

ANALISIS KEPUASAN ANGGOTA KELOMPOK TANI NGUDI KARYA DESA SAMBENG KULON TERHADAP KINERJA PENYULUH PERTANIAN KECAMATAN KEMBARAN KABUPATEN BANYUMAS

Eka Fia Dianayanti¹, Pujiati Utami¹, Watemin¹

¹ Universitas Muhammadiyah Purwokerto, Kampus I Jl. Raya KH. Ahmad Dahlan PO BOX 202 Purwokerto 53182, Banyumas, Jawa Tengah, Indonesia

Email: ekafia.diana@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini dilaksanakan di Desa Sambeng Kulon, Kecamatan Kembaran, Kabupaten Banyumas dengan tujuan: 1) Mengetahui profil anggota kelompok tani Ngudi Karya di Desa Sambeng Kulon, Kecamatan Kembaran, Kabupaten Banyumas. 2) Menganalisis tingkat kepentingan dan tingkat kinerja penyuluh pertanian di Desa Sambeng Kulon, Kecamatan Kembaran, Kabupaten Banyumas. 3) Menganalisis tingkat kepuasan petani padi anggota kelompok tani Ngudi Karya terhadap kinerja penyuluh pertanian di Kecamatan Kembaran, Kabupaten Banyumas. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan kuantitatif. Metode deskriptif kualitatif digunakan untuk mendeskripsikan objek penelitian melalui data atau sampel yang terkumpul. Hasil penelitian akan diolah dan dianalisis untuk membuat kesimpulan. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik sensus, dimana seluruh populasi petani padi dalam kelompok tani Ngudi Karya yang berjumlah 25 orang dijadikan sampel. Berdasarkan dari hasil penelitian disimpulkan bahwa profil dari petani padi anggota kelompok tani Ngudi Karya Desa Sambeng Kulon sebanyak 25 petani yang berjenis kelamin laki – laki, berusia antara 50 – 60 tahun dengan mayoritas tingkat pendidikan terakhir SMP/Sederajat. Hasil analisis kinerja penyuluh pertanian Desa Sambeng Kulon dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan atribut-atribut yang tersebar dalam 4 bagian diagram kartesius yaitu pada kuadran I yaitu atribut 6, 7, 14, dan 15, kuadran II yaitu atribut 1, 2, 3, 5, 11, 13, 17, dan 19, kuadran III yaitu atribut 8, 9, 12, 16, dan 18, kuadran IV yaitu atribut nomor 4, dan 10. Untuk pengukuran kepuasan petani padi dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Indeks* (CSI) diperoleh nilai sebesar 82,83% yang berada pada kategori sangat puas.

Kata Kunci: Petani, Padi, Kinerja, Kepuasan

1. PENDAHULUAN

Sektor pertanian memainkan peran yang sangat penting dalam perkembangan ekonomi nasional, terutama dalam menyediakan lapangan kerja di Indonesia. Tenaga kerja di bidang pertanian merupakan kelompok pekerja yang paling banyak, dengan total mencapai 36,46 juta orang per Agustus 2023. Angka ini setara dengan 26,07% dari keseluruhan tenaga kerja di Indonesia yang berjumlah 139,85 juta orang (Badan Pusat Statistik, 2023).

Sektor pertanian sangat penting untuk pembangunan nasional Indonesia. Salah satu aspek penting dalam pertanian adalah lahan. Lahan sawah merupakan komoditas utama di Indonesia. Lahan sawah adalah lahan pertanian yang memiliki tingkat aktivitas yang tinggi, baik dalam hal produksi dan produktivitas, maupun dalam hal penguasaan dan konversi lahan (Hossaimah dan Subari, 2017). Ketersediaan lahan pertanian sangat penting untuk mencapai kemandirian pangan. Lahan sawah digunakan untuk menanam padi. Tanaman padi (*Oryza Sativa L*) sangat penting sebagai makanan bagi manusia (Utama, 2015). Penyuluhan adalah proses pembelajaran bagi pelaku utama dan pelaku

usaha agar mereka mau dan bisa menolong serta mengorganisir diri dalam mengakses informasi pasar, teknologi, permodalan, dan sumber daya lainnya, untuk meningkatkan produktivitas, efisiensi usaha, pendapatan, dan kesejahteraan serta meningkatkan kesadaran dalam pelestarian fungsi lingkungan hidup. Oleh karena itu, peran penyuluh pertanian di sini adalah menjadi agen perubahan, mengembangkan alat teknologi yang lebih tepat sasaran, lebih maju dan inovatif, mengembangkan pertanian dan pasar bagi petani melalui perubahan yang dilakukan oleh petani itu sendiri (Inten, 2017).

