

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Penyuluhan Pertanian**

Penyuluhan dalam arti luas merupakan ilmu sosial yang mempelajari proses perubahan pada diri seseorang yang lebih baik dan sesuai dengan yang diharapkan. Istilah penyuluhan diturunkan dari kata *extension* yang artinya penyebaran informasi mengenai perbaikan kemampuan usahatani untuk mencapai peningkatan produksi, pendapatan dan kesejahteraan keluarga petani. Penyuluhan pertanian merupakan bentuk pendidikan yang bersifat non formal bagi petani untuk mampu mengubah sikap dan perilaku bertani, menguatkan posisi petani, meningkatkan kesejahteraan petani, menciptakan kehidupan bermasyarakat dan menjaga lingkungan sekitar (Departemen Pertanian, 2009). Menurut Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2006 penyuluhan pertanian merupakan proses pembelajaran bagi pelaku utama serta pelaku usaha agar mereka mau dan mampu menolong dan mengorganisasikan dirinya dalam mengakses informasi pasar, teknologi, permodalan dan sumber daya lainnya sebagai upaya untuk meningkatkan produktivitas, efisiensi usaha, pendapatan dan kesejahteraan serta meningkatkan kesadaran dalam pelestarian fungsi lingkungan hidup.

Pelaksanaan penyuluhan pertanian tidak terlepas dari filosofi dan prinsip penyuluhan pertanian. Menurut Mardikanto (2009) filosofi dalam penyuluhan pertanian menekankan bahwa (1) penyuluh harus bekerja sama dengan masyarakat dalam menciptakan suasana penyuluhan yang dialogis serta menciptakan,

menggerakkan dan memelihara partisipasi masyarakat, (2) kegiatan penyuluhan tidak menciptakan masyarakat yang ketergantungan dan (3) kegiatan penyuluhan pertanian mengacu pada terwujudnya kesejahteraan ekonomi masyarakat. Prinsip dalam penyuluhan menjadi pedoman dalam pengambilan keputusan dan melaksanakan penyuluhan pertanian yang konsisten. Pendapat Hasiholan (2018) mengungkapkan bahwa prinsip-prinsip dalam penyuluhan pertanian mencakup (1) prinsip otonomi daerah dan desentralisasi dengan mempertimbangkan kondisi dan kebijakan daerah yang ditetapkan, (2) prinsip kemitrasejajaran dengan adanya kesetaraan kedudukan antara penyuluh dan petani, (3) prinsip demokrasi dengan menghargai dan mengakomodasi aspirasi petani, (4) prinsip kesejahteraan dengan memberikan kemudahan akses informasi, (5) prinsip keswadayaan atas dasar kemampuan menggali potensi, masalah dan aspirasi, (6) prinsip akuntabilitas dengan mampu mempertanggungjawabkan pelaksanaan kegiatan kepada petani, (7) prinsip integrasi atas dasar penyuluhan merupakan bagian dari pembangunan pertanian serta (8) prinsip keberpihakan dengan memperjuangkan aspirasi petani.

Unsur-unsur dalam pelaksanaan penyuluhan pertanian meliputi penyuluh pertanian, sasaran penyuluhan, metode pelaksanaan, media, materi, waktu dan tempat (Ibrahim *et al.*, 2003). Pelaksanaan penyuluhan pertanian tidak selalu dapat menjamin tercapainya tujuan penyuluhan yang telah ditetapkan. Namun, ketidakberhasilan pencapaian tujuan tidak selalu disebabkan oleh pelaksanaan penyuluhan pertanian. Faktor-faktor yang memengaruhi pelaksanaan kegiatan penyuluhan pertanian meliputi keadaan pribadi penerima penyuluhan, keadaan

lingkungan fisik, lingkungan sosial dan budaya masyarakat serta jenis dan aktivitas kelembagaan yang tersedia dalam menunjang penyuluhan (Mardikanto, 2009).

## **2.2. Kinerja Penyuluh Pertanian**

Kinerja berasal dari istilah *job performance* yang artinya prestasi kerja yang diperoleh seseorang dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Menurut pendapat Suprihati (2014) kinerja merupakan pelaksanaan tugas yang telah diselesaikan oleh seseorang dalam kurun waktu tertentu dan dapat diukur. Pengukuran kinerja dengan memerhatikan hasil pencapaian tugas yang dibandingkan dengan standar atau target yang ingin dicapai. Standar pengukuran kinerja lembaga memiliki indikator kinerja utama yang memuat sub bab beberapa indikator untuk menilai seberapa jauh pelaksanaan kinerja sebuah lembaga dalam melaksanakan visi dan misi yang telah ditetapkan (Moeheriono, 2012).

