada Gambar 2.

Berdasarkan Gambar 2 diketahui bahwa komponen penilaian P6 (Kenyataan (K):Harapan (H) = 3,11:4,73) yakni penyuluh tanggap terhadap berbagai hasil penelitian pertanian yang dilakukan lembaga peneliti berada pada kuadran I. Kondisi ini menunjukkan faktor yang mempunyai tingkat harapan terbesar dan merupakan prioritas utama bagi lembaga penyuluhan dalam menentukan strategi dan kebijakan penyelenggaraan penyuluhan pertanian. Teknologi dan hasil penelitian sangat penting bagi para penyuluh dalam mendapatkan informasi bagi penyusunan materi penyuluhan (Suryantini, 2004; Anwas *et al.*, 2009).

Temuan penelitian ini membuktikan bahwa kepuasan petani terhadap penyelenggaraan penyuluhan pertanian di Kabupaten Ende perlu memanfaatkan hasil-hasil penelitian sebagai rujukan dalam mengembangkan metode dan



Keterangan:

P adalah nomor pertanyaan

P1: Penyuluh tepat waktu dalam mendatangi petani

P2: Penyuluh bersedia membantu petani jika diperlukan

P3: Penyuluh siap dan tanggap bila ingin ditemui petani

P4: Penyuluh tanggap terhadap berbagai informasi peluang usahatani

P5: Penyuluh respon terhadap berbagai lembaga yang ingin bekerjasama dan bermanfaat bagi petani

P6: Penyuluh tanggap terhadap hasil penelitian yang dilakukan lembaga riset dan perguruan tinggi

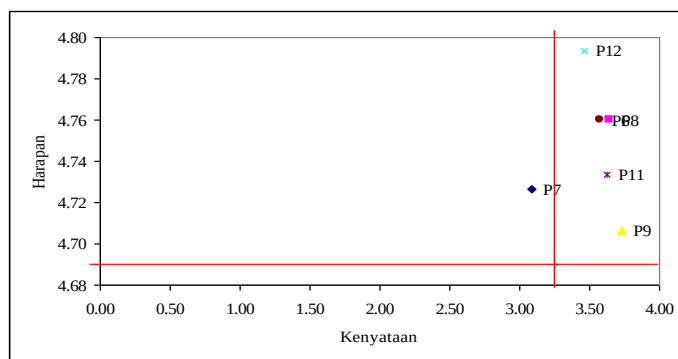
Gambar 2. Hasil analisis tingkat kepuasan petani terhadap kinerja penyelenggaraan penyuluhan pertanian di Kabupaten Ende berdasarkan aspek daya tanggap

materi penyuluhan. Kerjasama di bidang riset antara lembaga penyuluhan dengan lembaga riset dan perguruan tinggi sangat diperlukan. Kerjasama ini dapat dilakukan lembaga riset atau perguruan tinggi dalam bentuk riset terkait topik-topik penelitian sesuai persoalan yang dihadapi dalam penyelenggaraan penyuluhan pertanian, dengan demikian diperoleh metode dan materi penyuluhan berbasis riset. Para penyuluh perlu dibekali berbagai informasi terkait hasil riset agar menambah pengetahuannya sehingga dapat mentransfernya kepada para petani.

Komponen penilaian lainnya yakni P1(K:H = 3,30:4,87), P2 (K:H = 3,59:4,74), P3 (K:H = 3,51:4,69), P4 (K:H = 3,49:4,73), P5 (K:H =

Tingkat Kepuasan Petani berdasarkan Indikator Kehandalan

Penelitian tingkat kepuasan petani berdasarkan indikator kehandalan terdiri dari enam komponen penilaian, yakni ketepatan waktu penyuluh dalam memenuhi janji-janjinya (P7), kesungguhan penyuluh memberikan materi pelatihan/penyuluhan (P8), kesesuaian jenis pelatihan yang dilaksanakan dengan kebutuhan petani (P9), kemampuan penyuluh menggunakan alat-alat yang dibutuhkan petani (P10), kesesuaian materi yang diberikan dengan kebutuhan petani (P11), kesesuaian solusi yang diberikan dalam mengatasi permasalahan usahatani (P12). Hasil penelitian dipaparkan pada Gambar 3.



