

Volume 2 Nomor 1, Juni 2015

Studi Variasi Tingkat Keanekaragaman Jenis Burung Pada Berbagai Tipe Habitat Di Areal Konservasi Perkebunan Sawit PT. MSM, Wilmar Plantation, Kalteng <i>Belinda Hastari dan M. Arief Soendjoto</i>	1-11
Analisis Pola Agroforestri Pada Kebun Petani <i>Fahruni</i>	12-25
Kajian Ekspansi Akasia DI Taman Wisata Alam Bukit Tangkiling <i>Siti Maimunah</i>	26-34
Respon Pertumbuhan Kedelai (<i>Glycine max</i> (L.) Merr.) Terhadap Cekaman Kekeringan <i>Pienyani Rosawanti</i>	35-44
Analisis Kepuasan Petani Terhadap Kegiatan Penyuluhan Pertanian di Kelurahan Kalampangan, Kota Palangka Raya Kalimantan Tengah <i>Berkat dan Revi Sunaryati</i>	45-53
Pemanfaatan Abu Boiler Kelapa Sawit Terhadap Pertumbuhan Tajuk Tanaman Tomat <i>Nurul Hidayati dan Asro' Laelani Indrayanti</i>	54-65
Analisis Usaha Tani Jagung (<i>Zea mays</i>) di Desa Kuwolu Kecamatan Bululawang Kabupaten Malang <i>Sulistiani</i>	66-74

**ANALISIS KEPUASAN PETANI TERHADAP KEGIATAN PENYULUHAN
PERTANIAN DI KELURAHAN KALAMPANGAN, KOTA PALANGKA RAYA
KALIMANTAN TENGAH**

*FARMER SATISFACTION ANALYSIS OF AGRICULTURAL EXTENSION ACTIVITIES IN
THE VILLAGE KALAMPANGAN, THE CITY OF PALANGKARAYA CENTRAL
KALIMANTAN*

Berkat dan Revi Sunaryati¹

Dosen Program Studi Agribisnis, Fakultas Pertanian Universitas Palangka Raya.
Jl. W. Conrad No. 125 Komp. Kampus Unpar, Palangka Raya
Email: revii.sunaryati@yahoo.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan petani di Kelurahan Kalampangan terhadap kegiatan penyuluhan pertanian. Data dikumpulkan dari 42 tani responden menggunakan kuesioner. Data penelitian dianalisis secara statistik deskriptif dan statistik nonparametrik teknik Korelasi Spearman (ρ spearman). Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar (85,71%) petani telah puas dengan kegiatan penyuluhan pertanian di Kelurahan Kalampangan. Kualitas pelayanan penyuluhan pertanian dengan dimensi *tangible/keberwujudan*, *reliability/keandalan*, *responsiveness/daya tanggap*, *assurance/jaminan* dan *kepastian*; dan *empathy/kepedulian*, mempunyai hubungan yang positif dengan kepuasan petani di Kelurahan Kalampangan Kota Palangka Raya.

Kata kunci: kepuasan, penyuluhan pertanian, kualitas pelayanan.

ABSTRACT

This research is aimed at to know the satisfaction of farmer about farming extesion activities at Village Kalampangan. The data were collected 42 sample farmers through questionnaires. Then the data were analyzed by using descriptive and nonparametric statistics it's the spearman correlation. The results of research showed that farmer satisfaction about farming extesion activities has satisfied category. Dimensions of quality services that's tangible, reliability, responseiveness, assurance, and empathy, was positive correlation with farmer satisfaction at village Kalampangan, Palangka Raya city.

Keywords: satisfaction, farming extesion, services quality.

PENDAHULUAN

Kelurahan Kalamangan, Kota Palangka Raya merupakan kawasan permukiman transmigran, yang dibuka sejak tahun 1982 dan masuk dalam kawasan UPT Bereng Bengkel. Pada awal dibukanya lahan pertanian di kawasan ini, usaha pertanian masih belum berkembang, berbagai permasalahan muncul sehubungan dengan kondisi lahan pertanian yang bergambut. Para petani belum mempunyai cukup pengalaman dalam mengelola lahan gambut untuk pertanian, sementara disisi lain hasupan input pertanian juga sangat tinggi sehingga rata-rata petani menghadapi kesulitan modal dalam berusahatani.