Kepuasan petani terhadap penggunaan jasa penyuluhan dapat digunakan untuk mengukur peran penyuluh pertanian. Apabila peregangan dilakukan dengan benar, terus menerus dan konsisten maka membuktikan kualitas peregangan dan meningkatkan ekspektasi pelanggan pertanian. Untuk meningkatkan kesejahteraan dan kualitas hidup petani, penting untuk mengukur dampak terhadap kinerja petani dan mengidentifikasi tingkat kepuasan yang diharapkan dari petani yang menerima saran langsung atau tidak langsung (Efendi et al. al., 2021). Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Rendy Kristian (2022) di Desa Panca Agung Kecamatan Tanjung Palas Utara yang menyatakan bahwa tingkat kepuasan petani sebesar 75,34%. Nilai tersebut berada pada kategori “Puas” atas pelayanan atau peran yang dijalankan oleh Penyuluh Pertanian Lapangan (PPL) terhadap petani di Desa Panca Agung yang mencakup ketersediaan alat bantu penyuluhan yang dimiliki oleh penyuluh dan penyuluh secara konsisten memberikan informasi terbaru tentang inovasi di bidang usaha tani (Kristian, R. 2022). Sedangkan berdasarkan hasil penelitian dari Aris Prayoga (2023) menunjukkan bahwa responden yang menganggap kurang baik berjumlah 63 orang, mencapai 95% dari total 66 responden. Hal ini menunjukkan kinerja penyuluh pertanian di Desa Melati II dinilai kurang baik oleh petani. Sedangkan untuk hasil tingkat kepuasan petani, 52 dari total 66 responden menyatakan kurang puas, dengan presentase 78% yang menunjukkan bahwa kepuasan petani masih kurang memuaskan menurut jawaban petani (Prayoga, A. 2023).

Pelaksanaan kinerja penyuluh pertanian dalam memberikan penyuluhan belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan petani di Desa Sambeng Kulon khususnya pada kelompok tani Ngudi Karya. Di samping itu, keterbatasan jumlah penyuluh pertanian menjadi salah satu penyebab munculnya masalah lain, yaitu kurang dirasakannya kinerja penyuluh oleh petani, karena frekuensi kunjungan penyuluh ke kelompok tani masih dianggap tidak cukup oleh petani dan hasil produksi panen petani menurun.

Berdasarkan uraian tersebut, maka ditetapkan tiga tujuan pada penelitian ini yaitu mengetahui profil anggota kelompok tani Ngudi Karya di Desa Sambeng Kulon, menganalisis tingkat kepentingan dan tingkat kinerja penyuluh pertanian di Desa Sambeng Kulon, Kecamatan Kembaran, Kabupaten Banyumas, menganalisis tingkat kepuasan petani padi anggota kelompok tani Ngudi Karya terhadap kinerja penyuluh pertanian di Kecamatan Kembaran, Kabupaten Banyumas. Penelitian ini dilakukan untuk meneliti dan mengetahui kepuasan anggota kelompok tani terhadap kinerja penyuluh pertanian. Pendahuluan berisi teori-teori yang melatarbelakangi dilakukan penelitian ini. Hasil penelitian terdahulu juga dapat ditambahkan. Tujuan dan hasil akhir yang diharapkan dimuat di bab ini.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Desa Sambeng Kulon, Kecamatan Kembaran, Kabupaten Banyumas. Penelitian di Desa Sambeng Kulon dilakukan dengan alasan karena belum pernah dilakukan penelitian tentang kepuasan petani terhadap kinerja penyuluh pertanian, selain itu ketersediaan data dan keaktifan Kelompok Tani Ngudi Karya juga menjadi alasan memilih lokasi tersebut sebagai tempat penelitian. Penelitian dilaksanakan pada bulan Januari – Februari 2025. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan kuantitatif.

Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode sensus, di mana seluruh populasi menjadi bagian dari penelitian ini (Sugiyono, 2019). Populasi dalam penelitian ini adalah 25 petani padi yang tergabung dalam kelompok tani Ngudi Karya di Desa Sambeng Kulon dan informan kunci yaitu penyuluh pertanian lapangan Desa Sambeng Kulon.

Untuk mengetahui kepuasan anggota kelompok tani Ngudi Karya Desa Sambeng Kulon Kecamatan Kembaran, Kabupaten Banyumas menggunakan analisis IPA (*importance performance analysis*) dan analisis CSI (*customer satisfaction index*) sebagai berikut:

1. Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah salah satu metode pengukuran yang digunakan untuk menilai seberapa puas seseorang atas kinerja yang dilakukan atau disediakan oleh orang lain. Kepuasan ini diukur dengan cara membandingkan tingkat kebutuhan seseorang terhadap kinerja yang dilakukan atau disediakan oleh orang lain. Adapun rumus *Importance Performance Analysis* (IPA) yang diadopsi dari (Martilla & James, 1986) yaitu sebagai berikut :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Keterangan :

Tki : Tingkat kesesuaian atribut.

Xi : Skor penilaian kinerja Penyuluh Pertanian

Yi : Skor penilaian kepentingan Penyuluh Pertanian

Menurut Supranto (2011), setiap kuadran dalam diagram kartesius menggambarkan situasi yang berbeda :

- a. Kuadran I (Prioritas Utama) berisi atribut-atribut yang penting tetapi kinerjanya rendah.
 - b. Kuadran II (Pertahankan Prestasi) berisi atribut yang penting dan telah dijalankan seperti yang diharapkan.
 - c. Kuadran III (Prioritas Rendah) berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan serta tingkat kinerja yang rendah.
 - d. Kuadran IV (Berlebih) berisi atribut-atribut yang kurang penting namun telah dilakukan dengan baik.
2. Analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) atau Indeks Kepuasan Konsumen adalah angka yang menunjukkan seberapa puasnya petani dengan produk atau jasa yang mereka terima, dengan memperhitungkan seberapa pentingnya atribut-atribut produk atau jasa tersebut (Widodo & Sutopo, 2018).

Tahapan CSI (*Customer Satisfaction Index*) adalah sebagai berikut (Lulu, 2015):

- a. Menentukan *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS)

Rumus *Mean Importance Score* (MIS):

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Yi}{n}$$

Keterangan :

Yi : Nilai kepentingan atribut Y ke i

N : Jumlah responden

Rumus *Mean Satisfaction Score* (MSS)

$$MSS = \frac{\sum_{i=1}^n Xi}{n}$$

Keterangan :

Xi : Nilai kepentingan atribut X ke i

N : Jumlah responden

- b. Menghitung *Weighting Factor* (WF)

Rumus *Weighting Factor* (WF) sebagai berikut:

$$WF = \frac{MISI}{Total MISI}$$

Keterangan:

MISI : Nilai rata – rata kepentingan ke-i

- c. Menghitung *Weighted Score* (WS)

$$WS = WF \times MSS$$

d. Menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WS}{HS} \times 100\%$$

Keterangan :

$\sum_{i=1}^p WSI$ = Total rata – rata kepentingan

HS =Skala maksimum yang digunakan

Menurut Ayuni et al., 2017 kriteria hasil CSI dapat dilihat pada kriteria berikut :

(1) 0 - 34 = tidak puas, (2) 35 -50 = kurang puas, (3) 51 – 65 = cukup puas, (4) 66 – 80 = Puas, (5) 81 – 100 = Sangat puas.

