

**IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS WILAYAH KERJA BALAI PENYULUHAN
PERTANIAN DESA KUALA DUA KECAMATAN SUNGAI RAYA
KABUPATEN KUBU RAYA**

Hery Medianto Kurniawan

herymediato@upb.ac.id

haemkaa@gmail.com

UNIVERSITSA PANCA BHAKTI

ABSTRACT

This study was to determine the quality of services provided by WKPP Kuala Dua Village Sungai Raya District Kubu Raya Regency to Farmer Groups. This research was conducted at WKPP Kuala Dua Village, Sungai Raya District. The research time was carried out for 2 (two) months, namely April - May 2022. The research variables included tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy. Data analysis using Importance and Performance Analysis method. The results showed that the statement was dissatisfied with the service quality of WKPP Desa Kuala Dua, where performance was smaller than importance, namely the average value of interest was 4.54 and the average value of performance was 4.29. Based on the Cartesian Diagram, it can be concluded: First Quadrant (A), includes attributes: The appearance of PPL WKPP Kuala Dua Village neatly affects the services provided, WKPP reliability in conveying agricultural information to farmers from beginning to end is very important and understanding of PPL officers towards farmers is very important. Quadrant Two (B), which includes attributes: The reliability of WKPP in conveying agricultural information to farmers from beginning to end is very important, Clarity of information conveyed by WKPP to farmers is very important, Clarity of information conveyed by WKPP to farmers is very important, Ability of PPL in carrying out work related to farmers is very important, feeling safe and comfortable for farmers dealing with PPL officers is very important, WKPP's seriousness towards the interests of farmers in farming is very important, flexibility of PPL services to farmers is very important. Third Quadrant (C), which includes attributes: Clean and comfortable condition of the WKPP Village Kuala Dua building is very important, Timeliness of WKPP in service according to the promise given is very important, Accuracy of WKPP in document administration is very important, Time provided by the WKPP PPL in responding to farmers' requests quickly is very important. Fourth quadrant (D), which includes attributes: The state of up-to-date equipment owned by WKPP Desa Kuala Dua is very important, The condition of human resources owned by WKPP Desa Kuala Dua is very important, WKPP's serious attention to farmers who have problems is very important, Willingness of PPL in helping farmers' difficulties is very important, PPL's patience in serving farmers is very important. The support of WKPP Desa Kuala Dua to PPL officers to carry out their duties properly is very important. PPL's individual attention to farmers when facing problems is very important. PPL's understanding of farmers' needs is very important.

Keywords: Importance, Performance, Farmer Group, WKPP, Kuala Dua Village

PENDAHULUAN

Penyuluhan adalah jasa layanan dan informasi agribisnis yang dilakukan melalui proses pendidikan non formal untuk petani dan pihak-pihak terkait yang memerlukan, agar kemampuannya dapat berkembang secara dinamis untuk menyelesaikan sendiri setiap permasalahan yang dihadapinya dengan baik

menguntungkan dan memuaskan. Kegiatan penyuluhan adalah jasa layanan, dan jasa layanan itulah yang harus dibuat bermutu sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan harapan sasaran penyuluhan pada waktu yang diperlukan. Mutu jasa layanan dapat dilihat dari segi keterpercayaan (*reliability*), keterjaminan (*assurance*), penampilan (*tangibility*), kepederhatian (*empathy*), dan

ketanggapan (*responsiveness*). Jasa layanan itu dilakukan melalui proses pendidikan non formal guna meningkatkan kesadaran para pelaku sistem agribisnis (sasaran), yang dapat disampaikan secara langsung maupun tidak langsung melalui berbagai media cetak atau elektronik. Dengan demikian, sasaran penyuluhan diharapkan akan meningkat kemampuannya secara dinamis untuk dapat menyelesaikan sendiri setiap permasalahan yang dihadapinya. Sasaran penyuluhan atau para pelaku sistem agribisnis juga diharapkan kreatif, inovatif, berani dan bebas mengambil keputusan untuk memecahkan segala persoalan yang dihadapinya dengan kekuatan dan kemampuan yang ada pada dirinya serta prospek pengembangan usahanya ke depan. Tersedianya penyuluh di suatu desa tidak menjamin dapat memberikan hasil yang sama karena tergantung bagaimana penyuluh dapat memberikan kepuasan terhadap petani dengan kinerja yang dihasilkan.

Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara pelayanan yang dipikirkan terhadap hasil yang diharapkan. Jenis-jenis pelayanan penyuluhan pertanian yang dapat memuaskan petani seperti jasa informasi pertanian, jasa penerapan teknologi, jasa penumbuhan dan pembinaan kelembagaan petani, jasa pembimbingan, jasa pelatihan/kursus. Kualitas layanan dari pelaksanaan kegiatan penyuluhan pertanian di WKPP Desa Kuala Dua Kecamatan Sungai Raya dapat diukur melalui perbandingan antara tingkat kepentingan (*Importance*) terhadap tingkat kinerja (*Performance*). Sehingga dapat diketahui bagaimana tingkat kepuasan petani dalam memperoleh pelayanan dari WKPP Desa Kuala Dua Kecamatan Sungai Raya Kabupaten Kubu Raya. Apabila penyelenggaraan penyuluhan tersebut dilaksanakan secara benar, kontinyu, dan konsisten, maka tingkat kepuasan petani juga akan tinggi yang berdampak pada tingkat kepuasan petani dalam menerima pelayanan dari WKPP Desa Kuala Dua. Mengingat belum pernah dilakukannya pengukuran tingkat kepuasan di Wilayah Kerja Penyuluhan Pertanian Desa Kuala Dua, maka perlu dilakukan penelitian yang dapat mengukur tingkat kepuasan petani terhadap kinerja pelayanan penyuluhan pertanian pada Wilayah Kerja Penyuluhan Pertanian Desa Kuala Dua melalui pendekatan *Importance Performance Analysis*.

TINJAUAN TEORITIS

Rangkuti (2016), kepuasan didefinisikan sebagai respon terhadap kesesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaiannya. Kepuasan

ditentukan oleh berbagai jenis pelayanan yang didapatkan oleh selama menggunakan beberapa tahapan pelayanan tersebut. Ketidakpuasan yang diperoleh tahap awal pelayanan menimbulkan persepsi berupa mutu pelayanan yang buruk untuk tahapan selanjutnya, sehingga pelanggan merasa tidak puas dengan pelayanan secara keseluruhan. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan mengenai mutu jasa yang berfokus pada lima dimensi jasa, yaitu *responsiveness*, *reliability*, *emphaty*, *assurance* dan *tangible*. Kotler (2014), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.

Penyuluhan adalah suatu proses pembelajaran bagi pelaku utama serta pelaku usaha agar mereka mau dan mampu menolong dan mengorganisasikan dirinya dalam mengakses informasi pasar, teknologi, permodalan dan sumberdaya lainnya, sebagai upaya untuk meningkatkan produktivitas, efisiensi usaha, pendapatan dan kesejahteraannya serta meningkatkan kesadaran dalam pelestarian fungsi lingkungan hidup. Tujuan penyuluhan pertanian adalah merubah perilaku utama dan pelaku usaha melalui peningkatan pengetahuan, keterampilan, sikap dan motivasinya (Departemen Pertanian, 2019).

Mangkunegara (2012), *job performance* atau *actual performance* yang artinya hasil kerja secara kualitas yang dicapai oleh seorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Siswanto (2015) menyatakan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dicapai seorang tenaga kerja dalam melaksanakan pekerjaan tugas atau pekerjaan yang dibebankan kepadanya. Menurut Robbins (2015), kinerja merupakan hasil evaluasi terhadap pekerjaan yang dilakukan dibandingkan dengan kriteria yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, peningkatan atau penurunan kinerja seseorang dapat diketahui dengan adanya standar kerja yang ditetapkan organisasi.

