

KUALITAS PELAYANAN PENYULUH PERTANIAN DAN KEPUASAN PETANI DALAM PENANGANAN DAN PENGOLAHAN HASIL UBI JALAR (*Ipomoea batatas* L.)

Oleh:

Abubakar¹ dan Amelia Nani Siregar²

¹Mahasiswa Jurusan Penyuluhan Pertanian, STPP Bogor

²Pengajar di Sekolah Tinggi Penyuluhan Pertanian Bogor

ABSTRAK

Penelitian ini dilaksanakan mulai bulan Maret sampai dengan Mei 2009, bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan penyuluh pertanian dan kepuasan petani dalam penanganan dan pengolahan hasil ubi jalar di Kecamatan Cibungbulang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan penyuluh pertanian lebih rendah daripada tingkat kepentingan petani (petani tidak puas dengan kualitas pelayanan penyuluh pertanian). Pada dimensi *tangible*, kualitas pelayanan penyuluh pertanian dalam penanganan dan pengolahan hasil ubi jalar masih rendah dan respon petani juga kurang sehingga diabaikan saja. Pada dimensi *reliability* (kendala) memperlihatkan tingkat kualitas pelayanan penyuluh pertanian sangat tinggi sedangkan respon petani sangat kurang, sehingga dimensi ini dianggap mubazir atau sia-sia. Sedangkan pada kegiatan pengolahan hasil ubi jalar kualitas pelayanan penyuluh pertanian masih rendah sedangkan respon petani juga rendah. Untuk itu dimensi tersebut diabaikan saja. Pada dimensi *responsiveness* dalam penanganan dan pengolahan hasil ubi jalar menunjukkan bahwa tingkat kepentingan petani sangat tinggi akan tetapi kualitas pelayanan penyuluh pertanian masih rendah, petani belum puas sehingga perlu adanya perbaikan kualitas pelayanan penyuluhan pertanian. Penanganan hasil ubi jalar pada dimensi *insurance* menunjukkan bahwa terdapat kepuasan petani terhadap kualitas pelayanan penyuluh pertanian, dan pelayanan penyuluh pertanian sudah dianggap berkualitas, oleh sebab itu dimensi ini perlu dipertahankan. Pada pengolahan hasil ubi jalar menunjukkan tingkat kualitas pelayanan penyuluh pertanian sudah baik akan tetapi respon petani masih kurang. Dengan demikian kegiatan ini dianggap mubazir. Pada dimensi *empaty*, kualitas pelayanan penyuluh pertanian sudah dianggap berkualitas oleh petani dan pelayanan penyuluh pertanian sudah mencapai kepuasan petani didalam penanganan dan pengolahan hasil ubi jalar, untuk itu dimensi ini perlu dipertahankan.

Kata kunci: Penyuluh pertanian, kualitas pelayanan, kepuasan petani, ubi jalar.

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Penyelenggaraan penyuluhan pertanian saat ini diharapkan mampu menjembatani fenomena-fenomena yang terjadi di lingkungan petani dengan perkembangan ilmu pengetahuan, baik

sifatnya temporer maupun tetap. Penyuluh pertanian sebagai ujung tombak penyelenggaraan pembangunan pertanian diharapkan mampu menterjemahkan kebijakan pemerintah dengan keinginan masyarakat tani dan tentunya disesuaikan dengan kondisi geografisnya. Untuk itu, sudah sepatutnya penyuluh-penyuluh

pertanian dan calon-calon penyuluh pertanian dibekali dengan ilmu-ilmu pengetahuan teori aplikatif dan terkini dengan harapan dapat memajukan pertanian Indonesia pada akhirnya.

Untuk menghadapi era agribisnis dan otonomi daerah, diperlukan adanya paradigma penyuluhan pertanian yang memposisikan petani dan keluarganya sebagai fokus kegiatan pembangunan pertanian. Oleh karena itu kegiatan penyuluhan pertanian harusnya lebih diarahkan kepada upaya pemberdayaan petani dan keluarganya agar mampu menerapkan konsep agribisnis secara utuh dan selaras dengan potensi wilayah serta memperhatikan kelestariannya.

Kegiatan penyuluhan pertanian pada intinya adalah pembinaan terhadap masyarakat yang tergabung dalam kelompok tani, harus ditata dan dikembangkan sedemikian rupa agar harapan mereka dapat terpenuhi sebagai mana mestinya, termasuk petani ubi jalar di Kecamatan Cibungbulang. Penyuluh pertanian jelas tidak dapat memecahkan semua permasalahan yang dihadapi petani karena pengetahuan dan wawasan yang dimiliki oleh penyuluh pertanian terbatas. Untuk itu kegiatan penyuluhan pertanian harus diikuti dengan kualitas pelayanan penyuluh dalam memberikan materi terhadap petani.

Menurut Kotler *et al.* (1999), kualitas adalah keseluruhan ciri dan karakteristik suatu barang atau jasa yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan maupun yang tersirat.

Menurut Deming *dalam* Nasution (2001), menyatakan bahwa kualitas adalah kesesuaian dengan kebutuhan pasar atau konsumen. Sedangkan menurut Crosby *dalam* Nasution (2001), menjelaskan pengertian kualitas adalah "*Conformance to requirement*", yaitu sesuai yang diisyaratkan atau yang distandarkan.

Kualitas adalah kepuasan sepenuhnya (*full customer satisfaction*) (Feigenbaum *dalam* Nasution, 2001).

Garvin *dalam* Nasution (2001), menyatakan bahwa kualitas adalah suatu kondisi yang dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen.

Dari definisi-definisi kualitas yang dikemukakan di atas terdapat beberapa kesamaan, yaitu dalam elemen-elemen sebagai berikut.

- Kualitas mencakup usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan
- Kualitas mencakup produk, jasa manusia, proses, dan lingkungan.
- Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah, misalnya apa yang dianggap merupakan kualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang.

