

**TINGKAT KEPUASAN KELOMPOK WANITA TANI
HEMARA TERHADAP KINERJA PENYULUH PERTANIAN
DALAM MEMAJUKAN PROGRAM INTENSIFIKASI
PEKARANGAN DI DESA NGIJO KECAMATAN
KARANGPLOSO KABUPATEN MALANG**

SKRIPSI



**Oleh :
ARIF JOKO SUSANTO
2015310049**

**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADewi
MALANG
2020**

RINGKASAN

Penelitian ini dilakukan di Kelompok Wanita Tani Hemara Desa Ngijo Kecamatan Karangploso Kabupaten Malang. Tujuan dari Penelitian ini yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan penyuluh berdasarkan tingkat kepentingan/harapan dan tingkat kinerja di Kelompok Wanita Tani Hemara dan tingkat kepuasan Kelompok Wanita Tani Hemara terhadap kinerja penyuluh dalam memajukan program intensifikasi pekarangan. Dalam penelitian ini responden berjumlah 30 (tiga puluh) orang yaitu seluruh anggota Kelompok Wanita Tani Hemara. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan menggunakan metode Skala Likert. Data yang selesai dikumpulkan kemudian dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas, kemudian dianalisis menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) dan analisis CSI (*Customer Satisfaction Index*). Metode analisis IPA menunjukkan atribut-atribut pelayanan penyuluh yang mempengaruhi kepuasan Kelompok Wanita Tani Hemara dikelompokkan kedalam 4 (empat) kuadran, yakni Prioritas Utama (Kuadran A) dengan 4 (empat) atribut pelayanan, Pertahankan Prestasi (Kuadran B), dengan 11 (sebelas) atribut pelayanan, Prioritas Rendah (Kuadran C) dengan 10 (sepuluh) atribut pelayanan dan Berlebihan (Kuadran D) dengan 1 (satu) atribut pelayanan. Pemanfaatan pekarangan di Kelompok Wanita Tani Hemara yakni dengan usahatani komoditas hortikultura, ternak, tanaman hias, tanaman obat keluarga dan produk olahan dari ternak kelinci. Berdasarkan hasil analisis CSI (*Customer Satisfaction Index*), Kelompok Wanita Tani Hemara merasa sangat puas terhadap kinerja penyuluh lapang dengan perolehan nilai *Satisfaction Index* sebesar 87,51%.

Kata kunci : *Kepuasan, Kelompok Wanita Tani, Pekarangan, Skala Likert, IPA, CSI, Penyuluh.*

I. PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara agraris. Sektor pertanian mempunyai peran yang sangat penting bagi pertumbuhan ekonomi. Pembangunan pada sektor pertanian membutuhkan sumberdaya manusia yang andal, berkualitas dan memiliki kemampuan manajerial, kewirausahaan dan organisasi bisnis maka pelaku pembangunan pertanian dapat membangun usahatani dari hulu sampai hilir dan memiliki daya saing serta dapat berperan dalam pelaksanaan pelestarian lingkungan hidup berdasarkan prinsip pembangunan berkelanjutan. Untuk dapat mewujudkan hal-hal tersebut, salah satu kewajiban pemerintah adalah membantu dan melaksanakan penyuluhan dibidang pertanian (Widyastuti 2014).

Pembentukan kelembagaan bidang pertanian merupakan salah satu upaya mempermudah keberlangsungan usahatani bagi pelaku utama dan pelaku usaha. Kelembagaan-kelembagaan tersebut yakni, Kelompok Tani, KWT (Kelompok Wanita Tani) dan GAPOKTAN (Gabungan Kelompok Tani). Kelembagaan tersebut mampu berjalan dengan baik apabila didukung oleh pihak pemerintah melalui kegiatan penyuluhan pertanian yang diselenggarakan oleh Balai Penyuluh Pertanian Setempat. Pemerintah dan masyarakat tentunya berupaya mengatasi berbagai masalah yang dihadapi melihat kebutuhan ekonomi yang semakin meningkat. Salah satu contoh adalah pemanfaatan lahan pekarangan. Meningkatkan konsumsi gizi mikro yang diperoleh melalui perbaikan menu keluarga adalah salah satu tujuan dari pemanfaatan lahan pekarangan. Pekarangan disebut juga sebagai; lumbung hidup, warung hidup dan apotik hidup. Fungsi dari pekarangan itu sendiri yaitu untuk menghasilkan : (1) bahan makanan tambahan; (2) sayuran dan buah-buahan; (3) ternak ikan dan unggas; (4) rempah-rempah, wangi-wangian, bumbu-bumbu; (5) kerajinan tangan; (6) TOGA (tanaman obat Keluarga); dan (7) uang (Widyaiswara Muda BBPP Batu).

