

Analisis Kepuasan Masyarakat Pada Peranan Penyuluh Pertanian Di Kabupaten Aceh Tengah

Abd. Jalil. M¹, Sabri², Amirikana³.

^{1,2,3} Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Gajah Putih, Blang Bebangka Kecamatan Pegasing, 24560, Takengon, Kabupaten Aceh Tengah

abdjalillingga@gmail.com

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang bagaimanakah kepuasan masyarakat pada peranan penyuluh pertanian di Kabupaten Aceh Tengah. Penelitian ini menggunakan penentuan sampel dengan teknik *non probability* yaitu teknik *accidental sampling*, dimana sampel yang kebetulan peneliti temui adalah sebanyak 20 kelompok tani, dengan anggota rata-rata 5 orang, jadi sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak $20 \times 5 = 100$ orang dengan pengumpulan data menggunakan kuisioner.

Hasil analisis data penelitian menunjukkan perolehan nilai bahwa tingkat Kepuasan Masyarakat pada Peranan Penyuluh Pertanian di Kabupaten Aceh Tengah berada pada kategori Puas, terlihat dari nilai yang diperoleh pada indikator Jaminan (*Assurance*) adalah sebesar 436, dengan nilai skor rata-rata sebesar 436, kemudian nilai yang di peroleh pada indikator Perhatian (*Emphaty*) adalah sebesar 833, dengan nilai skor rata-rata sebesar 416,5. Nilai kepuasan masyarakat pada peran penyuluh pertanian yang berada pada kategori sangat puas adalah indikator Daya Tanggap (*Responsiveness*) sebesar 842, dengan nilai skor rata-rata sebesar 421, selanjutnya indikator Wujud fisik (*Tangibles*) adalah sebesar 851, dengan nilai skor rata-rata sebesar 425,5, kemudian nilai indikator Kehandalan (*Reliability*) adalah sebesar 875, dengan nilai skor rata-rata sebesar 437,5. Intinya penilaian kepuasan masyarakat pada Peranan Penyuluh Pertanian di Kabupaten Aceh Tengah, berada pada kategori Puas terdapat pada indikator jaminan dan perhatian; dan kategori Sangat Puas terdapat pada indikator daya tanggap, wujud fisik dan kehandalan.

Kata Kunci: Kepuasan, Peranan, Penyuluh Pertanian.

Pendahuluan

Kinerja penyuluh pertanian merupakan dambaan setiap *stakeholder* pertanian, dimana keadaan petani saat ini, masih banyak terbelenggu pada kemiskinan, hal ini merupakan termasuk ciri bahwa penyuluhan pertanian masih perlu untuk terus meningkatkan perannya, dalam memecahkan masalah mereka sendiri, terutama dalam aspek usahatani mereka secara menyeluruh, antara lain dalam pemilihan bibit tanaman yang unggul, penanaman dan juga pemberian pupuk yang tepat. Tujuan penyuluh pertanian, berfungsi sebagai suatu pendidikan nonformal bagi petani dan keluarganya, untuk meningkatkan produktivitas, terciptanya kesejahteraan petani dengan titik fokus pada perubahan pengetahuan, sikap dan keterampilan.

Kepuasan merupakan keadaan kasih sayang yang positif, dihasilkan dari penilaian perusahaan terhadap seluruh aspek, dari hubungan kerja dengan perusahaan lain. Kepuasan masyarakat merupakan konsep penting dalam pemasaran dan pelayanan, yang tentunya sudah menjadi pendapat umum bahwa jika konsumen merasa puas dengan suatu produk atau merek, mereka cenderung akan terus membeli dan menggunakannya serta memberitahu orang lain tentang pengalaman mereka yang menyenangkan dengan produk tersebut. jika mereka tidak dipuaskan, mereka

cenderung beralih merek serta mengajukan keberatan pada produsen, pengecer, dan bahkan menceritakannya kepada konsumen atau pelanggan lain. Loyalitas karyawan selanjutnya akan mengarah pada peningkatan produktifitas, sehingga mendorong penciptaan nilai pelayanan untuk menentukan kepuasan pelanggan baik internal maupun external, yang merupakan salah satu faktor penentu loyalitas pelanggan.