Namun sekitar dua dekade terakhir ini pertanian di Kelurahan Kalamangan, Kota Palangka Raya sudah sangat berkembang. Berbagai kegiatan usaha pertanian mulai dari tanaman palawija, hortikultura, buah-buahan, bahkan usaha peternakan dihasilkan oleh petani Kalamangan. Hingga kini Kelurahan Kalamangan, Kota Palangka Raya telah menjadi sentra produksi dan penyalur utama hasil-hasil pertanian bagi masyarakat Kota Palangka Raya. Berkembangnya usaha pertanian di wilayah ini menyebabkan Pemerintah Kota Palangka Raya di tahun 2015

mencanangkan Kelurahan Kalamangan sebagai Kawasan Agrowisata.

Kebangkitan usaha pertanian di Kelurahan Kalamangan tersebut merupakan sebuah proses yang panjang dan ada banyak faktor yang menjadi pendorongnya. Salah satu faktor penting yang tidak kecil perannya bagi pembangunan pertanian di kelurahan ini adalah kegiatan penyuluhan pertanian. Penyuluhan pertanian yang dilakukan oleh para PPL di bawah kelembagaan BPP (Balai Penyuluhan Pertanian) Kalamangan, berjalan sejak lama seiring dengan dibukanya UPT Bereng Bengkel sebagai lokasi penampungan masyarakat transmigran berserta usaha pertanian di atasnya.

Menurut Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2006 tentang Sistem Penyuluhan Pertanian, Perikanan dan Kehutanan (UU SP3K), arti penyuluhan pertanian adalah 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 dayalainnya, sebagai upaya untuk meningkatkan produktivitas, efisiensi usaha, pendapatan dan kesejahteraannya serta meningkatkan kesadaran dalam pelestarian fungsi lingkungan hidup. Diungkapkan oleh Fatah (2007)

masyarakat tani yang sejahtera adalah tujuan akhir yang ingin dicapai dalam penyuluhan pertanian. Hal ini baru bisa dicapai apabila petani mau dan mampu mengubah cara berusahatani. Dengan adanya kemauan dan kemampuan mengubah cara berusaha tani ini diharapkan usahatani menjadi lebih produktif (*better farming*), lebih menguntungkan (*better business*), dan akhirnya kehidupan petani menjadi lebih baik dan layak (*better living*).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan petani di Kelurahan Kalampangan terhadap kegiatan penyuluhan pertanian, dan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan petani. Kepuasan petani terhadap kegiatan penyuluhan pertanian merupakan syarat penting agar kegiatan penyuluhan pertanian berjalan secara efektif. Kepuasan pada petani akan membuat petani secara sadar dan berkemauan tinggi untuk melakukan perubahan dalam berusahatani yang memungkinkan mereka mencapai keberhasilan.

KERANGKA TEORITIS

Menurut Setiana (2005), penyuluhan pertanian adalah upaya pemberdayaan petani dan nelayan beserta keluarganya melalui peningkatan pengetahuan, keterampilan, sikap, dan

kemadirian agar mereka mau dan mampu, sanggup dan ber-swadaya memperbaiki/meningkatkan daya saing usahanya, kesejahteraan sendiri serta masyarakatnya. Pendapat lain menurut Samsudin (1986) dan Anwar (1988) penyuluhan pertanian adalah suatu cara atau usaha pendidikan yang bersifat nonformal bagi para petani dan keluarganya di pedesaan, yang bertujuan untuk menumbuhkan perubahan yang lebih terarah dalam kegiatan usahatani. Perubahan dimaksud adalah dalam bentuk pengetahuan, kecakapan, sikap, dan motif tindakan petani.

Bertolak dari sasaran penyuluhan adalah petani dan keluarganya, maka mereka adalah objek yang harus dikelola dengan baik agar maksud dan tujuan penyuluhan pertanian dapat tercapai. Sebagai suatu bentuk pendidikan non formal maka penyuluhan pertanian merupakan suatu bentuk pelayanan atau jasa (*service*) yang dimanfaatkan oleh petani dan keluarganya. Sebagai pengguna jasa penyuluhan pertanian, maka petani dan keluarganya dapat dipandang sebagai pelanggan utama yang langsung menerima manfaat atas jasa penyuluhan pertanian yang dilakukan.

Menurut Sopiadin (2010) bahwa sebelum menggunakan jasa, pelanggan dalam benaknya memiliki skenario jasa

yang berbeda mengenai apa yang akan diterimanya. Pelanggan akan merasa puas apabila jasa yang diterima melampaui harapannya. Kepuasan pelanggan didefinisikan secara sederhana oleh Gaspersz (2007) dan Tjiptono (2005) sebagai suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan seseorang dapat terpenuhi melalui produk atau jasa yang diterimanya. Kotler (2000) mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan kepuasan terhadap sesuatu pelayanan, serta bagaimana pelayanan itu dapat memenuhi harapan pelanggan secara baik. Dalam konteks penyuluhan pertanian berarti kepuasan petani terjadi apabila mereka menerima jasa penyuluhan pertanian sesuai dengan yang mereka pikirkan atau harapkan sebelumnya.