Keterangan:

P adalah nomor pertanyaan

P7: ketepatan waktu penyuluh dalam memenuhi janji-janjinya

P8: Kesungguhan penyuluh memberikan materi pelatihan/penyuluhan

P9: Kesesuaian jenis pelatihan yang dilaksanakan dengan kebutuhan petani

P10: Kemampuan penyuluh menggunakan alat-alat yang dibutuhkan petani

P11: Kesesuaian materi yang diberikan dengan kebutuhan petani

P12: Kesesuaian solusi yang diberikan dalam mengatasi permasalahan usahatani

Gambar 3. Hasil analisis tingkat kepuasan petani terhadap kinerja penyelenggaraan penyuluhan pertanian di Kabupaten Ende berdasarkan aspek kehandalan

3,35:4,73), berada pada kuadran II, dan merupakan faktor-faktor yang sangat penting dan telah memuaskan petani, sehingga diharapkan dapat dipertahankan untuk waktu yang akan datang.

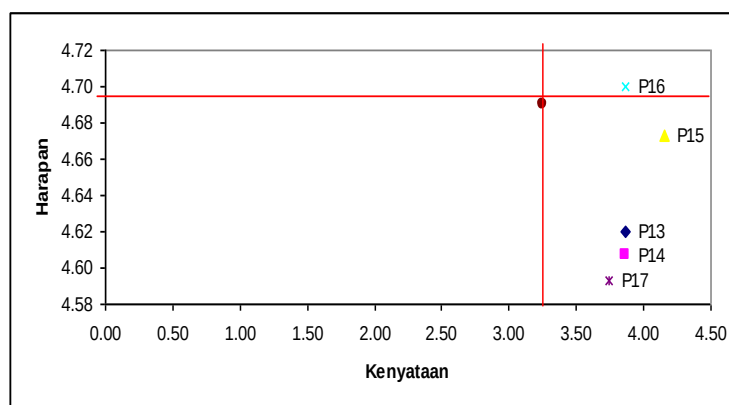
Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa komponen penilaian P7 (K:H = 3,09:4,73) yakni ketepatan waktu penyuluh dalam memenuhi janji-janjinya mempunyai tingkat harapan yang terbesar karena berada pada kuadran I. Aspek ini diharapkan menjadi prioritas utama bagi para penyuluh untuk memperbaiki kinerjanya dalam memenuhi janji yang telah disepakati bersama

petani. Komitmen penyuluh sangat diperlukan dalam memenuhi janji-janjinya, sehingga komitmen memiliki hubungan dengan kepuasan petani (Jatnika *et al.*, 2015; Helmy dan Purnaningsih, 2016).

Tekait dengan temuan penelitian ini maka budaya kerja penyuluh lapangan yang memiliki komitmen tinggi terhadap tugas dan tanggung jawabnya perlu didukung oleh semangat dan budaya kerja yang menyenangkan. Terciptanya relasi yang baik antara penyuluh dengan lembaga penyuluh dan antara penyuluh dengan lembaga tani dan petani menjadi sangat penting. Komponen

Tingkat Kepuasan Petani berdasarkan Indikator Keyakinan

Penelitian terhadap kepuasan petani berdasarkan indikator keyakinan terdiri dari lima komponen penilaian, yakni perilaku penyuluh membuat petani mempercayainya (P13), pelatihan/materi penyuluhan bermanfaat bagi petani (P14), sikap sopan santun penyuluh terhadap petani (P15), pengetahuan dan kemampuan penyuluh dalam menjawab pertanyaan petani (P16), kegiatan penyuluh memberikan manfaat bagi pengembangan usaha tani (P17). Hasil penelitian ditampilkan pada Gambar 4.