Masyarakat kota yang kecenderungan bukan murni masyarakat petani, akan tetapi masih bergabung dalam kelembagaan Kelompok Wanita Tani (KWT). Mereka tidak memiliki lahan pertanian yang cukup luas, ada juga yang hanya memiliki lahan di pekarangan saja dan rata-rata mereka bekerja di pabrik-pabrik. Demikian juga dengan Kelompok Wanita Tani Hemara Desa Ngijo Kecamatan Karangploso Kabupaten Malang yang mayoritas anggotanya memiliki pekerjaan utama sebagai pegawai pabrik dan memanfaatkan lahan pekarangannya untuk usahatannya. Dalam keberlangsungan program-program di Kelompok Wanita Tani (KWT), program intensifikasi pekarangan salah satunya. Dibutuhkan pelaku utama dan pelaku usaha yang andal, berkualitas, mempunyai kemampuan manajerial, kewirausahaan serta organisasi bisnis. Diharapkan mereka dapat membangun usahatannya yang memiliki daya saing dan berkelanjutan sehingga mampu meningkatkan posisi atau nilai tawarnya. Oleh sebab itu, kemampuan

serta kapasitas mereka harus tetap ditingkatkan melalui kegiatan penyuluhan misalnya.

Dalam kondisi petani tidak mampu mencapai tujuannya karena berbagai kendala ataupun masalah, maka penyuluhan merupakan sarana yang paling efektif untuk membantu dan mendorong pembangunan pertanian di Indonesia. Menurut UU Nomor 16 tahun 2006 tentang SP3K (Sistem Penyuluhan Pertanian, Perikanan dan Kehutanan), kegiatan penyuluhan merupakan proses belajar bagi pelaku utama dan pelaku usaha dengan tujuan agar mereka mau dan dapat menolong serta mengorganisasikan dirinya dalam mengakses suatu informasi pasar, permodalan, teknologi dan sumberdaya yang lain, sebagai bentuk upaya agar dapat meningkatkan produktivitas, pendapatan, efisiensi usaha dan kesejahteraan serta meningkatkan kesadaran dalam pelestarian fungsi lingkungan hidup.

Penyuluhan merupakan bagian dari upaya untuk mencerdaskan kehidupan bangsa dan memajukan kesejahteraan umum, dimana hal tersebut adalah hak asasi seluruh Warga Negara Indonesia. Dengan demikian pemerintah mempunyai kewajiban untuk diselenggarakannya kegiatan penyuluhan dibidang pertanian, perikanan dan kehutanan. Penyuluhan pertanian mempunyai tujuan, yaitu merubah sikap pelaku utama maupun pelaku usahatani dengan meningkatkan keterampilan, pengetahuannya, motivasi dan sikapnya (Departemen Pertanian, 2009).

Penyuluh pertanian mempunyai beberapa fungsi menurut Departemen Pertanian (2009), yakni: (a) menyebarkan informasi terkait pembangunan pertanian diwilayah kerja, yakni menyampaikan visi, misi, tujuan, strategi serta prinsip pembangunan pertanian; (b) membangun kelembagaan petani yang kuat bersama petani atau kelompok tani; (c) mendorong keterlibatan atau peran serta petani dan kelompok tani pada pembangunan pertanian diwilayahnya; (d) membangkitkan, menumbuhkan dan mengembangkan jiwa pemimpin petani; (e) memberi fasilitasi petani ataupun kelompok tani dalam menyusun rencana usahatani di wilayah kerjanya; (f) memberikan fasilitas kepada petani dan kelompok tani dalam mencari informasi peluang usaha, pasar, teknologi dan permodalan usaha; (g) memberikan fasilitas kepada petani dan kelompok tani dalam memformulasikan perencanaan usahatani kedalam bentuk proposal; dan (h) melakukan bimbingan dan membantu menyelesaikan permasalahan petani ataupun kelompok tani dalam mengambil keputusan untuk menjalin kerja sama usaha pada bidang pertanian.

Penyuluhan pertanian disebut juga sebagai industri jasa, yaitu industri yang memberikan penawaran pendidikan non-formal serta informasi pertanian terhadap petani atau kelompok tani ataupun pihak lain yang membutuhkan. Menurut Kotler (2002) dimensi kualitas jasa, yakni; (1) *Tangible* (berwujud); (2) *Reliability* (keandalan); (3) *Responsiveness* (kesigapan); (4) *Assurance* (kepastian); dan (5) *Empathy* (empati). Rangkuti (2006) mengemukakan bahwa jasa dapat memiliki keunggulan dan itu tergantung keunikan dan kualitas jasa yang ditunjukkan, sudah sesuai atau belum dengan keinginan atau harapan

konsumen. Dan kualitas dari jasa itu sendiri yakni pelayanan jasa yang melebihi tingkat kepentingan atau harapan pelanggan.