Setiap pekerjaan memiliki standar kinerja masing-masing yang bertujuan agar tercapainya visi dan misi pekerjaan tersebut. Standar kinerja seorang penyuluh pertanian dapat diukur melalui pos fungsi penyuluhan desa yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2006 yaitu (1) menyusun program penyuluhan, (2) melaksanakan penyuluhan di desa/kelurahan, (3) menginventarisasi permasalahan dan upaya pemecahannya, (4) melaksanakan proses pembelajaran melalui percontohan dan pengembangan model usahatani bagi pelaku utama dan pelaku usaha, (5) menumbuh kembangkan kepemimpinan, kewirausahawan serta kelembagaan pelaku utama dan pelaku usaha, (6) melaksanakan kegiatan rembug, pertemuan teknis, temu lapang, dan metode penyuluhan lain bagi pelaku utama dan

pelaku usaha, (7) memfasilitasi layanan informasi, konsultasi, pendidikan, serta pelatihan bagi pelaku utama dan pelaku usaha dan (8) memfasilitasi forum penyuluhan perdesaan. Salah satu kinerja penyuluh pertanian adalah menyusun program penyuluhan pertanian. Penyusunan program penyuluhan pertanian harus memerhatikan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2006 Pasal 24 yang menyatakan bahwa prinsip-prinsip penyusunan program meliputi (1) terukur, (2) realistis, (3) bermanfaat, (4) dapat dilaksanakan, (5) partisipasi, (6) terpadu, (7) transparan, (8) demokratis dan (9) bertanggung jawab. Selain itu, kegiatan penyusunan program penyuluhan pertanian juga harus memerhatikan potensi usaha, produktivitas usaha, lingkungan usaha, perilaku dan kebutuhan petani.

Implementasi standar kinerja penyuluh pertanian dapat terlihat melalui peran penyuluh dalam menyelenggarakan kegiatan penyuluhan pertanian. Menurut Mardikanto (2009) tujuh peran penting penyuluh pertanian termuat dalam *edfikasi* yang merupakan akronim edukator, diseminastor informasi dan inovasi, fasilitator, konsultan, supervisi, pengawas dan evaluator. Hal tersebut didukung oleh pernyataan Sairi (2015) yang menyatakan bahwa seorang penyuluh pertanian dalam pelaksanaan penyuluhan memiliki lima peran penting bagi masyarakat petani yaitu komunikator, edukator, fasilitator, mediator dan motivator.

Pada pelaksanaannya, wujud peran penyuluh sebagai edukator melalui kegiatan pengembangan keterampilan. Menurut Suprayitno (2011) adanya kegiatan pengembangan secara teknis meningkatkan pengetahuan dan keterampilan dalam sistem usahatani, secara manajerial meningkatkan perilaku petani dalam mengelola manajemen usahatani yang baik dan benar serta secara sosial membangun

hubungan dan komunikasi antar petani. Peran penyuluh pertanian sebagai fasilitator dengan membantu pemenuhan kebutuhan petani untuk mengakses informasi pasar, teknologi, permodalan dan sumber daya usahatani lainnya (Mardikanto, 2009).

Peran penyuluh sebagai fasilitator juga diwujudkan melalui kegiatan pendampingan dalam pemecahan permasalahan. Adanya kegiatan pendampingan bertujuan mengontrol dan mengawasi jalannya kelompok dalam mengambil keputusan dalam rangka pemecahan permasalahan (Wulandari *et al.*, 2017). Hal ini juga didukung pendapat Heriyadi *et al.* (2016) menyatakan bahwa peran penyuluh sebagai fasilitator juga membantu petani dalam penyusunan RDK/RDKK terkait perencanaan usahatani, pembimbingan dan pengajuan surat administrasi kepada dinas pemerintahan setempat.

Pendapat Mardikanto (2009) menyatakan bahwa pelaksanaan peran penyuluh sebagai konsultan diwujudkan dengan memberikan rujukan alternatif kepada petani dalam upaya pemecahan permasalahan petani. Pelaksanaan peran penyuluh sebagai pengawas dalam kegiatan penyuluhan diwujudkan melalui kunjungan di luar jadwal pertemuan kelompok tani. Tujuan adanya kegiatan kunjungan untuk memperkuat dan meningkatkan hubungan yang akrab antara penyuluh dengan petani sehingga tercipta suasana yang bersinergi (Subagio, 2010).