Keterangan:

P adalah nomor pertanyaan

P13: Perilaku penyuluh membuat petani mempercayainya

P14: Pelatihan/materi penyuluhan bermanfaat bagi petani

P15: Sikap sopan santun penyuluh terhadap petani

P16: Pengetahuan dan kemampuan penyuluh dalam menjawab pertanyaan petani

P17: Kegiatan penyuluh memberikan manfaat bagi pengembangan usaha tani

Gambar 4. Hasil analisis tingkat kepuasan petani terhadap kinerja penyelenggaraan penyuluhan pertanian di Kabupaten Ende berdasarkan aspek keyakinan

penilaian lainnya yakni P8 (K:H = 3,64:4,76), P9 (K:H = 3,73:4,71), P10 (K:H = 3,46:4,79), P11 (H: K = 3,63:4,73), dan P12 (K:H = 3,57:4,76) merupakan komponen penilaian yang berada pada kuadran II, sehingga merupakan faktor yang sangat penting dan telah memuaskan petani.

Dari Gambar 4 diketahui bahwa komponen penilaian P16 (K:H = 3,87:4,70) yakni pengetahuan dan kemampuan penyuluh dalam menjawab pertanyaan petani telah berada pada kuadran II. Faktor tersebut sangat penting dan kinerjanya telah memuaskan petani. Penyuluh diharapkan dapat mempertahankan kinerjanya dengan senantiasa meningkatkan pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki. Kompetensi penyuluh

sangat diperlukan dalam penyelenggaraan penyuluhan sehingga mampu menjawab berbagai persoalan penyuluhan pertanian. (Anwas, 2011; Hanafiah *et al.*, 2013). Empat komponen penilaian yakni P13 (K:H = 3,86:4,62), P14 (K:H = 3,87:4,61), P15 (K:H = 4,15:4,67), dan P17 (K:H = 3,74:4,59) berada pada kuadran III yakni mempunyai nilai harapan yang kecil atau petani merasa bahwa parameter ini kurang penting, tetapi kinerja yang ditunjukkan penyuluh telah memuaskan petani. Hal ini membuktikan bahwa petani di Kabupaten Ende belum berorientasi pada bisnis namun masih berorientasi untuk memenuhi kebutuhan rumah tangganya. Dengan demikian, perlu perubahan pada paradigma penyuluhan di Kabupaten Ende agar berorientasi pada bisnis (Sadono, 2008).

Tingkat Kepuasan Petani Berdasarkan Indikator Aspek Empati

Penelitian terhadap kepuasan petani berdasarkan indikator aspek empati dapat dilihat dari sembilan komponen penilaian, yakni perhatian lembaga penyuluhan kepada masing-masing kebutuhan pribadi petani (P18), kemampuan penyuluh memberikan pelatihan kepada petani (P19), kecocokan dan kenyamanan waktu pendampingan (P20), kesungguhan lembaga penyuluhan dalam memberikan perhatian pada kepentingan kelompok tani dalam memperoleh modal usaha (P21), kesungguhan penyuluh dalam memantu petani dalam pemasaran (P22), kesungguhan lembaga penyuluh dalam memberikan perhatian kepada kepentingan kelompok tani dalam pemasaran produk pertaniannya (P23), kesungguhan penyuluh dalam membantu mencari pengusaha yang mau membantu petani (P24), pemahaman penyuluh terhadap kebutuhan spesifik petani dan kelompoknya (P25), kesungguhan lembaga penyuluh dalam memberikan perhatian bagi penyediaan alat-alat pertanian yang dibutuhkan petani (P26).