Kabupaten Aceh Tengah sangat memprioritaskan kegiatan di sektor pertanian, hal itu ditandai dengan rencana jangka panjang, pembuatan irigasi dan persiapan bibit untuk para petani sudah di distribusikan. Pihak Dinas Pertanian secara rutin sudah berupaya memberikan sosialisasi, kepada masyarakat khususnya petani melalui peran penyuluh pertanian. Peran penyuluh pertanian pada dasarnya, apa yang dilakukan atau tidak dilakukan dalam melaksanakan tugasnya, merupakan perilaku yang nyata bagi setiap penyuluh, sebagai prestasi kerja yang dihasilkan melalui, pelaksanaan tugas dan fungsi jabatannya, oleh karena itu tentunya masyarakat perlu mengetahui peran penyuluh pada usaha tani, sehingga masyarakat dapat menilai puas atau tidak puas dengan peranan penyuluh pertanian.

Berdasarkan uraian di atas, maka peranan penyuluh pertanian diharapkan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Mengingat kepuasan masyarakat merupakan hal penting yang paling utama, yang menentukan berhasil tidaknya peranan penyuluh dalam memberikan ilmu pada usahatani pada umumnya, yang khususnya bagi masyarakat awam dalam berusahatani. Oleh karena kami tertarik untuk meneliti dan mengetahui lebih lanjut tentang bagaimana kepuasan masyarakat pada peranan penyuluh pertanian di Kabupaten Aceh Tengah.

Studi Kepustakaan Kepuasan Masyarakat

Menurut Umar (2014:65), kepuasan dalam hal ini kepuasan masyarakat atau konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya. Seorang konsumen atau pelanggan, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama.

Menurut Kotler (2015: 177), kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Bila kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang, sehingga hal inilah yang pada akhirnya dapat menimbulkan loyalitas pelanggan terhadap penawaran produk atau jasa oleh perusahaan.

Lupiyadi (2016:76), mengatakan bahwa kepuasan konsumen yaitu perasaan senang konsumen setelah menerima layanan yang melebihi harapan konsumen. Kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan adalah sebuah fungsi dari meningkatnya diskonfirmasi atas perbedaan antara harapan yang lampau dengan kinerja objek saat ini indikator yang digunakan adalah: 1). Tarif yang dipakai sesuai dengan harapan, 2). Jasa yang didapat melebihi harapan dan 3). Fasilitas yang diberikan sesuai dengan harapan.

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat

Menurut Kotler (2015: 180) dalam menentukan tingkat kepuasan masyarakat atau konsumen, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan yaitu:

1. *Kualitas Produk*, Konsumen akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
2. *Kualitas Pelayanan*, Konsumen akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.
3. *Emosional*, Konsumen akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai sosial yang membuat konsumen menjadi puas terhadap merek tertentu.
4. *Harga*, Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumennya.
5. *Biaya*, Konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu.

Kemudian menurut Tjiptono (2016:159), mengatakan bahwa ketidakpuasan pelanggan disebabkan oleh faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal yang relatif dapat dikendalikan perusahaan, misalnya karyawan yang kasar, jam karet, kesalahan pencatatan transaksi. Sebaliknya, faktor eksternal yang di luar kendali perusahaan, seperti cuaca, gangguan pada infrastruktur umum, aktivitas kriminal, dan masalah pribadi pelanggan.

Indeks Kepuasan Masyarakat

Tingkat kepuasan konsumen sebagai masyarakat yang mendapat pelayanan publik dapat diukur dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Pengertian umum tentang Indeks Kepuasan Masyarakat yang tertuang dalam Kepmen. PAN No: KEP/25/M.PAN/2/2004, adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Berdasarkan keterangan di atas, maka indeks kepuasan masyarakat dapat diukur dengan berpedoman pada Kepmen. PAN No. KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, dengan komponen Kemampuan Petugas Pelayanan, Kedisiplinan Petugas Pelayanan, Kesopanan dan Keramahan Petugas, Keamanan Pelayanan, Tanggungjawab Petugas Pelayanan, Kepastian Biaya Pelayanan, Kepastian Jadwal Pelayanan, Kenyamanan Lingkungan, Kewajaran Biaya Pelayanan, Persyaratan Pelayanan, Kejelasan Petugas Pelayanan, Prosedur pelayanan, Kecepatan Pelayanan, dan Keadilan Mendapatkan Pelayanan.

Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan bentuk pemberian yang diberikan oleh produsen baik terhadap pelayanan barang yang diproduksi maupun terhadap jasa yang ditawarkan guna memperoleh minat konsumen, dengan demikian pelayanan mempengaruhi minat konsumen terhadap suatu barang atau jasa dari pihak perusahaan yang menawarkan produk atau jasa. Assauri (2009: 149).

Pelayanan merupakan bentuk pemberian layanan yang diberikan oleh produsen baik terhadap pengguna barang diproduksi maupun jasa yang ditawarkan. Hal yang paling penting dalam suatu usaha adalah kualitas pelayanan yang diberikan, konsumen akan merasa puas jika pelayanan yang diberikan sangat baik. Karena keberhasilan suatu produk sangat ditentukan pula baik tidaknya pelayanan yang diberikan perusahaan

dalam memasarkan produknya baik itu pelayanan sewaktu penawaran produk, pelayanan keramahan wiraniaga, pelayanan satpam, pelayanan kasir, pelayanan pengaturan parkir, hingga pelayanan terhadap kondisi produk pasca pembelian. Winardi (2009: 93).

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan salah satu bagian utama dari strategi perusahaan dalam meraih keunggulan yang berkesinambungan. Baik sebagai pemimpin pasar atau sebagai strategi untuk terus berkembang. Bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa, kualitas pelayanan merupakan faktor yang sangat penting. Karena dalam memasarkan produk jasa, interaksi antara produsen dan konsumen terjadi secara langsung.

Kualitas pelayanan adalah merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, dan manusia proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi konsumen. Goetsh dalam Tjiptono, (2013: 81). Sedangkan menurut Hary dalam Tjiptono, (2013: 90) kualitas pelayanan merupakan suatu proses atau aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan yang dapat dirasakan secara langsung hasilnya, yang pada akhirnya memenuhi harapan konsumen. Pelayanan bukan hanya mendengarkan dan menjawab keluhan konsumen, tapi lebih dari itu pelayanan yang berkualitas merupakan sarana untuk mengidentifikasi dan memenuhi kebutuhan konsumen.

Indikator Kualitas Pelayanan

Setiap organisasi yang maju akan mengedepankan bentuk-bentuk konsep kualitas Kualitas layanan yang dimaksud adalah memberikan bentuk pelayanan yang optimal dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, harapan dan kepuasan dari masyarakat yang meminta pelayanan dan yang meminta dipenuhi pelayanannya.

Tjiptono (2013: 71) menyatakan bahwa terdapat lima dimensi utama pada kualitas pelayanan, antara lain:

1. Reliabilitas (*reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
2. Daya Tanggap (*responsiveness*), berkenaan dengan ketersediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
3. Jaminan (*assurance*), yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya.
4. Empati (*empathy*), berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.
5. Wujud Fisik (*tangible*), berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.

Peranan Penyuluh Pertanian

Menurut Riyadi, dkk (2012:84), peran adalah sebuah orientasi atau konsep yang terbentuk disebabkan karena suatu pihak dalam oposisi sosial di kehidupan masyarakat. Hal tersebut di dasari pada individu dan juga alasan untuk melangsungkan tindakan yang diinginkan. Sedangkan menurut Thoha, Miftha (2014:11), peran

merupakan serangkaian perilaku seseorang yang dilakukan dengan berdasarkan dengan karakternya. Kondisi tersebut dilatarbelakangi oleh psikologi seseorang dalam melakukan tindakan, sesuai dengan kata hatinya.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa peran adalah suatu tindakan yang dilakukan oleh seseorang dengan berdasarkan karakter dan kedudukannya. Hal tersebut di dasari pada fungsi-fungsi yang dilakukan dalam menunjukkan kedudukan dan juga karakter kepribadian tiap-tiap manusia yang menjalankannya.

Penyuluhan pertanian adalah sistem pendidikan di luar sekolah (non formal) yang diberikan kepada petani dan keluarganya agar berubah perilakunya untuk bertani lebih baik (*better farming*), berusaha lebih baik (*better bussines*), hidup lebih sejahtera (*better living*), dan bermasyarakat lebih baik (*better community*) serta menjaga kelestarian lingkungannya (*better environment*). (Departemen Pertanian, 2009: 45).