Kepuasan petani sangat tergantung pada persepsi dan ekspektasi mereka terhadap unsur-unsur penyuluhan itu sendiri. Dalam hal ini kepuasan petani berhubungan dengan kualitas jasa penyuluhan pertanian yang dilakukan. Menurut Ariani (2009) dan Tampubolon (2001), produk dan jasa yang berkualitas adalah produk dan jasa yang sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pelanggan. Penyuluhan pertanian merupakan sarana kebijaksanaan yang dapat digunakan pemerintah untuk

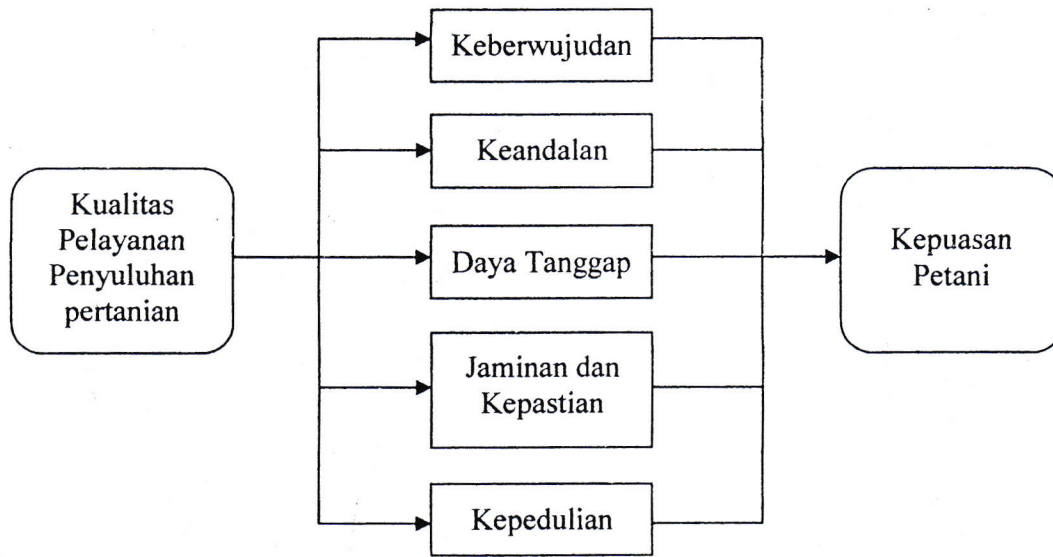
mendorong pembangunan pertanian. Di lain pihak, petani mempunyai kebebasan untuk menerima atau menolak saran yang diberikan agen penyuluhan pertanian. Dengan demikian penyuluhan hanya dapat mencapai sasarnya jika perubahan yang diinginkan sesuai dengan kepentingan petani.

Pasuraman, *et.al* (1998), Kotler (2000), dan Tjiptono (2005) mengungkapkan lima dimensi pokok dari kualitas pelayanan, yaitu: (a) *tangible/keberwujudan*; (b) *reliability/keandalan*; (c) *responsiveness/daya tanggap*; (d) *assurance/jaminan dan kepastian*; dan (e) *empathy/kepedulian*. *Tangible* meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, dan peraiatan yang digunakan, serta penampilan pengawainya. *Reliability* merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. *Responsiveness* merupakan suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan. *Assurance* mencakup pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para staf untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan

santun. *Empathy* merupakan upaya memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan upaya memahami keinginan pelanggan.

Kualitas pelayanan penyuluhan pertanian diharapkan dapat memenuhi

kebutuhan dan keinginan petani, atau dengan kata lain dapat memberikan kepuasan kepada petani. Petani yang puas dengan pelayanan penyuluhan pertanian akan melakukan perubahan dalam berusahatani yang memungkinkan mereka mencapai keberhasilan