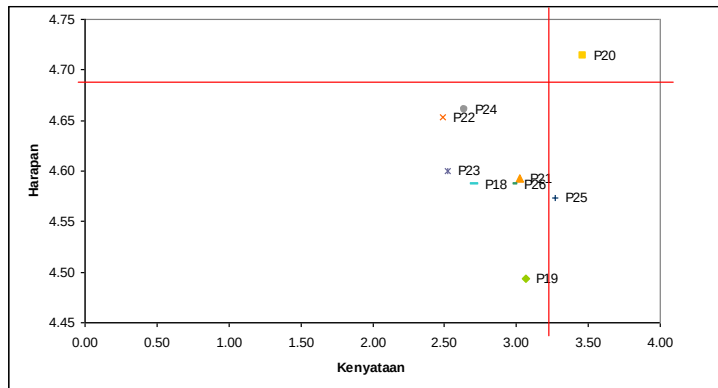
Berdasarkan hasil penelitian seperti pada Gambar 5 diketahui bahwa komponen penilaian P20 (K:H = 3,47:4,71) yakni kecocokan dan

kenyamanan waktu pendampingan menurut petani dirasa sangat penting. Kinerja yang ditunjukkan sudah memuaskan, meskipun mempunyai gap antara harapan dan kenyataan sehingga perlu peningkatan kinerja penyuluh. Komponen penilaian P25 (K:H = 3,27:4,57) yakni pemahaman penyuluh terhadap kebutuhan spesifik petani dan kelompoknya juga mempunyai kinerja yang memuaskan walaupun menurut petani dirasa kurang penting, demikian juga dengan komponen penilaian lainnya yakni P18 (K:H = 2,71:4,59), P19 (K:H = 3,07:4,49), P21 (K:H = 3,03:4,59), P22 (K:H=2,49:4,65), P23 (K:H = 2,52:4,60), P24 (K:H = 2,64:4,66) dan P26 (K:H = 2,98:4,59) dimana selain faktor-faktor ini dirasa kurang penting, kinerja penyuluh yang ada juga dirasa kurang memuaskan.

Tingkat Kepuasan Petani Berdasarkan Indikator Aspek Fisik

Penelitian kepuasan petani berdasarkan indikator aspek fisik yang diteliti terdiri dari empat komponen penilaian, yakni kerapihan penampilan penyuluh dalam memberikan pelatihan/materi penyuluhan (P27), ketepatan media teknologi dan informasi saat penyuluhan (P28), kelengkapan media teknologi dan informasi saat penyuluhan (P29), dan kemampuan penyuluh menggunakan media teknologi dan informasi dalam memberikan materi penyuluhan (P30).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komponen penilaian P28 (K:H = 2,33:4,76) tentang ketepatan penyuluh menggunakan media teknologi dan informasi, P29 (K:H = 1,92:4,74) tentang kelengkapan penyuluh menggunakan media teknologi dan informasi, dan P30 (K:H = 2,35:4,80) kemampuan penyuluh dalam menggunakan media teknologi dan komunikasi berada pada kuadran I, sehingga faktor ini mempunyai nilai harapan yang besar sementara kinerja penyuluh belum memuaskan (Gambar 6).



Keterangan:

P adalah nomor pertanyaan

P18: Perhatian lembaga penyuluhan kepada masing-masing kebutuhan pribadi petani

P19: Kemampuan penyuluh memberikan pelatihan kepada petani

P20: Kecocokan dan kenyamanan waktu pendampingan

P21: Kesungguhan lembaga penyuluhan dalam memberikan perhatian pada kepentingan kelompok tani dalam memperoleh modal usaha

P22: Kesungguhan penyuluh dalam membantu petani dalam pemasaran

P23: Kesungguhan lembaga penyuluh dalam memberikan perhatian kepada kepentingan kelompok tani dalam pemasaran produk pertaniannya

P24: Kesungguhan penyuluh dalam membantu mencari pengusaha yang mau membantu petani