Wujud peran penyuluh sebagai komunikator dengan mengadakan penyuluhan pertanian yang bersifat partisipasi. Pendapat Ahmad (2019) menyatakan bahwa penyuluhan partisipasi akan menciptakan pola komunikasi yang bersifat dua arah. Menurut Lestari dan Idris (2019) adanya pertemuan kelompok dapat menjembatani komunikasi antara penyuluh dengan petani untuk membahas

permasalahan petani. Selain itu, peran penyuluh diwujudkan melalui hubungan kerjasama dengan pihak lain. Adanya kerja sama akan meningkatkan kualitas dan skala usahatani, mampu memenuhi kebutuhan serta menumbuhkan kemampuan kelompok usaha mandiri (Sumardjo, 2004).

Keberhasilan peran penyuluh dapat diketahui dalam pengukuran kinerja penyuluh berdasarkan indikator yang telah ditetapkan. Menurut Jailani (2012) terdapat dua aspek yang menjadi tolak ukur dalam kinerja yaitu aspek hasil kerja yang meliputi dimensi kuantitas dan kualitas hasil sedangkan aspek perilaku individu meliputi dimensi penggunaan waktu dalam bekerja dan kerjasama. Tolak ukur kuantitas dan kualitas hasil kinerja menjadi gambaran tingkat profesionalitas penyuluh. Menurut Khairunnisa *et al.* (2017) tingkat profesionalitas penyuluh digambarkan dengan tingkat motivasi penyuluh terhadap kinerja, motivasi tumbuh secara internal berdasarkan kondisi kelembagaan yang memberi akomodasi kepentingan penyuluh sedangkan secara eksternal berdasarkan tuntutan dinamika masyarakat petani. Pelaksanaan kinerja penyuluh yang tinggi akan memengaruhi kompetensi, partisipasi dan pendapatan petani (Arifianto *et al.*, 2017).

### **2.3. Kepuasan Petani**

Kepuasan adalah wujud perasaan yang muncul setelah pencapaian tujuan dan harapan seseorang. Menurut Kotler (2004) menyatakan kepuasan merupakan tumbuhnya perasaan seseorang baik senang atau sedih setelah membandingkan persepsi pelayanan dengan apa yang diharapkannya sebelumnya. Tumbuhnya perasaan puas menjadi gambaran kualitas jasa pelayanan yang telah diberikan oleh

pemberi jasa. Kualitas jasa merupakan penyampaian jasa yang akan melebihi tingkat kepentingan pelanggan. Kualitas jasa hanya dapat diukur berdasarkan apa yang diperoleh melalui dimensi kualitas jasa. Pengukuran kualitas jasa terdiri atas lima dimensi yaitu *tangibles* berupa bukti fisik pelayanan, *reliability* berupa kemampuan pelayanan yang sesuai, *responsiveness* berupa ketanggapan dan kesigapan pelayanan, *assurance* berupa jaminan yang dapat dipercaya dan *emphaty* berupa pemerhati kebutuhan pelanggan (Rangkuti, 2006).

Kepuasan menjadi fungsi dari persepsi petani atas pelaksanaan kegiatan penyuluhan. Apabila pelaksanaan berada di bawah harapan maka petani merasa tidak puas, apabila pelaksanaan memenuhi harapan maka petani merasa puas dan apabila pelaksanaan melebihi harapan, maka petani merasa sangat puas. Menurut Wijayanti *et al.* (2015) salah satu faktor yang memengaruhi harapan petani adalah kebutuhan dasar yang diinginkan petani untuk meningkatkan kesejahteraan dan memperbaiki taraf hidup petani. Pendapat Berkat dan Sunaryati (2015) menyatakan bahwa tumbuhnya rasa kepedulian dan *responsiveness* penyuluh pertanian dalam menjamin harapan petani menggambarkan perhatian dan keberpihakan penyuluh dalam upaya memahami kebutuhan petani..