3. HASIL dan PEMBAHASAN

3.1 Profil Anggota Kelompok Tani Ngudi Karya

1. Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah (Jiwa)	Presentase (%)
1	Laki - Laki	25	100
2	Perempuan	0	0
Jumlah		25	100

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

2. Usia

No.	Usia (Tahun)	Jumlah (Jiwa)	Presentase (%)
1	<50	12	48
2	50 – 60	12	48
3	>60	1	4
Jumlah		25	100

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

3. Tingkat Pendidikan

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah (Jiwa)	Persentase (%)
1	SD/Sederajat	8	32
2	SMP/Sederajat	12	48
3	SMA/Sederajat	2	8
4	Diploma	2	8
5	Sarjana	1	4
Jumlah		25	100

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

4. Lama Bertani

No.	Lama Bertani	Jumlah (Jiwa)	Persentase (%)
1	1 – 10	12	48
2	11 – 20	11	44
3	21 – 30	2	8
Jumlah		25	100

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

5. Jumlah Anggota Keluarga yang Ditanggung

No.	Jumlah Tanggungan Keluarga (Jiwa)	Jumlah (Jiwa)	Persentase (%)
1	1 – 3	8	32
2	4 – 6	17	68
Jumlah		25	100

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

6. Luas Lahan

No.	Luas Lahan (Ha)	Jumlah (Jiwa)	Persentase (%)
1	<0,1	3	12
2	0,2 - 0,5	13	52
3	>0,5	9	36
Jumlah		25	100

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

7. Status Kepemilikan Lahan

No.	Status Petani	Jumlah (Jiwa)	Persentase (%)
1	Pemilik	2	8
2	Pemilik dan Penggarap	20	80
3	Penyewa	3	12
4	Buruh Tani	0	0
Jumlah		25	100

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

8. Pekerjaan Utama

No.	Pekerjaan Utama	Jumlah (Jiwa)	Persentase (%)
1	Petani	20	80
2	Buruh	1	4
3	Pedagang	1	4
4	Lain - Lain	3	12
Jumlah		25	100

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

9. Lama Mengikuti Kelompok Tani

No.	Lama Mengikuti Kelompok Tani (Tahun)	Jumlah (Jiwa)	Persentase (%)
1	1 – 3	19	76
2	4 – 6	6	24
Jumlah		25	100

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

10. Intensitas Mengikuti Kegiatan Penyuluhan

No.	Intensitas Mengikuti Penyuluhan	Jumlah (Jiwa)	Persentase (%)
1	Sering	23	92
2	Terkadang	2	8
3	Tidak Pernah	0	0
Jumlah		25	100

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

3.2 Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja Penyuluh Pertanian di Desa Sambeng Kulon, Kecamatan Kembaran, Kabupaten Banyumas

Metode yang digunakan adalah *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengidentifikasi atribut – atribut yang berhubungan dengan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja penyuluh pertanian Desa Sambeng Kulon. Atribut kepentingan dan kinerja penyuluh pertanian dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1 Hasil Perhitungan Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja

No.	Atribut	Tingkat Kinerja (ΣX)	Tingkat Kepentingan (ΣY)	Tingkat Kesesuaian (%)
Responsive (Ketanggapan)				
1.	Penyuluh cepat dalam merespon permasalahan petani dan langsung bertindak untuk menyelesaikan permasalahan tersebut.	109	115	94,78
2.	Penyuluh tanggap dalam menghadapi berbagai pengaduan dari petani.	109	111	98,20
3.	Penyuluh menyampaikan materi sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh petani.	105	114	92,11
Reliability (Keterpercayaan)				
4.	Penyuluh rutin melakukan kunjungan ke kelompok tani.	104	105	99,05
5.	Kemampuan penyuluh untuk meningkatkan produktivitas, kuantitas dan kualitas usaha tani.	107	115	93,04
6.	Penyuluh menginformasikan tentang peluang pasar.	102	111	91,89
7.	Penyuluh memberikan materi tentang teknologi pertanian modern.	101	112	90,18
8.	Penyuluh membantu penyusunan administrasi di kelompok tani.	90	102	88,24
Tangible (Bukti Langsung)				
9.	Fasilitas yang mendukung kegiatan penyuluhan pertanian.	100	101	99,01
10.	Pelatihan pengembangan usaha tani oleh penyuluh sesuai dengan kebutuhan petani.	108	109	99,08
11.	Penyuluh membantu petani dalam penyaluran subsidi.	106	113	93,81
12.	Kemampuan penyuluh menggunakan bahasa setempat.	103	104	99,04
Empathy (Empati)				
13.	Penyuluh mendampingi petani dalam menghadapi permasalahan pertanian.	104	112	92,86
14.	Penyuluh peduli terhadap permasalahan – permasalahan yang dialami oleh petani.	103	112	91,96
15.	Penyuluh berupaya agar kegiatan ulu pertanian bisa meningkatkan pendapatan petani.	103	113	91,15