P25: Pemahaman penyuluh terhadap kebutuhan spesifik petani dan kelompoknya

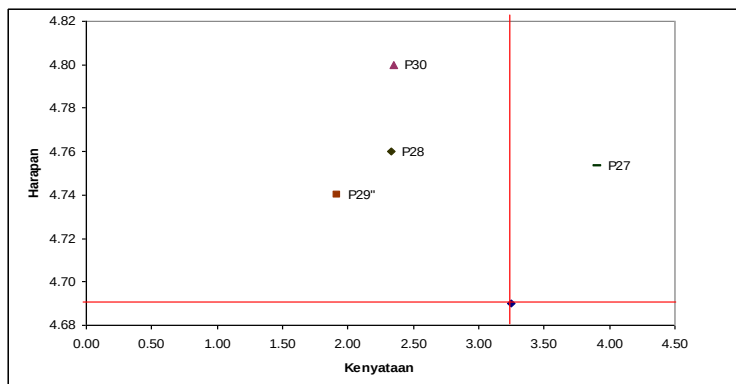
P26: Kesungguhan lembaga penyuluh dalam memberikan perhatian bagi penyediaan alat-alat pertanian yang dibutuhkan petani

Gambar 5. Hasil analisis kepuasan petani terhadap kinerja penyelenggaraan penyuluhan di Kabupaten Ende berdasarkan aspek empati

Ketepatan, ke leng kapan dan kemampuan penyuluh dalam menggunakan media komunikasi sangat berkaitan dengan kepuasan petani dalam meningkatkan kinerja penyuluhan pertanian (Hafiar *et al.*, 2014). SDM penyuluh perlu ditingkatkan khususnya dalam memanfaatkan media teknologi dan komunikasi. Penyuluh perlu dilengkapi dengan berbagai media teknologi dan informasi sehingga pengetahuannya dapat terus diperbaharui dan ditingkatkan. Petani akan sangat cepat memahami apabila penyuluh memiliki peralatan yang dapat langsung dipraktekkan. Parameter ini hendaknya menjadi prioritas bagi lembaga penyuluh untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerjanya sehingga penyelenggaraan penyuluhan lebih efektif.

Temuan penelitian terkait ketepatan, kelengkapan dan kemampuan penyuluh menggunakan media teknologi dan informasi membuktikan bahwa lembaga penyuluhan perlu melengkapi sarana dan prasarana dalam penyelenggaraan penyuluhan, dan memberikan pelatihan dalam memanfaatkan media teknologi dan informasi.

Hasil penelitian merupakan salah satu bahan evaluasi kegiatan penyelenggaraan penyuluhan pertanian yang diperlukan oleh lembaga penyuluh dan lembaga tani serta petani. Lembaga penyuluh membutuhkan hasil evaluasi sebagai upaya menetapkan strategi untuk meningkatkan dan memperbaiki kinerjanya, sedangkan petani membutuhkan hasil evaluasi kinerja bagi



Keterangan:

P adalah nomor pertanyaan

P27: Kerapihan penampilan penyuluh dalam memberikan pelatihan/materi penyuluhan

P28: Ketepatan media teknologi dan informasi saat penyuluhan

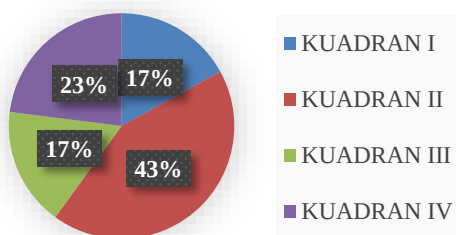
P29: Kelengkapan media teknologi dan informasi saat penyuluhan

P30: Kemampuan penyuluh menggunakan media teknologi dan informasi dalam memberikan materi penyuluhan

Gambar 6. Hasil analisis kinerja penyelenggaraan penyuluhan pertanian di Kabupaten Ende berdasarkan aspek fisik

kemajuan usahatani. Evaluasi kepuasan diperlukan untuk menentukan skala prioritas dalam pengambilan kebijakan guna pencapaian sasaran penyuluhan (Nona, 2007; Widiyastuti dan Widiastuti, 2014).