Menurut Departemen Pertanian (2009: 51), perencanaan penyuluhan pertanian di tingkat Wilayah Kerja Penyuluhan Pertanian (WKPP) dituangkan dalam Rencana Kerja Penyuluh Pertanian (RKPP), yang bertujuan untuk mengantisipasi perkembangan teknologi pertanian serta teknologi penyampaian informasi penyuluhan kepada petani. Untuk meningkatkan kemampuan penyuluh pertanian diperlukan peningkatan pengetahuan, keterampilan serta sikap petani yang diasah melalui pelatihan, pendidikan serta pengalaman langsung, sehingga tercipta profesionalisme penyuluh secara baik yang pada akhirnya akan menjadikan petani lebih sejahtera.

Tugas dan Fungsi Penyuluh Pertanian

Peraturan Menteri Pertanian Nomor 91/Permentan/OT.140/9/2013 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyuluh Pertanian, menyatakan tugas pokok dan fungsi penyuluh pertanian, adalah sebagai berikut:

1. Tugas Pokok Penyuluh Pertanian

Melakukan kegiatan persiapan penyuluhan pertanian, pelaksanaan penyuluhan pertanian, evaluasi dan pelaporan serta pengembangan penyuluhan pertanian.

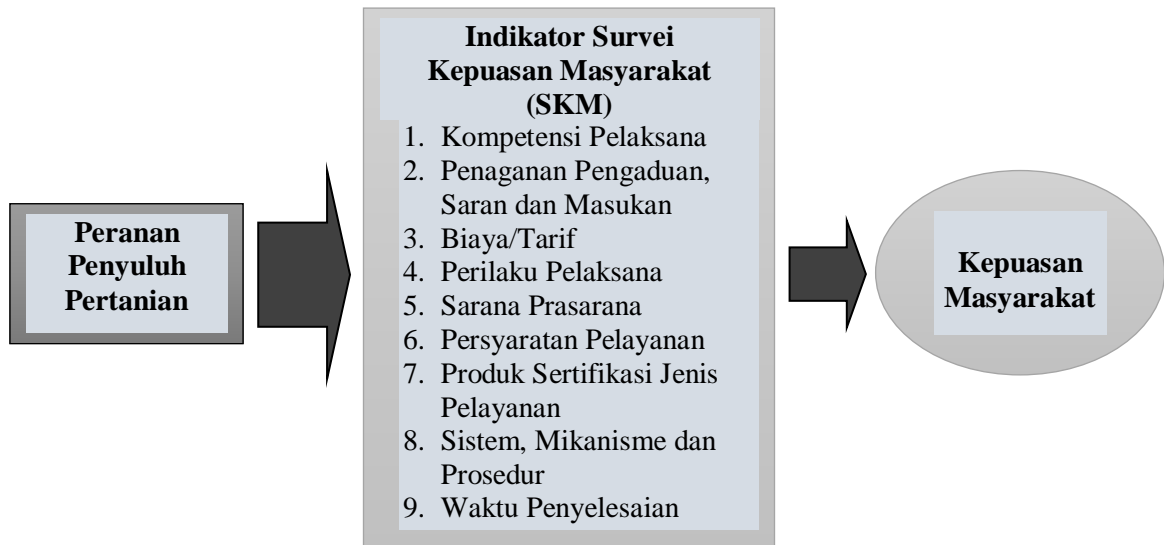
2. Fungsi Penyuluh Pertanian

- a) Memfasilitasi proses pembelajaran pelaku utama dan pelaku usaha;
- b) Mengupayakan kemudahan akses pelaku utama dan pelaku usaha ke sumber informasi, teknologi, dan sumber daya lainnya agar mereka dapat mengembangkan usahanya;
- c) Meningkatkan kemampuan kepemimpinan, manajerial, dan kewirausahaan pelaku utama dan pelaku usaha;
- d) Membantu pelaku utama dan pelaku usaha dalam menumbuhkembangkan organisasinya menjadi organisasi ekonomi yang berdaya saing tinggi, produktif,
- e) Menerapkan tata kelola berusaha yang baik, dan berkelanjutan; membantu menganalisis dan memecahkan masalah serta merespon peluang dan tantangan yang dihadapi pelaku utama dan pelaku usaha dalam mengelola usaha;
- f) Menumbuhkan kesadaran pelaku utama dan pelaku usaha terhadap kelestarian fungsi lingkungan; dan
- g) Melembagakan nilai-nilai budaya pembangunan pertanian yang maju dan modern bagi pelaku utama secara berkelanjutan.