Parasuraman, Zeithalm, dan Barry *dalam* Nasution (2001), membentuk model kualitas jasa yang menyoroti syarat-syarat utama memberikan kualitas jasa yang tinggi. Model ini, seperti Gambar 1, mengidentifikasi lima kesenjangan yang mengakibatkan kegagalan penyampaian jasa yang bermutu, diantaranya adalah:

1. Kesenjangan antara harapan konsumen dan persepsi manajemen. Manajemen ini tidak selalu memahami secara tepat apa yang diinginkan pelanggan.
2. Kesenjangan antara persepsi manajemen dan spesifikasi jasa. Manajemen mungkin memahami secara tepat keinginan pelanggan, tetapi tidak menetapkan suatu standar kinerja spesifik.
3. Kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa.
4. Kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal. Harapan konsumen dipengaruhi oleh pernyataan yang dibuat para wakil perusahaan dan iklim perusahaan.
5. Kesenjangan antara jasa yang dialami dan jasa yang diharapkan. Kesenjangan

ini terjadi bila memiliki persepsi yang salah tentang kualitas jasa tersebut.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat ditarik kesimpulan pengertian tentang kualitas pelayanan, yaitu perbandingan antara harapan pelanggan terhadap suatu pelayanan dengan kenyataan pelayanan yang diterima oleh pelanggan.

Lima dimensi dari kualitas pelayanan, menurut Parasuraman *et al.* (1988), terdiri atas *tangible* meliputi (1) peralatan, (2) Fasilitas fisik, (3) penampilan pegawai, (4) Fasilitas fisik yang disediakan sesuai dengan pelayanan. *Reliability* (keandalan) meliputi (5) pelayanan yang diberikan sesuai dengan waktu yang direncanakan untuk memberikan pelayanan, (6) Simpatik dan menyenangkan, (7) pelayanan yang diberikan dapat diandalkan, (8) pekerjaan atau pelayanan diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan, (9) menjaga keakuratan data, (10) kuitansi pembayaran yang lengkap, (11) Data yang disajikan dapat diperiksa dan diteliti ulang. *Responsiveness* (daya tanggap) meliputi (12) Pelayanan yang diberikan tepat waktu dalam menanggapi setiap keinginan konsumen. *Issurance* (jaminan) meliputi (13) Kepercayaan, keyakinan, dan kejujuran pelayanan, (14) Pengetahuan dan keterampilan pelayan, (15) Kesopanan, penghargaan, (16) Keramahan pelayan, (17) Memberikan rasa aman dan membebaskan dari segala resiko atau keragu-raguan pelanggan. *Empathy* meliputi (18) menyediakan waktunya untuk melayani setiap keinginan pelanggan, (19) Pelayan mudah dihubungi, (20) Komunikasi yang baik, (21) mendengarkan pendapat pelanggan, (22)

Mengerti dan memahami kebutuhan pelanggan.

Kualitas pelayanan penyuluhan diharapkan dapat mencapai kepuasan petani dalam menerima inovasi atau materi yang diberikan. Dengan demikian perlu dilakukan kajian tentang kualitas pelayanan penyuluh pertanian terhadap kepuasan petani dalam penanganan dan pengolahan hasil ubi jalar di Kecamatan Cibungbulang.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan penyuluh pertanian dalam penanganan dan pengolahan hasil ubi jalar.
2. Bagaimana kepuasan petani dalam menerima kegiatan penyuluhan pertanian tentang penanganan dan pengolahan hasil ubi jalar.

Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan penyuluh pertanian dan kepuasan petani dalam penanganan dan pengolahan hasil ubi jalar di Kecamatan Cibungbulang

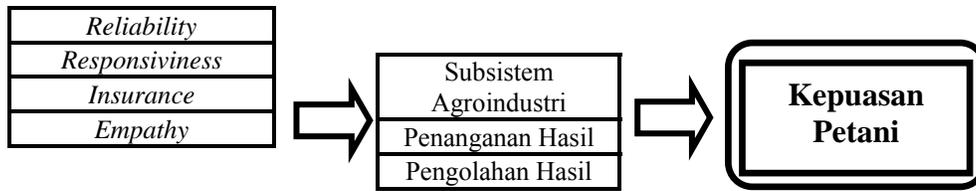
Keterbatasan Kajian

Kajian ini dibatasi pada kualitas pelayanan penyuluhan pertanian dan kepuasan petani ubi jalar di kecamatan Cibungbulang, kabupaten Bogor.

Kerangka Pemikiran

Untuk mengukur kualitas pelayanan penyuluhan pertanian digunakan dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman *et al. dalam* Nasution (2001) dengan kerangka pemikiran seperti pada Gambar 1 di bawah ini.

Dimensi Kualitas Pelayanan
<i>Tangible</i>



Gambar 1. Kerangka pemikiran

Kualitas pelayanan penyuluhan di lapangan merupakan hal yang sangat penting. Dengan menjaga kualitas pelayanan maka petani dapat membangun kepercayaan dan mempertahankan ilmu yang diberikan dalam bidang pertanian khususnya teknologi. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan kepuasan petani atas layanan yang mereka terima dengan layanan yang mereka harapkan.

Kepuasan petani terhadap suatu jasa ditentukan oleh tingkat kepentingan petani. Faktor yang menentukan kepuasan petani adalah kualitas pelayanan yang terfokus pada ketepatan pelayanan, dimensinya yaitu keandalan (*reliability*), kesigapan penyuluh dalam merespon masalah yang disampaikan petani, dimensinya yaitu daya tanggap (*responsiviness*), keramahan penyuluh dalam menyampaikan informasi, dimensinya yaitu jaminan (*insurance*), kemudahan petani dalam menghubungi penyuluh serta kemampuan penyuluh berkomunikasi dengan petani yang dimensinya yaitu empati (*empathy*), serta penampilan penyuluh pada saat melayani petani, dimensinya bukti langsung/nyata (*tangibles*) (Zeithaml dan J.M Bitnar dalam Umar, 2003). Pemilihan jenis pengkajian ini berdasarkan pemikiran untuk mengetahui kualitas pelayanan penyuluh terhadap kepuasan petani dalam penanganan dan pengolahan ubi jalar di Kecamatan Cibungbulang, Kabupaten Bogor.

METODE PENELITIAN

Waktu dan Tempat

Penelitian ini dilaksanakan mulai bulan Maret sampai dengan Mei 2009 di 4 desa sampel (Ciaruten Udik, Cimanggu 2, Cibatok 2, dan Situ Udik) yang ada di Kecamatan Cibungbulang, Kabupaten Bogor, provinsi Jawa Barat.