Tumbuhnya kepuasan petani juga dipengaruhi oleh efektivitas pelaksanaan penyuluhan pertanian. Pendapat Simatupang dan Yahya (2017) menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas pelaksanaan penyuluhan pertanian meliputi umur petani, tingkat pendidikan petani, pengalaman usahatani, jasa dan layanan penyuluh, materi dan metode, waktu dan tempat. Kepuasan petani akan membentuk loyalitas petani terhadap jasa pelayanan penyuluhan yang telah diberikan oleh

penyuluh pertanian. Semakin puas seorang maka akan terbentuk sikap loyal terhadap lembaga yang telah memberikan jasa pelayanan (Sumarwan, 2011).

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

*Importance Performance Analysis (IPA)* merupakan metode analisis deskriptif yang diperkenalkan oleh John A. Martilla dan John. C. James pada tahun 1977. Menurut Rangkuti (2006) pendekatan yang digunakan dalam analisis IPA memerhatikan kepentingan terhadap pelaksanaan kinerja penyedia jasa. Analisis IPA digunakan untuk mengukur tingkat kesesuaian terhadap layanan penyedia jasa. Hasil analisis IPA dapat diketahui melalui perhitungan nilai kesesuaian antara kepentingan dan kinerja pada atribut jasa pelayanan (Supranto, 2011).

Menurut Rangkuti (2006) hasil analisis IPA menjadi dasar pengambilan keputusan bagi penyedia jasa untuk memperbaiki kinerja dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan. Dasar keputusan penyedia jasa memperbaiki layanan memerhatikan atribut-atribut hasil analisis IPA. Atribut-atribut jasa pelayanan tersebut dikelompokkan ke dalam kuadran kartesius untuk mengetahui bagian atribut yang menjadi prioritas utama, atribut yang perlu dipertahankan, atribut dengan prioritas rendah dan atribut yang berlebih (Supranto, 2011).

Analisis IPA umumnya mengukur kepuasan terhadap layanan penyedia jasa, salah satunya dalam bidang pertanian seperti tingkat kepuasan petani terhadap kinerja penyuluh pertanian. Hasil analisis IPA terkait dengan tingkat kepuasan petani terhadap kinerja penyuluh pertanian menjadi bahan evaluasi kinerja seorang penyuluh pertanian untuk meningkatkan kinerjanya dalam menjamin kepuasan jasa

pelayanan kepada petani (Arifin, 2015). Hasil ukuran tingkat kepuasan petani dalam penyuluhan pertanian menggambarkan bagaimana kesesuaian antara harapan dan kebutuhan petani dengan pelaksanaan dalam kegiatan penyuluhan di lapangan (Widyastuti dan Widiastuti, 2014).

## **2.5. *Customer Satisfaction Index (CSI)***

*Customer Satisfaction Index (CSI)* merupakan pendekatan analisis dalam mengukur layanan penyedia jasa. Pengukuran tingkat kepuasan dalam analisis CSI terdiri atas empat tahapan yaitu perhitungan *Weighting Factor (WF)*, *Weighted Score (WS)*, *Weighted Total (WT)* dan *Satisfaction Index* (Sulfiana *et al.*, 2018). Analisis CSI mengetahui tingkat kepuasan konsumen secara menyeluruh dengan melihat kepentingan dari atribut-atribut jasa pelayanan (Syukri, 2014). Analisis CSI menyajikan data yang rinci dan jelas mengenai tingkat kepuasan pada waktu tertentu.

Analisis CSI menghasilkan ukuran kepuasan pelanggan dalam berbagai tingkatan kepuasan. Menurut Aritonang (2005) hasil analisis CSI membagi lima tingkatan kepuasan pelanggan terhadap jasa pelayanan yang telah diberikan yaitu :

0,00 – 0,34	= tidak puas
0,35 – 0,50	= kurang puas
0,51 – 0,65	= cukup puas
0,66 – 0,80	= puas
0,81 – 1,00	= sangat puas

Hasil CSI menjadi acuan bahan evaluasi dalam pelaksanaan pelayanan jasa suatu lembaga secara berkala untuk memperbaiki dan meningkatkan pelayanan jasa selanjutnya (Rangkuti, 2006). Adanya perbaikan dan peningkatan kinerja dalam pelayanan jasa akan berdampak pada peningkatan nilai CSI. Hal ini menggambarkan bahwa kepuasan meningkat sebanding dengan meningkatnya pelaksanaan kinerja (Diyahya *et al.*, 2016).