Kerangka Pemikiran Penelitian

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini, untuk mengevaluasi peranan penyuluh pertanian dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka perlu diketahui

peranan penyuluh pertanian dengan menggunakan pengukuran survei kepuasan masyarakat (SKM) yang terdiri dari 9 (sembilan) kriteria pelayanan, sebagai berikut:



Gambar 1.
Kerangka Pemikiran Penelitian

Metodologi Penelitian

Ruang lingkup dalam penelitian ini adalah analisis kepuasan masyarakat pada peranan penyuluh pertanian di Kabupaten Aceh Tengah. Lokasi penelitian ini dilakukan pada Dinas Pertanian Kabupaten Aceh Tengah, sedangkan obyek penelitian adalah kepuasan masyarakat dan peranan penyuluh pertanian di Kabupaten Aceh Tengah. Adapun populasi adalah kelompok tani yang jumlahnya tidak terbatas, untuk penentuan sampel digunakan teknik *non probability* yaitu teknik *accidental sampling*, dimana sampel yang kebetulan peneliti temui adalah sebanyak 20 kelompok tani, dengan anggota rata-rata 5 orang. Jadi sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 20 x 5 = 100 orang.

Pengumpulan data dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan melalui kusioner kepada responden mengenai analisis kepuasan masyarakat pada peranan penyuluh pertanian di Kabupaten Aceh Tengah. Dimana jawaban setiap indikator dan item-item instrumen, menggunakan alat ukur *skala likert* dengan skor, sebagai berikut:

Tabel 1.
Kriteria, Skor dan Keterangan Skala *Likert*

Kriteria	Skor	Keterangan
SP	5	Sangat Puas
P	4	Puas
CP	3	Cukup Puas
KP	2	Kurang Puas
STP	1	Sangat Tidak Puas

Sumber: Sugiyono (2013:87)

Metode Analisis Data

Teknik analisis data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah model analisis kuantitatif yang merupakan analisis data yang dinyatakan dalam bentuk angka atau skor, untuk pengukuran indikator kepuasan masyarakat pada peranan penyuluh pertanian di Kabupaten Aceh Tengah, digunakan asumsi dasar interval kelas atau rentang kelas adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Skor tertinggi} &= \text{Bobot tertinggi} \times \text{Jumlah responden} \times \text{Jumlah Pertanyaan} \\ \text{Skor terendah} &= \text{Bobot terendah} \times \text{Jumlah responden} \times \text{Jumlah Pertanyaan} \end{aligned}$$

$$\text{Rentang kelas} = \frac{\text{Skor tertinggi} - \text{Skor terendah}}{\text{Jumlah kelas}}$$

Rumus formula diatas, digunakan untuk menentukan skor tertinggi dan terendah dari peranan penyuluh pertanian dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat, sehingga dapat diketahui interval dan kriteria, yang dicapai seperti terlihat pada tabel, sebagai berikut:

Tabel 2.
Kriteria Interval Kepuasan Masyarakat

No	Interval	Kriteria	Keterangan
1	841 – 1000	SP	Sangat Puas
2	681 – 840	P	Puas
3	521 – 680	CP	Cukup Puas
4	361 – 520	KP	Kurang Puas
5	200 – 360	STP	Sangat Tidak Puas

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Deskripsi Penilaian Kepuasan Masyarakat Pada Peranan Penyuluh Pertanian

Deskripsi responden pada pernyataan kepuasan masyarakat pada indikator Peranan Penyuluh Pertanian di Kabupaten Aceh Tengah, sebagai berikut:

Tabel 3.
Deskripsi Kepuasan Masyarakat
Pada Peranan Penyuluh Pertanian: Daya Tanggap (*Responsiveness*)

No	Indikator Kepuasan Masyarakat	SP	P	CP	KP	STP	Skor	Skor Rata-rata
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)		
1	Kompetensi Pelaksana	35 (175)	48 (192)	17 (51)	0 (0)	0 (0)	418	421
2	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	36 (180)	54 (216)	8 (24)	2 (4)	0 (0)	424	
Total Skor							842	