Responden

Responden dalam penelitian ini adalah 30 orang petani ubi jalar yang berasal dari 4 desa sampel (Ciaruten Udik, Cimanggu 2, Cibatok 2, dan Situ Udik) Kecamatan Cibungbulang, Kabupaten Bogor, provinsi Jawa Barat.

Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui pengisian kuesioner non tes dan wawancara dengan petani responden.

Variabel dan Pengukuran

Variabel yang digunakan dalam kajian ini adalah kualitas pelayanan penyuluh diukur dengan menggunakan instrumen yang dikemukakan oleh Parasuraman et.al. yang mengacu pada dimensi-dimensi:

1. *Tangible*

Tangible adalah dimensi yang berkaitan dengan dengan kualitas pelayanan fisik.

2. *Reliability*
Reliability adalah dimensi yang berkaitan dengan sikap penyuluh untuk selalu memberikan perhatian atas kebutuhan petani.
3. *Responsiveness*
Responsiveness adalah dimensi yang berkaitan dengan ketanggapan penyuluh pertanian terhadap keluhan para petani.
4. *Insurance*
Insurance adalah dimensi yang berkaitan dengan kualitas pelayanan yang mengarah kepada kemampuan memberikan inspirasi pada kepercayaan.
5. *Empathy*
Empathy adalah dimensi yang menekankan perlakuan penyuluh terhadap para petani sebagai individu-individu.

Teknik Analisis Data

Data dianalisis menggunakan analisis Semantik Diferensial. Indikator dibuat dan dijabarkan dalam bentuk kuesioner berisi:

- a. Kualitas pelayanan penyuluh, dinyatakan berupa tingkat kualitas pelayanan penyuluh dengan skor pilihan: sangat berkualitas (5), berkualitas (4), cukup berkualitas (3), tidak berkualitas (2), dan sangat tidak berkualitas (1).
- b. Kepuasan petani, dinyatakan berupa tingkat kepentingan petani dari layanan yang sudah diberikan oleh penyuluh dengan skor: sangat penting (5), penting (4), cukup penting (3), tidak penting (2), sangat tidak penting (1).

Uji Instrumen, Alat ukur yang digunakan dalam pengkajian mengenai kualitas pelayanan penyuluh terhadap kepuasan petani dalam penanganan dan pengolahan hasil ubi jalar (*Ipomoea batatas* L) berupa kuesioner non tes. Sebelum kuesioner tersebut digunakan

untuk pengumpulan data, dilakukan uji validitas dan reliabilitasnya.

Uji Kesahihan (Validitas). Uji validitas dilakukan dengan menggunakan metode split half. Hasil pengujian menunjukkan bahwa kuesioner yang digunakan valid.

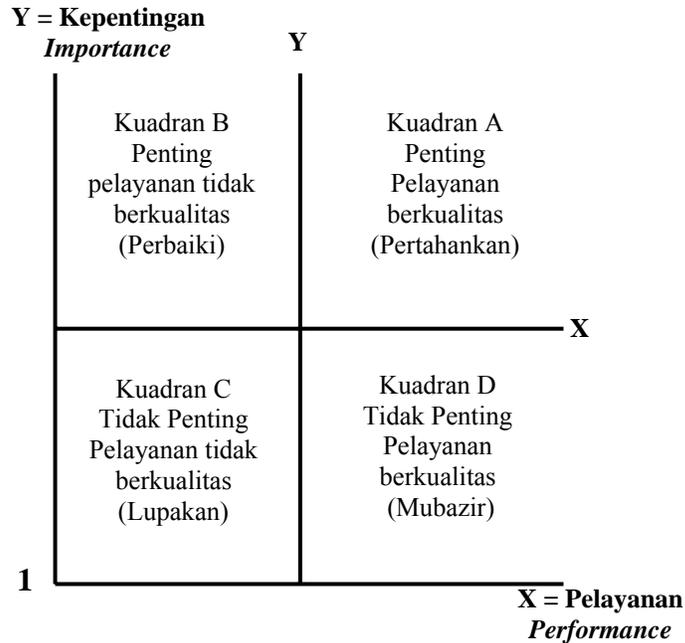
Uji Keterandalan (Reliabilitas). Keterandalan sering juga disebut dengan kejituan atau ketepatan. Suatu alat ukur dikatakan andal bila alat tersebut digunakan berulang kali memberikan hasil yang sama. Kriteria alat ukur tersebut dikatakan andal apabila nilai Cronbach's alphanya $\geq 0,70$, dan apabila nilai yang diperoleh Cronbach's alphanya $\leq 0,70$ maka alat ukur tersebut tidak reliabel. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan mencoba kuesioner ke 30 orang petani responden non sampel yaitu di Desa Situ Ilir dan Desa Sukamaju. Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan program SPSS Version 17. Hasil yang diperoleh semua instrumen memiliki nilai Cronbach's alphanya $\geq 0,80$, sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen yang digunakan reliabel.

Metode analisis data. Data yang diperoleh dari hasil *interview* dan pengisian kuesioner kepada petani responden diolah dengan menggunakan Diagram Kartesius. Hasil yang diperoleh ternyata semua dimensi tersebar dalam ke empat kuadran. Menurut Aritonang (2005), ada beberapa cara untuk dijadikan dasar dalam menentukan atribut atau dimensi yang diprioritaskan untuk diperbaiki di waktu mendatang berdasarkan data kepuasan pelanggan yang diperoleh. Cara itu diantaranya menggunakan skor kesenjangan dari kuadran.

Menurut Umar (2000), diagram kartesius merupakan alat analisis yang digunakan untuk menentukan strategi peningkatan pelayanan dengan melihat hubungan kinerja atau tingkat pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh pihak perusahaan dengan kepuasan yang diharapkan oleh pelanggan. Diagram

kartesian merupakan bangunan yang terdiri dari 4 bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik X rata-rata dan titik Y rata-rata. Titik X rata-rata merupakan nilai skor rata-rata

dari tingkat pelaksanaan atau kepuasan pelanggan seluruh faktor atribut. Titik Y rata-rata merupakan nilai skor rata-rata dari tingkat pelayanan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.