16	Penyuluh menghadiri pertemuan dengan kelompok tani tepat waktu.	96	108	88,89
Assurance (Jaminan)				
17	Kemampuan penyuluh dalam menerima pertanyaan langsung dari petani dan menjawabnya dengan lugas dan sopan.	106	112	94,64
18	Penyuluh menyediakan jasa pelatihan kepada petani.	101	106	95,28
19	Kemampuan penyuluh dalam menyampaikan materi secara jelas dan rinci.	108	113	95,58

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

Berdasarkan tabel 1 diatas tingkat kesesuaian terbesar terdapat pada atribut pelatihan pengembangan usaha tani oleh penyuluh sesuai dengan kebutuhan petani dengan jumlah tingkat kesesuaian sebesar 99,08%. Sedangkan untuk tingkat kesesuaian terendah ada pada atribut penyuluh membantu penyusunan administrasi di kelompok tani dengan tingkat kesesuaian 88,24%.

Tabel 2 Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian Dimensi

No.	Dimensi Kerja	Tingkat Kinerja (X)	Tingkat Kepentingan (Y)	Tingkat Kesesuaian (%)
1	Responsive (Ketanggapan)	108	113	95,58
2	Reliability (Keterpercayaan)	101	109	92,66
3	Tangible (Bukti Langsung)	104	107	97,20
4	Empathy (Empati)	102	111	91,89
5	Assurance (Jaminan)	105	110	95,45

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

Berdasarkan Tabel 2, diketahui bahwa tingkat kesesuaian dari 5 dimensi diatas yaitu *responsive* (ketanggapan), *reliability* (keterpercayaan), *tangible* (bukti langsung), *empathy* (empati), dan *assurance* (jaminan) nilai tingkat kesesuaian paling besar yaitu pada dimensi *tangible* (bukti langsung) dengan nilai sebesar 97,20%. Hal ini dikarenakan keberhasilan penyuluh pertanian dalam memberikan pelatihan dan arahan yang efisien kepada petani padi yang tergabung dalam kelompok tani Ngudi Karya Desa Sambeng Kulon, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan produktivitas serta kualitas produk pertanian. Di samping itu, keberhasilan ini juga dipengaruhi oleh penerapan teknik pertanian yang sesuai, serta adanya pemantauan dan evaluasi yang rutin. Oleh karena itu, penyuluh pertanian telah mampu menunjukkan bukti nyata melalui hasil yang dapat dilihat secara langsung di lapangan, seperti peningkatan hasil panen, penerapan teknologi terkini, dan pengadopsian metode pertanian yang lebih efektif.

Sedangkan untuk tingkat kesesuaian terendah ada pada dimensi *empathy* (empati) dengan nilai sebesar 91,89% yang berarti menunjukkan bahwa meskipun angkanya masih tergolong tinggi, terdapat sejumlah aspek yang memerlukan perbaikan terkait dengan pemahaman dan perhatian terhadap kebutuhan serta isu yang dihadapi oleh petani padi yang tergabung dalam kelompok tani Ngudi Karya Desa Sambeng Kulon. Angka ini mengindikasikan bahwa penyuluh pertanian mungkin masih mengalami kesulitan dalam membangun hubungan yang lebih erat dengan petani, masih kurang peka dalam menanggapi situasi yang dialami oleh petani. Namun demikian, ukuran tersebut tetap mencerminkan tingkat empati yang cukup baik, dan dengan peningkatan dalam komunikasi serta pemahaman yang lebih dalam mengenai kondisi petani, kinerja penyuluh dalam aspek empati dapat ditingkatkan lebih lanjut.