Sumber: Data Primer Diolah 2022

Berdasarkan tabel diatas, terlihat bahwa dari 100 responden menjawab Kompetensi Pelaksanaan, Sangat Puas sebanyak 35 orang, Puas sebanyak 48 orang dan Cukup Puas sebanyak 17 orang, sedangkan pada Kecepatan Petugas Pelayanan, menyatakan Sangat Puas sebanyak 36 orang, Puas sebanyak 54 orang, Cukup Puas sebanyak 8 orang dan Kurang Puas sebanyak 2 orang. Total skor kepuasan masyarakat

pada indikator Peranan Penyuluh Pertanian: Daya Tanggap (*Responsiveness*) adalah sebesar 842, dengan skor rata-rata sebesar 421. Nilai 842 berada pada interval kelas dengan rentang nilai (841- 1000), dengan kategori Sangat Puas.

Tabel 4.
Deskripsi Kepuasan Masyarakat
Pada Peranan Penyuluh Pertanian: Jaminan (*Assurance*)

No.	Indikator Kepuasan Masyarakat	SP (5)	P (4)	CP (3)	KP (2)	STP (1)	Skor
1	Biaya / Tarif	42 (210)	53 (212)	4 (12)	1 (2)	0 (0)	436
Total Skor							436

Sumber: Data Primer Diolah 2022

Berdasarkan tabel diatas, terlihat bahwa dari 100 responden menjawab pada Biaya/Tarif, dengan menyatakan Sangat Puas sebanyak 42 orang, Puas sebanyak 53 orang, Cukup Puas sebanyak 4 orang dan Kurang Puas sebanyak 1 orang. Total skor dan rata-rata kepuasan masyarakat pada indikator Peranan Penyuluh Pertanian: Jaminan (*Assurance*) sebesar 436. Nilai 436 berada pada interval kelas dengan rentang nilai (421 - 460), dengan kategori Puas.

Tabel 5.
Deskripsi Kepuasan Masyarakat
Pada Peranan Penyuluh Pertanian: Wujud Fisik (*Tangibles*)

No.	Indikator Kepuasan Masyarakat	SP (5)	P (4)	CP (3)	KP (2)	STP (1)	Skor	Skor rata-rata
1	Perilaku Pelaksana	30 (150)	59 (236)	11 (33)	0 (0)	0 (0)	419	425,5
2	Sarana Prasarana	40 (200)	52 (208)	8 (24)	0 (0)	0 (0)	432	
Total Skor							851	

Sumber: Data Primer Diolah 2022

Berdasarkan tabel diatas, terlihat bahwa dari 100 responden menjawab Perilaku Pelaksanaan, dengan menyatakan Sangat Puas sebanyak 30 orang, Puas sebanyak 59 orang dan Cukup Puas sebanyak 11 orang, sedangkan pada Sarana Prasarana yang menyatakan Sangat Puas sebanyak 40 orang, Puas sebanyak 52 orang dan Cukup Puas adalah sebanyak 8 orang. Total skor kepuasan masyarakat pada indikator Peranan Penyuluh Pertanian: Wujud Fisik (*Tangibles*) sebesar 851 dengan skor rata-rata sebesar 425,5. Nilai 851 berada pada interval kelas dengan rentang nilai (841-1000), dengan kategori Sangat Puas.

Tabel 6.
Deskripsi Kepuasan Masyarakat
Pada Peranan Penyuluh Pertanian: Perhatian (*Emphaty*)

No.	Indikator Kepuasan Masyarakat	SP (5)	P (4)	CP (3)	KP (2)	STP (1)	Skor	Skor rata-rata
1	Persyaratan Pelayanan	36 (180)	54 (216)	8 (24)	2 (4)	0 (0)	424	416,5
2	Produk Sertifikasi Jenis Pelayanan	33 (165)	45 (180)	20 (60)	2 (4)	0 (0)	409	
Total Skor							833	

Sumber: Data Primer Diolah 2022

Berdasarkan tabel diatas, terlihat bahwa dari 100 responden menjawab Persyaratan Pelayanan, dengan menyatakan Sangat Puas sebanyak 36 orang, Puas sebanyak 54 orang, Cukup Puas sebanyak 8 orang dan Kurang Puas sebanyak 2 orang, sedangkan pada Produk Sertifikasi Jenis Pelayanan, menyatakan Sangat Puas sebanyak 33 orang, Puas sebanyak 45 orang, Cukup Puas sebanyak 20 orang dan Kurang Puas sebanyak 2 orang. Total skor kepuasan masyarakat pada indikator Peranan Penyuluh Pertanian: Perhatian (*Emphaty*) sebesar 833 dengan skor rata-rata sebesar 416,5. Nilai 833 berada pada interval kelas dengan rentang nilai (681- 840) dengan kategori Puas.