Gambar 2. Diagram Kartesius

Dari gambar di atas diketahui ada empat kuadran, masing-masing kuadran tersebut mempunyai makna sebagai berikut:

- Kuadran A
Bermakna puas menurut responden dan pelayanan penyuluh berkualitas maka perlu dipertahankan.
- Kuadran B
Bermakna puas menurut responden namun kualitas pelayanan penyuluh tidak berkualitas, maka pelayanan penyuluh perlu adanya perbaikan.
- Kuadran C
Bermakna tidak puas (tidak penting) menurut responden, namun kualitas pelayanan penyuluh berkualitas, maka

kegiatan ini merupakan kegiatan mubazir atau sia-sia saja.

HASIL DAN PEMBAHASAN

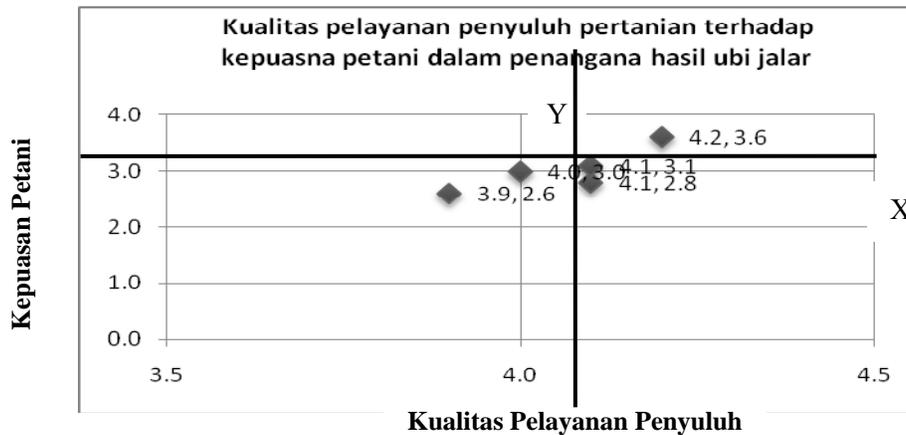
Kualitas Pelayanan Penyuluh Pertanian terhadap Kepuasan Petani dalam Penanganan Hasil Ubi Jalar

Data yang diperoleh dianalisis dengan mengelompokkan item pertanyaan ke dalam 5 (lima) dimensi/indikator. Dari kelima indikator tersebut dihitung rata-rata bobot tiap dimensi/indikator dan data dianalisis dengan menggunakan diagram kartesian. Adapun data kualitas pelayanan penyuluh terhadap kepuasan petani dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Nilai rata-rata dari seluruh responden dalam penanganan hasil ubi jalar

No	Pertanyaan	Importancel/Keperntingan	Service/Pelayanan Penyuluh
1.	Pelayanan Fisik (<i>tangible</i>)	3,9	2,6
2.	Kendala (<i>reliability</i>)	4,1	2,8
3.	Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)	4,0	3,0
4.	Jaminan (<i>insurance</i>)	4,1	3,1
5.	<i>Empathy</i>	4,2	3,6
Rata-rata		4,1	3,0

Dari Tabel 1 terlihat bahwa rata-rata kelima pertanyaan dari masing-masing indikator menunjukkan tingkat kepentingan lebih tinggi dibandingkan dengan tingkat kualitas pelayanan penyuluh pertanian. Kepuasan (kepentingan) petani terhadap pelayanan penyuluh pertanian dalam penanganan hasil ubi jalar memperoleh nilai rata-rata 4,1 sedangkan kualitas pelayanan penyuluh pertanian memperoleh nilai rata-rata 3,0. Jika diolah kedalam diagram kartesius maka kelima pertanyaan tersebut tersebar ke dalam 4 (empat) kuadran. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Gambar 3.



Keterangan :

Empathy (4,2-3,6)
Insurance (4,1-3,1)
Responsiveness (4,0-3,0)

Reliability (4,1-2,8)
Tangible (3,9-2,6)

Gambar 3. Analisis diagram kartesius kualitas pelayanan penyuluh pertanian terhadap kepuasan petani dalam penanganan hasil ubi jalar.

Pada Gambar 3 dapat dilihat titik-titik yang tersebar ke dalam 4 (empat) Kuadran, dimana titik-titik tersebut menandakan posisi atribut/indikator yang

telah dinilai oleh petani responden. Hasil dari diagram tersebut menunjukkan bahwa ada beberapa atribut yang menunjukkan kesenjangan negatif dan positif, yaitu:

1. *Tangible* (pelayanan fisik)

Tangible (pelayanan fisik) merupakan kemampuan penyuluh pertanian dalam menunjukkan tingkat kualitas pelayanan kepada para petani yang meliputi ketersediaan fasilitas fisik, keadaan fasilitas, dan kelengkapan fasilitas yang merupakan bukti nyata dari pelayanan penyuluh pertanian dalam pemberian jasa kepada petani. Contohnya adalah kondisi kantor BP3K dan alat bantu yang digunakan dalam penyuluhan penanganan hasil ubi jalar.

Pada Gambar 3, pelayanan fisik oleh penyuluh pertanian terhadap petani berada pada kuadran C, dengan nilai rata-rata yang diperoleh kepentingan bagi petani 3,2 sedangkan pelayanan penyuluh pertanian 2,6. Dengan demikian dapat diartikan bahwa, dimensi pelayanan fisik menurut petani responden dianggap masih kurang (petani tidak puas) dan pelayanan penyuluh pertanian dianggap tidak berkualitas. Untuk itu kegiatan pelayanan fisik dilupakan atau diabaikan saja.

Pelayanan fisik pada penanganan hasil ubi jalar masih rendah dilakukan oleh penyuluh pertanian, hal ini dikarenakan kegiatan ini tidak terlalu dibutuhkan oleh petani, selain itu sebagian besar petani responden menganggap pelayanan fisik pada penanganan hasil ubi jalar bukanlah hal yang penting.

2. *Reliability* (kendala)

Reliability (kendala) merupakan kemampuan penyuluh pertanian untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Diantaranya kinerja penyuluh pertanian harus sesuai dengan harapan petani seperti ketepatan waktu, keakuratan informasi yang diberikan penyuluh pertanian kepada petani tanpa ada kesalahan, sikap yang simpatik, serta metode yang digunakan penyuluh pertanian dalam melayani petani.