Penyebaran persentase 30 parameter dari lima indikator yang diteliti ditampilkan pada Gambar 7.



Gambar 7. Grafik kepuasan petani

Berdasarkan Gambar 7 diketahui bahwa terdapat 60% parameter (KWI dan KW II) yang menurut petani sangat penting dan diharapkan untuk dilaksanakan, dan terdapat 40% parameter

yang dirasakan kurang penting. Jika dilihat dari 60% parameter yang diharapkan maka terdapat 43% parameter (KW II) yang memiliki kinerja yang memuaskan petani, sedangkan 17% parameter lainnya (KW I) belum memuaskan petani. Berdasarkan Gambar 7 juga diketahui bahwa terdapat 60% parameter (KWII dan KW III) yang mendapat respon memuaskan dari petani. Jika besaran ini diukur dengan skala interval kelas (Dayan, 1986), maka kepuasan petani berada pada kategori cukup seperti tampak pada Tabel 2.

Tabel 2. Kategorisasi interval kelas

No	Skor (%)	Kategori
1.	>20-36	Sangat Tidak Baik
2.	>36-52	Tidak Baik
3.	>52-68	Cukup
4.	>68-84	Baik
5.	>84-100	Sangat Baik

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan disimpulkan bahwa tingkat kepuasan petani terhadap penyelenggaraan penyuluhan pertanian di Kabupaten Ende adalah cukup memuaskan dengan nilai skor sebesar 60%. Faktor-faktor yang dapat meningkatkan kepuasan petani terhadap kinerja penyelenggaraan penyuluhan pertanian di Kabupaten Ende adalah kemampuan penyuluh dalam memanfaatkan hasil-hasil riset, komitmen penyuluh dalam memenuhi janji, ketepatan media teknologi dan informasi, kelengkapan media teknologi dan informasi, dan kemampuan penyuluh dalam menggunakan media teknologi dan informasi.

Peningkatan kinerja penyelenggaraan penyuluhan pertanian agar dapat terwujud, maka pemerintah daerah melalui Badan Ketahanan Pangan dan Penyuluhan Pertanian Kabupaten Ende perlu (a) Menjalin kerjasama dengan pihak lembaga riset dan perguruan tinggi serta pemerhati bidang pertanian dan penyuluhan dalam melakukan riset dan memperbaharui pengetahuan tentang hasil-hasil riset, (b) Menciptakan budaya kerja yang mendukung keberhasilan kerja, (c) Menyediakan dana bagi pengadaan alat-alat atau teknologi dalam kegiatan penyuluhan, dan (d) Meningkatkan pengetahuan penyuluh dalam memanfaatkan media teknologi dan informasi.