Tabel 7.
Deskripsi Kepuasan Masyarakat
Pada Peranan Penyuluh Pertanian: Kehandalan (*Reliability*)

No.	Indikator Kepuasan Masyarakat	SP (5)	P (4)	CP (3)	KP (2)	STP (1)	Skor	Skor rata-rata
1	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	47 (235)	49 (196)	4 (12)	0 (0)	0 (0)	443	437,5
2	Waktu Penyelesaian	40 (200)	53 (212)	6 (18)	1 (2)	0 (0)	432	
Total Skor							875	

Sumber: Data Primer Diolah 2022

Berdasarkan tabel diatas, terlihat bahwa dari 100 responden menjawab Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, dengan menyatakan Sangat Puas sebanyak 47 orang, Puas sebanyak 49 orang dan Cukup Puas sebanyak 4 orang, sedangkan pada Waktu Penyelesaian, menyatakan Sangat Puas adalah 40 orang, Puas sebanyak 53 orang, Cukup Puas sebanyak 6 orang dan Kurang Puas sebanyak 1 orang. Total skor kepuasan masyarakat pada indikator Peranan Penyuluh Pertanian: Kehandalan (*Reliability*) adalah sebesar 875, dengan skor rata-rata sebesar 437,5. Nilai 875 berada pada interval kelas dengan nilai (841- 1000) dengan kategori Sangat Puas.

Rekapitulasi Analisis Penilaian Kepuasan Masyarakat Pada Peranan Penyuluh Pertanian di Kabupaten Aceh Tengah

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh tentang penilaian analisis kepuasan masyarakat pada Peranan Penyuluh Pertanian di Kabupaten Aceh Tengah, sebagai berikut:

Tabel 8.
Rekapitulasi Penilaian Analisis Kepuasan Masyarakat
Pada Peranan Penyuluh Pertanian di Kabupaten Aceh Tengah

No	Indikator Kepuasan Masyarakat dan Peranan Penyuluh Pertanian	Skor	Total Skor	Skor rata-rata	Kategori
1	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)				
	• Kompetensi Pelaksana	418	842	421	Sangat Puas
	• Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	424			
2	Jaminan (<i>Assurance</i>)				
	• Biaya/Tarif	436	436	436	Puas
3	Wujud Fisik (<i>Tangibles</i>)				
	• Perilaku Pelaksana	419	851	425,5	Sangat Puas
	• Sarana Prasarana	432			
4	Perhatian (<i>Emphaty</i>)				
	• Persyaratan Pelayanan	424	833	416,5	Puas
	• Produk Sertifikasi Jenis Pelayanan	409			

5	Kehandalan (<i>Reliability</i>)				
	• Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	443	875	437,5	Sangat Puas
	• Waktu Penyelesaian	432			

Sumber: Data Primer Setelah Diolah, 2022

Berdasarkan tabel diatas, terlihat bahwa secara keseluruhan penilaian analisis kepuasan masyarakat pada Peranan Penyuluh Pertanian di Kabupaten Aceh Tengah. Menyatakan kategori Puas pada indikator Jaminan (*Assurance*) dan Perhatian (*Emphaty*), sedangkan kategori Sangat Puas pada indikator Daya tanggap (*Responsiveness*) dan pada Wujud fisik (*Tangibles*) dan Kehandalan (*Reliability*). Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat sudah Puas pada Peranan Penyuluh Pertanian (indikator jaminan dan perhatian); dan masyarakat sudah Sangat Puas pada Peranan Penyuluh Pertanian (indikator daya tanggap, wujud fisik dan kehandalan).