Diagram kartesius menunjukkan bahwa hasil analisis rata-rata atribut

reliability (kendala) berada pada kuadran D, dengan nilai kepentingan petani 2,8 sedangkan kualitas pelayanan penyuluh pertanian memiliki nilai 4,1. Pada *reliability* (kendala) dalam proses penanganan hasil ubi jalar, pelayanan penyuluh pertanian sudah berkualitas akan tetapi petani tidak merasa puas terhadap atribut tersebut sehingga kegiatan pelayanan tersebut sebaiknya diabaikan saja karena dianggap mubazir.

3. *Responsiveness* (ketanggapan)

Responsiveness (ketanggapan) merupakan atribut yang menggambarkan suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada petani. Diantaranya adalah ketanggapan penyuluh pertanian terhadap permasalahan yang diperoleh petani dan cara penyuluh pertanian memecahkan masalah bersama petani dalam kelompoknya.

Atribut *responsiveness* (ketanggapan) setelah dianalisis berada diantara kuadran C dan B, dengan nilai kualitas pelayanan penyuluh pertanian berada pada titik 4,0 sedangkan kepentingan petani berada pada titik 3,0. Dengan demikian dapat diketahui bahwa kepuasan petani terhadap atribut tersebut tinggi akan tetapi tingkat kualitas pelayanan penyuluh pertanian masih sangat rendah. Untuk itu perlu adanya perbaikan dalam kegiatan penyuluhan penanganan hasil ubi jalar.

4. *Insurance* (jaminan)

Insurance (jaminan) adalah atribut yang merupakan dimensi berkaitan dengan kualitas pelayanan penyuluh pertanian yaitu pengetahuan, kesopanan, jujur dan kemampuan para penyuluh pertanian untuk menumbuhkan rasa kepercayaan kepada para petani. Hal ini meliputi kredibilitas (sifat jujur dan dipercaya), kompetensi (penguasaan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar penyampaian materi penyuluhan sesuai dengan

kebutuhan petani. Pada diagram kartesius menunjukkan bahwa Insurance (jaminan) berada pada kuadran A, yaitu dengan titik rata-rata yang diperoleh pada kualitas pelayanan penyuluh pertanian 4,1 dan kepentingan petani mencapai titik 3,1. Dengan demikian dapat diketahui, pelayanan penyuluh pertanian sudah dilaksanakan sehingga mencapai kepuasan petani. Untuk itu diharapkan bahwa atribut tersebut dapat dipertahankan dan ditingkatkan oleh penyuluh sehingga petani selalu merasa terpuaskan atas kualitas pelayanan penyuluh pertanian.

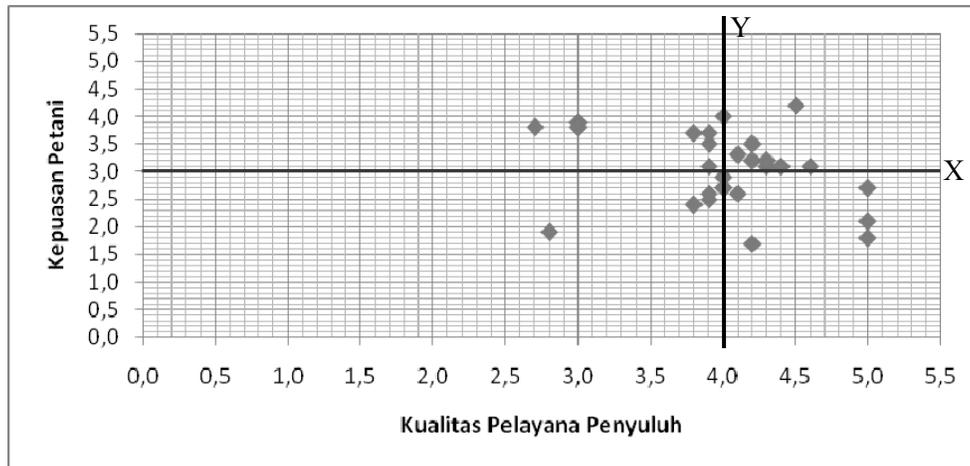
5. *Empaty*

Empaty merupakan atribut yang menggambarkan dimensi yang menekankan pada pelayanan dalam melayani petani dengan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi dengan berupaya memahami keinginan petani. Seorang penyuluh pertanian mempunyai pengetahuan tentang keadaan petani, sejauh mana kebutuhan petani secara

spesifik, dan selalu menjalin komunikasi dengan petani.

Data yang diperoleh menunjukkan bahwa, atribut ini memiliki nilai yang lebih tinggi dibandingkan dengan atribut lainnya. Nilai rata-rata yang diperoleh yaitu kualitas pelayanan penyuluh pertanian berada pada titik 3,6 dan tingkat kepentingan petani berada pada titik 4,2. Dengan demikian atribut *empaty* berada pada kuadran A. Hal ini menunjukkan bahwa petani merasa sangat puas atas pelayanan penyuluh pertanian sedangkan kualitas pelayanan penyuluh pertanian berkualitas. Untuk itu atribut tersebut perlu dipertahankan dan ditingkatkan.

Untuk mengetahui keseluruhan para petani dalam menilai sejauh mana kualitas pelayanan penyuluh pertanian terhadap kepuasan petani, dilakukan pengujian secara keseluruhan dengan cara mencari nilai rata-rata dari semua atribut dari masing-masing petani dan kemudian dianalisis dengan menggunakan diagram kartesius. Hasil yang diperoleh dapat dilihat pada Gambar 4.



Dari analisis diagram kartesius di atas dapat diketahui bahwa setiap petani menunjukkan kondisi yang berbeda antara kualitas pelayanan penyuluh pertanian dengan kepuasan petani dalam penanganan hasil ubi jalar. Terdapat 11 orang petani pada kuadran A yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan penyuluh pertanian dalam penanganan hasil ubi jalar sudah sangat baik, sedangkan respon petani pada atribut ini sangat tinggi. Dengan demikian, kualitas pelayanan penyuluh pertanian perlu ditingkatkan dan dipertahankan, sehingga petani selalu terpuaskan dengan pelayanan penyuluh pertanian di lapangan.

Petani pada diagram A memberikan keterangan bahwa pentingnya penanganan hasil ubi jalar dikarenakan untuk menghindari tingkat kerusakan hasil setelah ubi jalar dipanen. Selain itu, harga komoditas pertanian yang tidak stabil membuat petani harus menyiapkan berbagai alternatif dalam menghadapinya. Salah satunya adalah penyimpanan. Para petani dapat melakukan penyimpanan ubi jalar apa bila terjadi penurunan harga secara drastis, sehingga petani dapat menghindari harga jual ubi jalar yang terlalu murah.