UCAPAN TERIMA KASIH

Apresiasi sebesar-besarnya disampaikan kepada Yayasan Perguruan Tinggi Flores, Universitas Flores, Pemerintah dan penyuluh lapangan Kabupaten Ende serta kelompok tani karena telah memfasilitasi terlaksananya penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Anwas, E., P. Asngari, & P. Tjitropranoto. 2009. Faktor-faktor yang mempengaruhi penyuluh dalam pemanfaatan media. *Jurnal Komunikasi Pembangunan*, 7(2): 68 - 81.
- Anwas, O.M. 2011. Kompetensi penyuluh pertanian dalam memberdayakan petani. *Jurnal Matematika, Sains, dan Teknologi*, 12(1): 46 - 55.
- Dayan, A. 1986. Pengantar metode statistik, jilid I. Jakarta: Lembaga Penelitian Pendidikan dan Penerangan Ekonomi Sosial. Jakarta.
- Hafiar, H., L. Puspitasari, & R. Khairul. 2014. Literasi informasi media: studi kasus manfaat media massa terhadap difusi inovasi pertanian di Kecamatan Singaparna Kabupaten Tasikmalaya. *EduLib*, 4(1): 16 - 34.
- Hanafiah, M.A., W. Rasyid, & A. Purwoko. 2013. Hubungan karakteristik, motivasi dan kompetensi terhadap produktivitas kerja penyuluh pertanian di Kota Bengkulu. *Jurnal AGRISEP Kajian Masalah Sosial Ekonomi Pertanian dan Agribisnis*, 12(1): 69 - 84.
- Helmy, Z. & P.T.N. Purnaningsih. 2016. Hubungan kompetensi penyuluh dengan karakteristik pribadi, persepsi penyuluh terhadap dukungan kelembagaan dan persepsi penyuluh terhadap sifat inovasi cyber extension. *Jurnal Agro Ekonomi*, 31(1): 1 - 18.
- Jatnika, A., T. Haryadi, & P. Wiryono. 2015. Hubungan komitmen organisasi dan kepuasan kerja petani sebagai fasilitator pembelajaran di pusat pelatihan pertanian dan perdesaan swadaya (P4S) Jawa Barat. *Agrikultura*, 26(2): 75 - 83.
- Mulyani, S.I., A. Sulisty, & R. Jafar. 2019. Tingkat motivasi petani dan kualitas pelayanan penyuluhan pertanian di kawasan

- perbatasan (studi kasus di Kecamatan Krayan Kabupaten Nunukan). *Jurnal Borneo Saintek*, 2(1): 1 - 13.
- Nona, R.V. 2007. Efektivitas dan Permasalahan Penyelenggaraan Penyuluhan Pertanian di Kabupaten Ende Provinsi Nusa Tenggara Timur. Tesis, Universitas Udayana, Program Pasca Sarjana, Denpasar.
- Nona, R.V., I.G. Ambarawati, D.P. Darmawan, & I.W. Budiassa. 2018. Realizing regional food security through community food business development in East Nusa Tenggara Province, Indonesia. *International Journal of Agriculture System*, 6(2): 146 - 155.
- Polohindang, A.F., B.F.J.Sondakh, J. Lainawa, & J.M. Tumewu. 2016. Evaluasi kinerja penyuluh BP3K dalam bidang peternakan di Kecamatan Pineleng Kabupaten Minahasa. *Jurnal Zooteck*, 36(2): 429 - 438.
- Purnama, N. 2006. Manajemen kualitas perspektif global. Yogyakarta: Penerbit Ekonisia. Kampus Fakultas Ekonomi UII. Edisi Pertama, Cetakan Pertama.
- Rasmira, R. 2019. Literasi informasi penyuluh pertanian di Kabupaten Cianjur. *Jurnal Penyuluhan*, 15(2): 254 - 265.
- Sadono, D. 2008. Pemberdayaan petani: paradigma baru penyuluhan pertanian di Indonesia. *Jurnal Penyuluhan*, 4(1): 65 - 74.
- Siregar, A.N., & T.R. Saridewi. 2020. Hubungan antara motivasi dan budaya kerja dengan kinerja penyuluh pertanian di Kabupaten Subang, Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Penyuluhan Pertanian*, 5(1): 24 - 35.
- Suryantini, H. 2004. Pemanfaatan informasi teknologi pertanian oleh penyuluh pertanian: kasus di Kabupaten Bogor, Jawa Barat. *Jurnal Perpustakaan Pertanian*, 13(1): 17 - 23.
- Sutrisno, S. 2016. Kinerja penyuluh pertanian dalam memberdayakan petani. *Jurnal Litbang: Media Informasi Penelitian, Pengembangan dan IPTEK*, 12(1): 69 - 80.
- Widiyastuti, E. & N. Widiastuti. 2014. Analisis kepuasan petani terhadap pelayanan penyuluh di badan pelaksana penyuluhan dan ketahanan pangan Kabupaten Magelang. *Jurnal Riset Manajemen*, I(2): 148 - 167.
- Zeithaml, V. 2003. *Service marketing*. New York: International Edition, McGraw Hill Company.