Gambar 1. Kerangka Pemikiran Teoritis

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Lokasi penelitian adalah Kelurahan Kalamangan karena merupakan sentra produksi pertanian bagi masyarakat Kota Palangka Raya. Responden penelitian adalah petani dalam kelompok tani, yang diambil sebanyak 2 orang dari setiap kelompok tani (ketua dan anggota) dengan jumlah kelompok tani sebanyak 21 kelompok tani atau sebanyak 42 petani

sampel. Pengumpulan data kualitas pelayanan penyuluhan pertanian dan kepuasan petani diambil dengan kuesioner (angket), disusun dengan skala *Likert* (Widoyoko, 2012) dengan rentang 1-5 (1 = sangat tidak setuju; 2 = tidak setuju; 3 = kurang setuju; 4 = setuju; 5 = sangat setuju). Analisis data dengan cara deskriptif dan statistik non parametrik yaitu Korelasi Spearman (Riduwan, 2009).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Para petani di Kelurahan Kalamangpan merupakan petani yang tergabung dalam 21 kelompok tani, dengan jumlah petani anggota mencapai 520 petani. Bidang usaha yang dikelola oleh para petani kalamangpan cukup banyak dan beragam, seperti usaha pertanian (palawija, sayur-sayuran, buah-buahan), peternakan (sapi, kambing/domba, kerbau, ayam), dan

perkebunan (kelapa). Tingkat kemampuan kelompok tani cukup bervariasi, mulai dari kelas pemula hingga madya, dengan sebaran terdapat sebanyak 1 kelompok kelas pemula (4,76%), 12 kelompok kelas lanjut (57,14%), dan 8 kelompok kelas madya (38,1%). Jika dilihat dari kelas kelompok tani tersebut sebagian besar masih termasuk kelas lanjut

Tabel 1. Klasifikasi Kelompok Tani di Kelurahan Kalamangpan

No	Kelas Kelompok Tani	Jumlah	Anggota	Bidang Usaha
1	Pemula	1	24	Pertanian
2	Lanjut	12	293	Pertanian, Perkebunan, Peternakan
3	Madya	8	203	Pertanian, Peternakan
4	Utama	0	0	-
Jumlah		21	520	-

Kelurahan Kalamangpan, Kota Palangka Raya merupakan kawasan sentra produksi pertanian yang menjadi salah satu wilayah kerja dari BPP Kalamangpan Kota Palangka Raya. BPP Kalamangpan termasuk lembaga penyuluhan pertanian yang paling lama sudah ada di Kota Palangka Raya selain BPP Tangkiling. Wilayah kerja BPP Kalamangpan juga mencakup beberapa kelurahan lainnya yaitu Bereng Bengkel, Kereng Bangkirai, Sabaru, dan Danau Tundai. Kegiatan penyuluhan pertanian di Kelurahan Kalamangpan melibatkan 5 orang PPL (Penyuluh Pertanian Lapangan), 2 orang PPM (Penyuluh

Pertanian Madya), dan 2 PPS (Penyuluh Pertanian Spesialis).

Hasil penilaian petani terhadap kinerja kegiatan penyuluhan pertanian sudah tergolong baik, dimana tingkat kepuasan petani terhadap kegiatan penyuluhan pertanian sebagian besar menyatakan puas (85,71%), dan selebihnya menyatakan sangat puas (14,29%). Sedangkan untuk yang menyatakan kurang puas dan sangat tidak puas tidak ada (0%). Secara lengkap tingkat kepuasan petani terhadap kinerja kegiatan penyuluhan pertanian di Kelurahan Kalamangpan tersebut sebagaimana disajikan pada Tabel 2

Tabel 2. Kepuasan Petani terhadap Kegiatan Penyuluhan Pertanian di Kelurahan Kalamancangan

No	Kriteria	Interval	Jumlah Petani	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Puas	16 - 28	0	0
2	Kurang Puas	29 - 41	0	0
3	Cukup Puas	42 - 54	0	0
4	Puas	55 - 67	36	85,71
5	Sangat Puas	68 - 80	6	14,29
Jumlah			30	100,00

Petani Kalamancangan telah mendapatkan kepuasan dari kegiatan penyuluhan pertanian yang dilakukan oleh para penyuluh pertanian. Kepuasan petani tersebut sangat terasa hasilnya dengan berkembangnya usaha pertanian di daerah ini, sehingga mampu menjadi sentra produksi pertanian bagi Kota Palangka Raya. Hasil penelitian ini sejalan dengan pendapat Supranto (2011) yang mengungkapkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan sangat tergantung pada kualitas produk maupun jasa atau pelayanan yang diberikan. Demikian pula dengan pendapat Kotler dan Armstrong (2008) bahwa kepuasan pelanggan sangat tergantung kepada kinerja produk terhadap ekspektasi pelanggan. Pelanggan akan puas jika kinerjanya sesuai dengan ekspektasi pelanggan, namun jika terjadi sebaliknya

maka pelanggan tidak puas. Hal ini berarti jika pelayanan penyuluhan pertanian yang diberikan oleh penyuluh berkualitas atau sesuai dengan apa yang diinginkan petani maka petani menjadi semakin puas.