Kuadran B menunjukkan 8 (delapan) orang petani menganggap atribut tersebut penting akan tetapi kualitas pelayanan penyuluh pertanian masih rendah. Dengan demikian kepuasan petani dalam penanganan hasil ubi jalar terhadap kualitas pelayanan penyuluh pertanian belum tercapai. Para petani menunjukkan kepentingannya terhadap pelayanan penanganan hasil ubi jalar. Untuk itu perlu adanya perbaikan terhadap kualitas pelayanan. Dari hasil wawancara terhadap petani responden, diketahui bahwa beberapa petani merasa kesulitan dalam melakukan penanganan hasil ubi jalar terutama dalam proses penyimpanan. Petani pada kuadran B belum mengetahui bagaimana cara menyimpan hasil ubi jalar sehingga ubi jalar yang dipanen dapat disimpan dalam waktu yang lama.

Penyimpanan hasil ubi jalar diharapkan dapat menjadi alternatif ketika harga ubi jalar murah.

Penyuluh pertanian diharapkan mampu memberikan pelayanan kepada petani dalam penanganan hasil ubi jalar, hal ini dikarenakan petani membutuhkan materi yang lebih berkualitas. Petani pada kuadran B menganggap pelayanan penyuluh pertanian belum berkualitas sehingga penyuluh pertanian harus mampu memperbaiki tingkat kualitas pelayanan pada penanganan hasil ubi jalar. Tingkat pelayanan yang berkualitas akan membuat petani merasa terpuaskan.

Pada diagram C terlihat bahwa 6 orang petani menganggap kualitas pelayanan penyuluh pertanian tidak penting dalam penanganan hasil ubi jalar sedangkan petani memberikan respon yang negatif. Beberapa petani memberikan keterangan bahwa penanganan hasil ubi jalar tidak perlu mendapatkan perhatian yang penuh, hal ini dikarenakan setelah ubi jalar dipanen hasilnya langsung dijual ke para tengkulak. Selain itu, luas lahan yang ditanami ubi jalar kurang dari 1 ha, sehingga tidak ada perlakuan yang penting dalam proses penanganan hasil ubi jalar. Kesimpulan dari diagram ini menunjukkan tingkat kepuasan petani rendah sedangkan kualitas pelayanan penyuluh rendah, dengan demikian atribut tersebut diabaikan.

Hasil dari analisis diagram kartesius juga terlihat pada diagram D yang menunjukkan bahwa 5 (lima) orang petani mendapat pelayanan penyuluhan yang sangat berkualitas dalam penanganan hasil ubi jalar, akan tetapi pada diagram ini petani merasa atribut tersebut tidak penting sehingga dapat diketahui bahwa kepuasan (kepentingan) petani rendah sedangkan pelayanan penyuluh tinggi, untuk itu kegiatan penyuluhan pada atribut ini dianggap mubazir atau sia-sia.

Kualitas Pelayanan Penyuluh Pertanian terhadap Kepuasan Petani dalam Pengolahan Hasil Ubi Jalar

Kajian kualitas pelayanan penyuluh pertanian terhadap kepuasan petani dalam pengolahan hasil ubi jalar juga dilakukan pada petani responden yang sama, yaitu pada 30 petani. Hasil yang diperoleh tidak

berbeda jauh dari analisis kualitas pelayanan penyuluh pertanian terhadap kepuasan petani dalam penanganan hasil ubi jalar. Dari analisis diagram kartesius menunjukkan bahwa para petani tersebar kedalam 4 (empat) kuadran. Untuk lebih jelasnya data yang diperoleh dari hasil kajian diuraikan dalam Tabel 2.

Tabel 2. Nilai rata-rata dari seluruh responden dalam pengolahan hasil ubi jalar

No	Dimensi	Importance/ Kepentingan	Service/ Pelayanan penyuluh
1.	Pelayanan Fisik (<i>Tangible</i>)	4,1	2,4
2.	Kendala (<i>Reliability</i>)	4,1	2,8
3.	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	4,1	3,1
4.	Jaminan (<i>Insurance</i>)	4,2	2,9
5.	<i>Empathy</i>	4,3	3,6
Rata-rata		4,2	3,0

Data yang terurai pada Tabel 2 menunjukkan bahwa dari setiap dimensi mempunyai nilai rata-rata kepentingan petani terhadap pelayanan pengolahan hasil ubi jalar lebih tinggi dibandingkan dengan kualitas pelayanan penyuluh pertanian. Hasil rata-rata yang diperoleh dari semua indikator mempunyai nilai tingkat kepentingan 4,2 sedangkan tingkat kualitas pelayanan penyuluh pertanian masih rendah yaitu 3,0. Untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan petani terhadap kualitas pelayanan penyuluh pertanian, semua nilai yang diperoleh dari masing-masing atribut akan diuji kedalam diagram kartesius. Hasil yang diperoleh dapat dilihat pada Gambar 5.

Gambar 5 tersebut menunjukkan bahwa setiap atribut terbagi ke dalam 4 (empat) kuadran. Diagram tersebut dibagi oleh titik yang diperoleh dari nilai rata-rata semua atribut. Setiap kuadran memiliki makna yang berbeda-beda sehingga diketahui tingkat kepuasan petani terhadap pelayanan penyuluh pertanian dalam

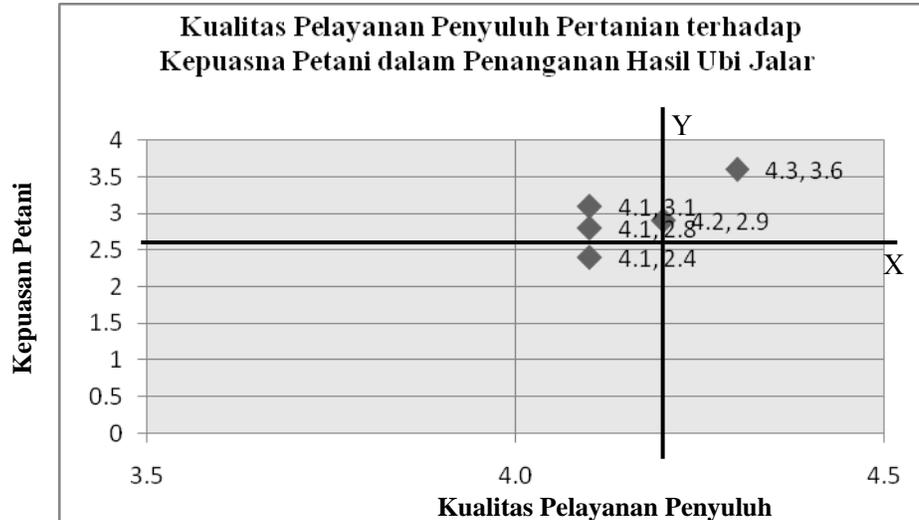
pengolahan hasil ubi jalar. Untuk lebih jelasnya berikut ini diuraikan dari setiap dimensi yang digunakan.