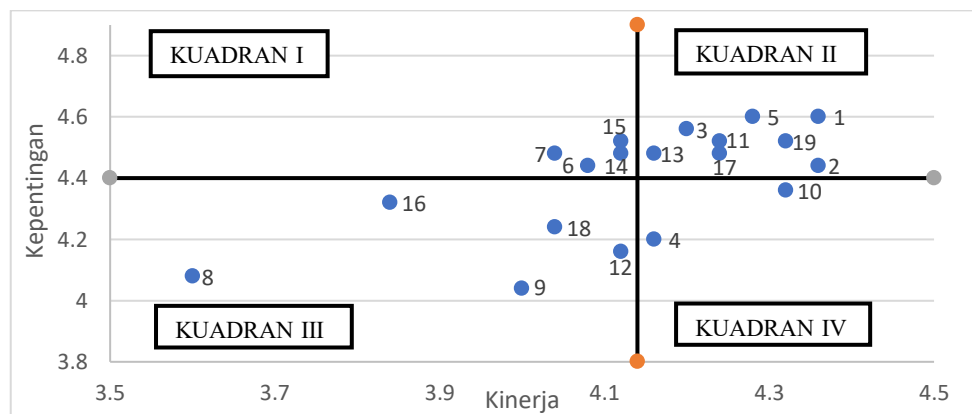
Tabel 3 Nilai Rata – Rata Kinerja dan Kepentingan

No.	Atribut	Rata - Rata Kinerja (X)	Rata - Rata Kepentingan (Y)
<i>Responsive (Ketanggapan)</i>			
1	Penyuluh cepat dalam merespon permasalahan petani dan langsung bertindak untuk menyelesaikan permasalahan tersebut.	4,36	4,6
2	Penyuluh tanggap dalam menghadapi berbagai pengaduan dari petani.	4,36	4,44
3	Penyuluh menyampaikan materi sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh petani.	4,2	4,56
<i>Reliability (Keterpercayaan)</i>			
4	Penyuluh rutin melakukan kunjungan ke kelompok tani.	4,16	4,2
5	Kemampuan penyuluh untuk meningkatkan produktivitas, kuantitas dan kualitas usaha tani.	4,28	4,6
6	Penyuluh menginformasikan tentang peluang pasar.	4,08	4,44
7	Penyuluh memberikan materi tentang teknologi pertanian modern.	4,04	4,48
8	Penyuluh membantu penyusunan administrasi di kelompok tani.	3,6	4,08
<i>Tangible (Bukti Langsung)</i>			
9	Fasilitas yang mendukung kegiatan penyuluhan pertanian.	4	4,04
10	Pelatihan pengembangan usaha tani oleh penyuluh sesuai dengan kebutuhan petani	4,32	4,36
11	Penyuluh membantu petani dalam penyaluran subsidi.	4,24	4,52
12	Kemampuan penyuluh menggunakan bahasa setempat.	4,12	4,16
<i>Empathy (Empati)</i>			
13	Penyuluh mendampingi petani dalam menghadapi permasalahan pertanian.	4,16	4,48
14	Penyuluh peduli terhadap permasalahan – permasalahan yang dialami oleh petani.	4,12	4,48
15	Penyuluh berupaya agar kegiatan ulu pertanian bisa meningkatkan pendapatan petani.	4,12	4,52

16	Penyuluh menghadiri pertemuan dengan kelompok tani tepat waktu.	3,84	4,32
Assurance (Jaminan)			
17	Kemampuan penyuluh dalam menerima pertanyaan langsung dari petani dan menjawabnya dengan lugas dan sopan.	4,24	4,48
18	Penyuluh menyediakan jasa pelatihan kepada petani.	4,04	4,24
19	Kemampuan penyuluh dalam menyampaikan materi secara jelas dan rinci.	4,32	4,52
	Jumlah Rata - Rata	78,6	83,52
	Mean	4,14	4,40

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

Berdasarkan hasil dari perhitungan nilai rata – rata disetiap atribut, dapat diketahui bahwa rata – rata tingkat kinerja adalah 78,6 dan nilai rata – rata tingkat kepentingan adalah 83,52. Nilai rata – rata kinerja paling besar terdapat pada atribut penyuluh cepat dalam merespon permasalahan petani dan langsung bertindak untuk menyelesaikan permasalahan tersebut dan penyuluh tanggap dalam menghadapi berbagai pengaduan dari petani.