Berdasarkan hal tersebut, kegiatan penyuluhan pertanian sangat penting bagi masyarakat umumnya dan Kelompok Wanita Tani Hemara khususnya. Oleh sebab itu perlu untuk mengetahui kesesuaian harapan dan keinginan pelanggan atau petani terhadap kinerja penyuluh pertanian di Kelompok Wanita Tani Hemara Desa Ngijo Kecamatan Karangploso Kabupaten Malang, dengan harapan kegiatan penyuluhan pertanian semakin baik dan anggota kelompok wanita tani semakin berkembang dan maju dalam usahatani.

Berdasarkan uraian yang telah dilakukan, maka perlu dilakukan penelitian Tingkat Kepuasan Kelompok Wanita Tani Hemara Terhadap Kinerja Penyuluh Pertanian Dalam Memajukan Program Intensifikasi Pekarangan di Desa Ngijo Kecamatan Karangploso Kabupaten Malang.

I.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut diatas sehingga rumusan masalah yang didapat pada penelitian ini yakni:

- 1) Bagaimana kualitas atribut pelayanan penyuluhan pertanian berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja menurut Kelompok Wanita Tani Hemara Desa Ngijo Kecamatan Karangploso Kabupaten Malang?
- 2) Bagaimana tingkat kepuasan Kelompok Wanita Tani Hemara terhadap kinerja pelayanan penyuluh pertanian Desa Ngijo Kecamatan Karangploso Kabupaten Malang?

I.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah:

- 1) Untuk mengidentifikasi kualitas atribut pelayanan penyuluh berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja menurut Kelompok Wanita Tani Desa Ngijo Kecamatan Karangploso Kabupaten Malang.
- 2) Untuk menganalisis dan mengetahui tingkat kepuasan Kelompok Wanita Tani Hemara terhadap kinerja pelayanan penyuluh pertanian Desa Ngijo Kecamatan Karangploso Kabupaten Malang.

I.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang diantaranya adalah:

- 1) Sebagai bahan masukan untuk instansi terkait dalam meningkatkan kinerja penyuluhan pertanian.
- 2) Dapat menambah pengetahuan dan wawasan peneliti terkait tingkat kepuasan Kelompok Wanita Tani Hemara terhadap kinerja penyuluh pertanian dalam memajukan program intensifikasi pekarangan di Desa Ngijo Kecamatan Karangploso Kabupaten Malang.

- 3) Dapat digunakan sebagai referensi dan rekomendasi sebagai bahan perbandingan untuk penelitian selanjutnya bagi peneliti lanjutan.
- 4) Diharapkan dapat menambah informasi dan wawasan bagi pembaca

I.5. Hipotesis

- 1) Kualitas atribut pelayanan pelayanan penyuluh pertanian Desa Ngijo Kecamatan Karangploso Kabupaten Malang lebih banyak menempati pada kuadran B yaitu pertahankan prestasi.
- 2) Kelompok Wanita Tani Hemara merasa puas dengan kinerja penyuluh pertanian Desa Ngijo Kecamatan Karangploso Kabupaten Malang.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. 2006. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 tahun 2006. Tentang Sistem Penyuluhan Pertanian, Perikanan, dan Kehutanan.
- Departemen Pertanian. 2009. *Dasar-dasar Penyuluhan Pertanian*. Modul Pembekalan Bagi THL-TB Penyuluh Pertanian 2009. Departemen Pertanian Badan Pengembangan Sumberdaya Manusia Pertanian, Jakarta.
- Joni, W. 2009. *Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Bank Muamalat Indonesia Cabang Bogor*. Skripsi pada Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Manajemen Insitut Pertanian Bogor.
- Kotler. 2002 *Manajemen Pemasaran Edisi Milenium Jilid Satu*. Teguh, Hendra et al, Penerjemah. Indeks, Jakarta. Terjemah dari: Marketing Management, 10 Th Edition.
- Rangkuti, F. 2006. *Measuring Costumer Statisfation*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Sugiono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*. Penerbit Alfabeta. Bandung. Dalam Andris F. *Skala Likert*. <https://www.academia.edu/7233329>.
- Widyaiswara Muda BBPP Batu. *Optimmalisasi Pemanfaatan Pekarangan*. <http://bbppbatu.bppsdp.pertanian.go.id>.
- Widyastuti, E. 2014. *Analisis Kepuasan Petani Terhadap Pelayanan Penyuluh Badan Pelaksana Penyuluh Dan Ketahanan Pangan Kabupaten Magelang*. Jurnal Reset Manajemen. Vol, 1 (2). Hal : 148-167.