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 3, dapat diketahui bahwa kepuasan petani terhadap kegiatan penyuluhan pertanian di Kelurahan Kalamancangan, mempunyai korelasipositif dengan kualitas pelaksanaan penyuluhan pertanian. Artinya apabila petani merasa bahwa penyuluhan pertanian oleh penyuluhan berkualitas maka mereka akan merasa puas atau senang, sehingga pada akhirnya akan berdampak pada perubahan pengetahuan, kecakapan, sikap, dan motif tindakan petani untuk menjadi lebih baik dalam mengelola usahatani.

Tabel 3. Hasil Analisis Hubungan Tingkat Kepuasan Petani dengan Dimensi Kualitas Pelayanan Penyuluhan Pertanian di Kelurahan Kalamangan, Kota Palangka Raya

No	Dimensi Kualitas Penyuluhan Pertanian X_i	rs (rang Spearman)	Sig. (2-tailed)
1	<i>Tangible</i> /keberwujudan (X_1)	0,347	.024*
2	<i>Reliability</i> /keandalan (X_2)	0,713	.000**
3	<i>Responsiveness</i> /daya tanggap (X_3)	0,545	.000**
4	<i>Assurance</i> /jaminan dan kepastian (X_4)	0,355	.021*
5	<i>Empathy</i> /kepedulian(X_5)	0,564	.000**

Keterangan:

** Nyata pada taraf signifikansi 99%

* Nyata pada taraf signifikansi 95%

Sebagaimana Tabel 3, dari ke-5 dimensi kualitas pelayanan penyuluhan pertanian yang dikaji, maka indikator yang korelasinya paling besar adalah *reliability*/keandalan (rs = 0,713). Keandalan (*reliability*), merupakan kemampuan penyuluh untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua petani tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. Dalam hal ini dapat dikatakan kualitas pelayanan penyuluhan yang berfokus kepada ketepatan pelayanan yang terpercaya.

Dimensi yang penting juga bagi petani di Kelurahan Kalamangan adalah

empathy/kepedulian (rs = 0,564) dan *responsiveness*/daya tanggap (rs = 0,545). Empati (*empathy*) yaitu penyuluh memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para petani dengan upaya memahami keinginan petani. Daya tanggap (*responsiveness*) merupakan kesigapan penyuluh dalam merespon masalah yang disampaikan petani secara cepat dan tepat.

KESIMPULAN

1. Kegiatan penyuluhan pertanian yang dilakukan oleh penyuluh telah memberikan kepuasan yang tinggi bagi para petani di Kelurahan Kalamangan.
2. Kualitas pelayanan penyuluhan pertanian dengan dimensi (a) *tangible*/

keberwujudan; (b) *reliability/* keandalan; (c) *responsiveness/* daya tanggap; (d) *assurance/*jaminan dan kepastian; dan (e) *empathy/*kepedulian, mempunyai hubungan yang positif dengan kepuasan petani di Kelurahan Kalamangan Kota Palangka Raya.

SARAN

1. Penting bagi para penyuluh untuk melayani petani secara berkualitas dengan berfokus pada ketepatan pelayanan yang terpercaya, cepat tanggap terhadap masalah atau keluhan para petani, dan perhatian yang tulus dalam melayani petani.
2. Penyuluhan pertanian perlu didukung pula dengan ketersediaan fasilitas fisik, perlengkapan, dan peralatan yang digunakan, serta penampilan petugas penyuluhan yang dapat memuaskan petani.

DAFTAR PUSTAKA

- Fatah, Luthfi. 2007. *Dinamika Pembangunan Pertanian dan Pedesaan*. Banjarbaru: Pustaka Banua.
- Gaspersz, Vincent. 2007. *Manajemen Kualitas. Penerapan Konsep-konsep dalam Manajemen Bisnis Total*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Kotler, Philip. 2000. *Marketing Management*. New Jersey: Prentice Hall. Vo. 64.No. 1.
- Riduwan.2009. *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Samsudin, U. 1986. *Dasar-dasar Penyuluhan dan Modernisasi Pertanian*. Bandung: Binacipta.
- Setiana, Lucie. 2005. *Penyuluhan dan Pemberdayaan Masyarakat*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sopiatin, Popi. 2001. *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tampubolon, Daulat P. 2001. *Perguruan Tinggi Bermutu. Paradigma Baru Manajemen Pendidikan Tinggi Menghadapi Tantangan Abad Ke-21*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi.
- Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2006 tentang Sistem Penyuluhan Pertanian, Perikanan dan Kehutanan (UU SP3K).