Gambar 1 Diagram Kartesius

Diagram kartesius berfungsi untuk menilai apakah atribut – atribut pelayanan telah memuaskan bagi petani padi di Desa Sambeng Kulon. Adapun hasil analisis menggunakan diagram kartesius dalam gambar di atas, menunjukkan atribut yang mempengaruhi kepuasan anggota Kelompok Tani Ngudi Karya terhadap kinerja penyuluh pertanian terbagi menjadi 4 yaitu Kuadran I, Kuadran II, Kuadran III, dan Kuadran IV.

1. Kuadran I (Prioritas Utama), atribut yang terletak pada kuadran ini ada 4 yaitu atribut 6, 7, 14, dan 15.
 2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi), atribut yang terletak pada kuadran ini ada 8 yaitu atribut 1, 2, 3, 5, 11, 13, 17, dan 19.
 3. Kuadran III (Prioritas Rendah), atribut yang terletak pada kuadran ini ada 5 yaitu atribut 8, 9, 12, 16, dan 18.
- Kuadran IV (Berlebihan), atribut yang terletak pada kuadran ini ada 2 yaitu atribut 4 dan 10.

3.2 Analisis Tingkat Kepuasan Anggota Kelompok Tani Ngudi Karya Terhadap Kinerja Penyuluh Pertanian di Kecamatan Kembaran, Kabupaten Banyumas

Indeks kepuasan konsumen, yang dikenal sebagai *Customer Satisfaction Index* (CSI), berfungsi sebagai ukuran untuk mengevaluasi seberapa puas para petani padi yang merupakan bagian dari kelompok tani Ngudi Karya di Desa Sambeng Kulon, Kecamatan Kembaran, Kabupaten Banyumas secara menyeluruh. Hal ini dilakukan dengan mempertimbangkan tingkat harapan dari atribut yang diukur. Hasil analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebagai berikut:

Tabel 4 Hasil Perhitungan *Customer Satisfaction Indeks* (CSI)

No. Atribut	MIS	WFI	MSS	WS
1	4,6	0,05508	4,36	0,24013
2	4,44	0,05316	4,36	0,23178
3	4,56	0,05460	4,2	0,22931
4	4,2	0,05029	4,16	0,20920
5	4,6	0,05508	4,28	0,23573
6	4,44	0,05316	4,08	0,21690
7	4,48	0,05364	4,04	0,21670
8	4,08	0,04885	3,6	0,17586
9	4,04	0,04837	4	0,19349
10	4,36	0,05220	4,32	0,22552
11	4,52	0,05412	4,24	0,22946
12	4,16	0,04981	4,12	0,20521
13	4,48	0,05364	4,16	0,22314
14	4,48	0,05364	4,12	0,22100
15	4,52	0,05412	4,12	0,22297
16	4,32	0,05172	3,84	0,19862
17	4,48	0,05364	4,24	0,22743
18	4,24	0,05077	4,04	0,20510
19	4,52	0,05412	4,32	0,23379
Total	83,52			
		WT		4,1413
		CSI		82,83%

Sumber; Data Primer Diolah, 2025

Berdasarkan tabel diatas, pengukuran kepuasan petani padi terhadap kinerja penyuluh pertanian di Desa Sambeng Kulon, Kecamatan Kembaran, Kabupaten Banyumas dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Indeks* (CSI) diperoleh nilai sebesar 82,83% yang berada pada kategori sangat puas karena berada pada kriteria 80% - 100%.