Pada diagram C terlihat bahwa ada dua atribut yang dianggap oleh petani tidak penting dan kualitas pelayanan penyuluh pertanian rendah yaitu *Tangible* (pelayanan fisik) dan *Responsiveness* (Ketanggapan). *Tangible* (pelayanan fisik) perolehan nilai rata-rata tingkat kepentingan petani 4,2 dan kualitas pelayanan penyuluh pertanian hanya mencapai 2,4. *Responsiveness* (Ketanggapan) mempunyai nilai kualitas pelayanan penyuluh pertanian 3,1 dan respon petani 4,1. Dengan demikian dapat diketahui bahwa petani menganggap tidak puas terhadap pelayanan fisik dalam pengolahan hasil ubi jalar, sedangkan pelayanan penyuluh pertanian tidak berkualitas. Atribut pelayanan fisik dan ketanggapan sebaiknya diabaikan saja.

Reliability merupakan atribut yang dianggap penting oleh petani sedangkan pelayanan penyuluh pertanian rendah dalam pengolahan hasil ubi jalar. hal ini

dapat diketahui bahwa atribut tersebut berada pada diagram B. Petani responden menganggap kualitas pelayanan penyuluh pertanian pada atribut *reliability* masih rendah, sehingga belum mencapai

kepuasan atas pelayanan penyuluh pertanian dalam pengolahan hasil ubi jalar. Untuk tercapainya kepuasan petani perlu adanya perbaikan terhadap kualitas pelayanan dari penyuluh pertanian.



Keterangan : *Empaty* (4,3-3,6) *Reliability* (4,1-2,8)
Assurance (4,2-2,9) *Tangible* (4,1-2,4)
Responsiveness (4,1-3,1)

Gambar 5. Analisis diagram kartesius kualitas pelayanan penyuluh terhadap kepuasan petani dalam penanganan hasil ubi jalar.

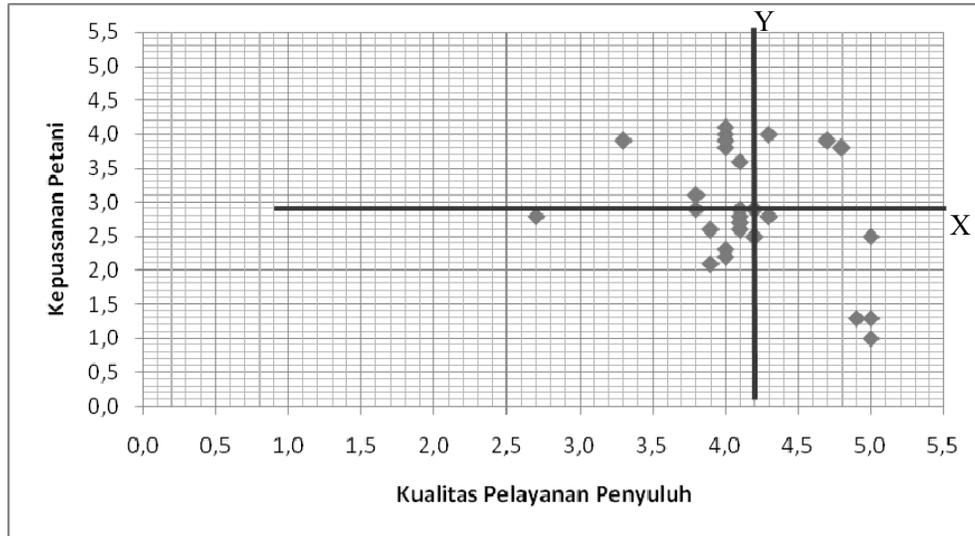
Kualitas pelayanan penyuluh pertanian yang perlu diperbaiki pada atribut ini menyangkut kemampuan penyuluh untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Hal tersebut diantaranya kinerja penyuluh pertanian harus sesuai dengan harapan petani yang berarti ketepatan waktu, keakuratan informasi yang diberikan penyuluh pertanian kepada petani tanpa ada kesalahan, sikap yang simpatik, serta metode yang digunakan penyuluh pertanian dalam melayani petani.

Hasil dari analisis diagram kartesius juga menunjukkan atribut *Assurance* (jaminan) berada pada diagram D. Nilai rata-rata yang diperoleh adalah kualitas pelayanan penyuluh pertanian 4,2 sedangkan kepuasan petani 2,9. Atribut ini menunjukkan bahwa pelayanan penyuluh pertanian sangat berkualitas sedangkan petani menganggap atribut ini tidak terlalu penting, sehingga kegiatan pelayanan penyuluh pertanian dianggap sia-sia.

Diagram kartesius menunjukkan bahwa atribut *empaty* memiliki respon yang baik dari petani yaitu berada pada kuadran A. Titik rata-rata yang diperoleh

untuk kepuasan petani mencapai 4,3 sedangkan kualitas pelayanan penyuluh pertanian berada pada titik 3,6. Dengan demikian dapat diketahui bahwa petani merasa puas atas pelayanan penyuluh sehingga diketahui bahwa pelayanan penyuluh pertanian sudah berkualitas. Untuk itu atribut ini perlu dipertahankan dalam pengolahan hasil ubi jalar.

Setiap petani responden menunjukkan pendapat yang berbeda dalam pelayanan penyuluh pertanian terhadap kepuasan petani dalam pengolahan hasil ubi jalar. Untuk mengetahui jumlah petani yang merespon secara positif dan negatif terhadap kualitas pelayanan penyuluh pertanian dalam pengolahan hasil ubi jalar dapat dilihat pada Gambar 6.