Kesimpulan

Berdasarkan analisis penelitian yang dilakukan diperoleh hasil bahwa tingkat Kepuasan Masyarakat pada Peranan Penyuluh Pertanian di Kabupaten Aceh Tengah berada pada kategori Puas dan Sangat Puas. Hal ini dibuktikan dengan menunjukan data bahwa nilai Indikator Jaminan (*assurance*), sebesar 436 dengan skor rata-rata sebesar 436, dan berada pada kategori Puas. Nilai Indikator Perhatian (*emphaty*) sebesar 833, dengan skor rata-rata sebesar 416,5, dan berada pada kategori Puas. Nilai Indikator Daya tanggap (*Responsiveness*) sebesar 842, dengan skor rata-rata sebesar 421, dan berada pada kategori Sangat Puas. Nilai Indikator Wujud fisik (*Tangibles*) sebesar 851, dengan skor rata-rata sebesar 425,5, dan berada pada kategori Sangat Puas, kemudian Indikator Kehandalan (*Reliability*) sebesar 875 dengan skor rata-rata sebesar 437,5, dan berada pada kategori Sangat Puas.

Berdasarkan hasil di atas, maka kehadiran penyuluh pertanian di Kabupaten Aceh Tengah pada dasarnya sangat berperan penting dengan produktivitas penyuluh pertanian dalam memberikan bimbingan, wawasan, dorongan, dan pengetahuan kepada kelompok petani mengenai konsep pertanian.

Referensi

- Assauri, S. 2009. *Manajemen Pemasaran Konsep Dasar dan Strategi*. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Butar-Butar, H. 2012, *Peranan Penyuluh Pertanian dan Masalah Yang Dihadapi Pada Era Otonomi Daerah*. Makalah disampaikan pada penyelenggaraan penyuluh pertanian di Kabupaten Toba Samosir di Aula Sanggar Kegiatan Belajar (SKB) Porsea.
- Departemen Pertanian, 2009, *Program Penyuluhan Pertanian*, Departemen Pertanian, Jakarta.
- Kepmen. PAN No: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang *Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat*, Jakarta.
- Kotler, Philip, 2015, *Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan Implementasi dan Kontrol*, Prenhalindo, Jakarta.
- Lupiyadi, Rambat, 2016, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta
- Peraturan Menteri Pertanian Nomor 14 Tahun 2017 tentang *Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat*, Jakarta.

- Peraturan Menteri Pertanian Nomor 91/Permentan/OT.140/9/2013 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyuluh Pertanian, Jakarta.
- Rasyid, M. A, 2012, *Sangat Diperlukan Kegiatan Penyuluhan Pertanian Ekstensi*. Vol 13 tahun VII. September 2012, Jakarta.
- Riyadi dan Bratakusumah, D.S, 2012, *Perencanaan Pembangunan Daerah*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Soekanto, Soerjono. 2013. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Rajawali Pers, Jakarta.
- Sugiyono, 2013, *Metode Penelitian Bisnis*, Cetakan Kedua, Alfabeta, Bandung.
- Supranto, J, 2015. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Sabri, S., Syarifudin, S., & Novita, D. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Wisatawan Berkunjung Ke Obyek Wisata Danau Laut Tawar Kampung Mendale Kecamatan Kebayakan. *Gajah Putih Journal of Economics Review*, 4(1), 112-126.
- Syahidin, S., & Syafii, M. (2022, December). PENGARUH DESENTRALISASI FISKAL TERHADAP PERTUMBUHAN EKONOMI KABUPATEN/KOTA DI PROVINSI ACEH. In *Seminar Nasional Teknologi dan Multidisiplin Ilmu (SEMNASTEKMU)* (Vol. 2, No. 1, pp. 179-185).
- Syahidin, S., & Abd Jalil, M. (2020). Pengaruh Jenjang Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Kinerja Pegawai Badan Lingkungan Hidup Kabupaten Aceh Tengah. *Gajah Putih Journal of Economics Review*, 2(2), 11-26.
- Syahidin, S., & Adnan, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Fandika Di Wariji Kecamatan Bebesen Kabupaten Aceh Tengah. *Gajah Putih Journal of Economics Review*, 1(2), 01-16.
- Syahidin, S., Syafii, M., & Sirojuzilam, S. (2022). Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja, Motivasi Kerja, Kompensasi terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Perhubungan Kabupaten Aceh Tengah dan Kabupaten Bener Meriah dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening. *JlIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 5(5), 1610-1617.
- Thoha, Miftah. 2014. *Kepemimpinan Dalam Manajemen*. Raja. Grafindo Persada, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2016, *Strategi Pemasaran*, Edisi Kedua, Andi, Yogyakarta.
- Umar, Husein, 2014, *Riset Sumber Daya Manusia dalam Organisasi*, Gramedia Pustaka, Jakarta.