4. KESIMPULAN

Mayoritas petani padi anggota kelompok tani Ngudi Karya berjenis kelamin laki – laki yang berusia rata – rata 50 tahun dengan mayoritas tingkat pendidikan terakhir SMP/Sederajat dan sudah memiliki pengalaman bertani rata – rata 13 tahun. Luas lahan yang dimiliki responden rata – rata 1,1 ha. Status kepemilikan lahan responden rata – rata yaitu sebagai pemilik dan penggarap. Mayoritas

pekerjaan utama responden yaitu bekerja sebagai petani. Lama responden mengikuti kelompok tani rata – rata 3 tahun dan untuk intensitas mengikuti kegiatan penyuluhan rata – rata yaitu sering.

Hasil analisis tingkat kepentingan dan tingkat kinerja penyuluh pertanian di Desa Sambeng Kulon, dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Tingkat kesesuaian terbesar ada pada dimensi *tangible* (bukti langsung) di atribut pelatihan pengembangan usaha tani oleh penyuluh sesuai dengan kebutuhan petani, dengan tingkat kesesuaian sebesar 99,08%. Sedangkan untuk tingkat kesesuaian terendah ada pada dimensi *reabilitas* (keterpercayaan) di atribut penyuluh membantu penyusunan administrasi di kelompok tani, dengan tingkat kesesuaian sebesar 88,24%. Berdasarkan hasil *Importance Performance Analysis* (IPA), menunjukkan atribut-atribut yang tersebar dalam 4 bagian diagram kartesius. Pada kuadran kartesius di kuadran I, terdapat atribut yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki, yakni atribut nomor 6, 7, 14, dan 15. Kuadran II menunjukkan atribut nomor 1, 2, 3, 5, 11, 13, 17, dan 19. Dalam kuadran III, terdapat atribut nomor 8, 9, 12, 16, dan 18. Di kuadran IV, terdapat atribut nomor 4, dan 10.

Untuk pengukuran kepuasan petani padi terhadap kinerja penyuluh pertanian di Desa Sambeng Kulon, Kecamatan Kembaran, Kabupaten Banyumas dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Indeks* (CSI) diperoleh nilai sebesar 82,83% yang berada pada kategori sangat puas karena berada pada kriteria 80% - 100%.

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistika Indonesia. 2023. *Tenaga Kerja Bidang Pertanian Tahun 2023*. Jakarta : Badan Pusat Statistik.
- Effendi, M., Juita, F., dan Elkana, V. (2021). Peran Penyuluh Pertanian Lapangan Terhadap Tingkat Kepuasan Petani Di Wilayah Kerja Balai Penyuluhan Pertanian Kecamatan Barong Tongkok. *Jurnal Pertanian Terpadu*, 9(1), 66-80.
- Hossaimah. Subari, S. 2017. Percepatan Alih Fungsi (Konversi) Lahan Pertanian Ke Non Pertanian di Kecamatan Galis Kabupaten Pamekasan. *Agrisaintifika Jurnal Ilmu-Ilmu Pertanian*. 1 (2): 97-108.
- Inten, Sekar Et All. 2017. Peranan Penyuluh Pertanian Dalam Peningkatan Pendapatan Petani Komoditas Padi Di Kecamatan Tanjungseler Kabupaten Bulungan Kalimantan Utara. *Jurnal Agrifor Volume Xvi Nomor 1*, Maret 2017.
- Lulu Dian, dkk. (2015). Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* Dan *Customer Satisfaction Index* Menggunakan Metode *WebQual 4.0*.
- Martilla, J. and James, J. (1977) 'Importance-Performance Analysis: An easily applied technique for measuring attribute importance and performance can further the development of effective marketing programs.', *Journal of Marketing*, pp. 77–79.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Dan Pengembangan Research Dan Development*. Bandung : Alfabeta.
- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.
- Utama, M. Z. H. (2015). *Budidaya Padi Pada Lahan Marjinal Kiat Meningkatkan Produksi Padi*. Yogyakarta: Andi offset Press. 316 hal.
- Widodo, S. M., & Sutopo, J. (2018). Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada E-commerce Model *Business to Customer*. *Jurnal Informatika Upgris*, 4(1), 38–45.