Gambar 6. Analisis diagram kartesius seluruh petani respon pada pelayanan penyuluh pertanian terhadap kepuasan petani dalam pengolahan hasil ubi jalar

Gambar 6 menunjukkan bahwa setiap petani memberikan persepsi yang berbeda-beda terhadap kualitas pelayanan penyuluh pertanian dan tingkat kepuasannya dalam pengolahan hasil ubi jalar. Semua petani responden terlihat tersebar dalam 4 (empat) kuadran. Pada kuadran A terdapat 3 orang petani yang merasa puas terhadap kualitas pelayanan penyuluh pertanian. Untuk itu penyuluh pertanian perlu mempertahankan kualitas pelayanannya.

Pada diagram B terdapat 11 (sebelas) orang petani yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan penyuluh

pertanian sangat rendah sedangkan respon petani pada pengolahan hasil ubi jalar sangat tinggi. Untuk itu perlu ada perbaikan pelayanan terhadap petani sehingga petani dapat terpuaskan. Hasil dari wawancara beberapa petani dapat diketahui bahwa belum adanya pelayanan penyuluh pertanian dalam pengolahan hasil ubi jalar. Petani responden menyatakan bahwa pengolahan ubi jalar sangat penting, sehingga dengan adanya pelayanan terhadap pengolahan hasil, petani dapat mengolah hasil ubi jalar menjadi berbagai macam produk. Hasil olahan tersebut dapat dikonsumsi oleh keluarganya sendiri,

selain itu dapat juga dijadikan home industry (industri rumah tangga) sehingga dapat meningkatkan pendapatan petani dan keluarganya. Pengolahan ubi jalar merupakan salah satu alternatif ketika harga ubi jalar murah.

Diagram kartesius juga menunjukkan 8 orang petani berada pada kuadran C. Petani menunjukkan kualitas pelayanan penyuluh pertanian tidak berkualitas dan menganggap pengolahan hasil ubi jalar tidak penting. Dari hasil wawancara diperoleh alasan yang menyatakan ketidak-pentingan petani terhadap pengolahan hasil ubi jalar karena setelah ubi jalar dipanen, petani responden langsung menjual hasilnya ke tengkulak. Selain itu luas lahan tanam ubi jalar tersebut kurang dari 1 ha sehingga tidak perlu perlakuan khusus terhadap komoditas ubi jalar setelah dipanen.

Pada kuadran D terdapat 6 orang petani yang menganggap kualitas pelayanan penyuluh pertanian terhadap pengolahan hasil ubi jalar sangat berkualitas sedangkan respon petani rendah. Untuk itu kegiatan tersebut dianggap mubazir atau sia-sia. Selain itu, dari keseluruhan petani yang tersebar ke dalam 4 kuadran, terdapat satu orang petani yang merespon netral terhadap kualitas pelayanan penyuluh pertanian dalam pengolahan hasil ubi jalar.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Kualitas pelayanan penyuluh pertanian di kecamatan Cibungbulang, kabupaten Bogor lebih rendah dibandingkan tingkat kepentingan petani sehingga petani belum merasa puas dengan layanan penyuluh pertanian tentang penanganan dan pengolahan hasil ubi jalar. Secara rinci diuraikan sebagai berikut:

- a. *Tangible*
Pada dimensi *tangible* menunjukkan bahwa kualitas pelayanan penyuluh pertanian dalam penanganan dan pengolahan hasil ubi jalar masih rendah dan respon petani juga kurang. Dengan demikian dimensi tersebut diabaikan saja.
- b. *Reliability*
Dimensi *reliability* (kendala) memperlihatkan tingkat kualitas pelayanan penyuluh pertanian sangat tinggi sedangkan respon petani sangat kurang, sehingga dimensi ini dianggap mubazir atau sia-sia. Sedangkan pada kegiatan pengolahan hasil ubi jalar kualitas pelayanan penyuluh pertanian masih rendah sedangkan respon petani juga rendah. Untuk itu dimensi tersebut diabaikan saja.
- c. *Responsiveness* (ketanggapan)
Dimensi *responsiveness* dalam penanganan dan pengolahan hasil ubi jalar menunjukkan tingkat kepentingan petani sangat tinggi akan tetapi kualitas pelayanan penyuluh pertanian masih rendah sehingga belum adanya kepuasan petani. Dengan demikian perlu adanya perbaikan kualitas pelayanan penyuluhan pertanian.
- d. *Insurance*
Penanganan hasil ubi jalar pada dimensi *insurance* menunjukkan bahwa terdapat kepuasan petani terhadap kualitas pelayanan penyuluh pertanian, dan pelayan penyuluh pertanian sudah dianggap berkualitas, untuk itu perlu dipertahankan. Pengolahan hasil ubi jalar menunjukkan tingkat kualitas pelayanan penyuluh pertanian sudah baik akan tetapi respon petani masih kurang. Dengan demikian kegiatan ini dianggap mubazir.

- e. *Emphaty*
Dimensi *emphaty* sudah dianggap berkualitas oleh petani dan pelayanan penyuluh pertanian sudah mencapai kepuasan petani didalam penanganan dan pengolahan hasil ubi jalar sehingga perlu dipertahankan.

Saran

1. Kualitas pelayanan penyuluh pertanian dalam penanganan dan pengolahan hasil ubi jalar pada dimensi responsiveness masih perlu dilakukan perbaikan. Hal ini disebabkan karena dimensi tersebut dianggap penting oleh petani
2. Rendahnya kualitas pelayanan penyuluh Pertanian pada penanganan dan pengolahan hasil ubi jalar juga dikarenakan kurangnya personil penyuluh pertanian di lapangan.

Untuk itu diharapkan pemerintah mampu menambahkan personil penyuluh pertanian di lapangan untuk mendampingi petani dalam menghasilkan produk-produk hasil pertanian yang berkualitas.

DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, P. *et al.* 1999. *Manajemen Pemasaran. Perspektif Asia*. Diterjemahkan oleh Tjiptono, Fandy. Yogyakarta: Andi and Simon & Schuster.
- Nasution, 2001. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Umar, H. 2003. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama & JBRC.