Metode analisis CSI umumnya digunakan dalam mengukur layanan jasa konsumen. Namun, analisis tersebut juga dapat digunakan dalam bidang pertanian, salah satunya dalam mengukur kepuasan petani terhadap kinerja penyuluhan. Menurut Abdurrachman dan Ferianda (2015) pelaksanaan kegiatan penyuluhan pertanian akan menumbuhkan persepsi petani sebagai penerima jasa untuk menilai kinerja penyuluh dalam menjamin harapan petani. Hasil analisis CSI akan menggambarkan bagaimana kualitas penyuluhan pertanian yang diberikan kepada petani (Arifin, 2015). Menurut Anzar *et al.* (2019) dalam penelitian “Kepuasan Petani terhadap Kinerja Penyuluh Pertanian di Kelurahan Guntung Manggis Kecamatan Landasan Ulin Kota Banjarbaru” diperoleh nilai CSI sebesar 67,67% yang tergolong dalam kategori puas dan mengidentifikasi adanya kesesuaian antara pelayanan terhadap harapan petani.

## **2.6. Penelitian Terdahulu**

Pengukuran tingkat kepuasan petani terhadap kinerja penyuluh pertanian memiliki tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan petani dalam pelaksanaan penyuluhan pertanian sehingga melalui penelitian ini menjadi wadah aspirasi petani

dan bahan evaluasi perbaikan kinerja penyuluh pertanian ke depannya. Perbandingan penelitian menggunakan penelitian Widyastuti dan Widiastuti (2014), Arifin (2015) dan Nashruddin (2016).

Berdasarkan penelitian Endriani Widyastuti dan Nur Widiastuti (2014) dengan judul Analisis Kepuasan Petani terhadap Pelayanan Penyuluhan Badan Pelaksana Penyuluhan dan Ketahanan Pangan Kabupaten Magelang Tahun 2014. Peneliti menggunakan analisis model SERVQUAL dan IPA. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan penyuluh PNS pada BPPKP Kabupaten Magelang pada semua dimensi kualitas layanan jasa tidak memuaskan, pelayanan THL-THBPP pada Kabupaten Magelang pada semua dimensi kualitas jasa tidak memuaskan dan dimensi reliability terkait pendampingan, konsultasi pemasaran serta inovasi teknologi pada pelayanan penyuluh PNS mendapat prioritas utama.

Kajian penelitian lainnya juga dilakukan Miftakhul Arifin (2015) dengan judul Analisis Tingkat Kepuasan Petani terhadap Kinerja Pelayanan Penyuluh Pertanian (Studi Kasus di BP3K Kalibawang, Kabupaten Kulon Progo, Daerah Istimewa Yogyakarta). Peneliti menggunakan analisis IPA dan CSI. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh atribut dan indikator atribut mutu pelayanan penyuluh pertanian pada kategori sangat penting tetapi kinerja pelayanan sebagian besar pada kategori memuaskan kecuali pada atribut ketanggapan, indikator atribut adil, tepat sasaran dan tata krama dalam kategori sangat memuaskan.

Penelitian Muhammad Nashruddin (2016) dengan judul Tingkat Kepuasan Petani Terhadap Kinerja Penyuluhan Pertanian di Desa Jerowaru Kecamatan Jerowaru Kabupaten Lombok Timur. Peneliti menggunakan metode analisis IPA.

Hasil penelitian menunjukkan petani kurang puas dengan kinerja PPL pertanian di Desa Jerowaru. Atribut yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan dalam kinerja adalah responsivitas yang baik terhadap permasalahan yang dihadapi petani, kunjungan penyuluhan secara intensif ke petani, penyuluh mengembangkan kapasitas kelembagaan petani dan penyuluh menyampaikan informasi cuaca. Kebaharuan penelitian yang telah dilakukan dibandingkan dengan penelitian terdahulu terletak pada lokasi penelitian, jumlah sampel dan indikator kepuasan petani terhadap kinerja penyuluh pertanian mengenai penyuluh membantu dalam penyaluran subsidi kepada petani, penyuluh membentuk kerja sama kelompok tani dengan pihak lain, kemampuan penyuluh dalam meningkatkan produktivitas, kuantitas dan kualitas usahatani, penyuluh memberikan informasi pasar, penyuluh membantu petani dalam penyusunan administrasi kelompok tani, penyuluh menanyakan permasalahan yang dihadapi petani dan memberikan solusi serta penyuluh mengupayakan kegiatan penyuluhan dapat meningkatkan pendapatan.