Zeithaml, *et al.* (2016) membentuk model kualitas jasa yang menyoroti syarat-syarat utama untuk memberikan kualitas jasa yang diharapkan. Model tersebut mengidentifikasi lima kesenjangan atau *gap* yang menyebabkan kegagalan penyampaian jasa, yaitu : kesenjangan tingkat kepentingan konsumen dan persepsi manajemen, kesenjangan antara persepsi manajemen terhadap tingkat, kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa, kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal dan kesenjangan antara jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan dan Kesenjangan ini terjadi apabila pelanggan

mengukur kinerja prestasi perusahaan dengan cara yang berbeda atau apabila pelanggan keliru mempersiapkan kualitas jasa tersebut.

METODE PENELITIAN

a. Bentuk Penelitian

Penelitian adalah dalam bentuk assosiatif. Menurut Siregar (2015), penelitian asosiatif/ hubungan merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Dengan menggunakan metode penelitian ini akan diketahui hubungan antara variabel yang diteliti, sehingga menghasilkan kesimpulan yang akan menerangkan mengenai kejelasan objek yang diteliti.

b. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di WKPP Desa Kuala Dua Kecamatan Sungai Raya. Waktu penelitian dilakukan selama 2 (dua) bulan yaitu pada bulan April – Mei 2022.

c. Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah dengan studi lapang dan studi pustaka. Dalam studi lapang diperoleh dari data primer dan data sekunder. Data primer darai responden. Data sekunder diperoleh dari instansi terkait serta laporan-laporan atau data-data yang ada hubungannya dengan kegiatan penelitian ini. Studi pustaka dilakukan dengan cara mengumpulkan data-data kepustakaan baik berupa buku-buku, literatur-literatur maupun laporan-laporan atau data-data yang ada hubungannya dengan kegiatan penelitian ini.

d. Populasi Dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah Ketua kelompok tani yang ada di WKPP Desa Kuala Dua sebanyak 33 Kelompok Tani. Sampel adalah bagian dari populasi yang menjadi sumber data yang sebenarnya dalam suatu penelitian. Pengambilan sampel penelitian dengan cara sensus, sehingga jumlah sampel yang diambil sebanyak 33 orang Ketua Kelompok Tani yang ada di WKPP Desa Kuala Dua Kecamatan Sungai Raya.

e. Pengukuran Yang Digunakan

Menurut Sugiyono (2014), variabel penelitian merupakan gejala yang menjadi fokus peneliti untuk diamati. Variabel itu sebagai atribut orang atau sekelompok orang atau objek yang mempunyai variasi antara satu dengan yang lainnya dalam kelompok itu. Penentuan variabel

penelitian mengacu pada pendapat Rankuti (2016) bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan meliputi *tangible*, *realibilita*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* dengan Skala Likert 1 - 5.

f. Pengolahan Data Penelitian

Pengolahan data meliputi editing, tabulasi dan analisis. Setelah tahapan editing dan tabulasi selesai dilakukan, tahap selanjutnya adalah analisis. Tahap analisis data dilakukan dengan menggunakan metode *Importance and Performance Analysis*. Pengukuran kepentingan dilakukan dengan menggunakan Skala Likert (Sugiyono, 2014) yang terdiri dari sangat penting (5), penting (4), cukup penting (3), kurang penting (2) dan tidak penting (1). Hal yang sama dilakukan bagi pengukuran kinerja, yaitu sangat baik (5), baik (4), cukup baik (3), kurang baik (2) dan tidak baik (1). Berdasarkan hasil penilaian tingkat kepentingan dan hasil penilaian kinerja, maka dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dengan tingkat kinerja penyuluh pertanian. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan. Tingkat kepentingan inilah yang menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan petani. Dalam kajian ini terdapat dua buah peubah yang diwakilkan oleh huruf (X) dan huruf (Y), dimana (X) merupakan tingkat kinerja penyuluh dan (Y) merupakan tingkat kepentingan petani. Dalam ini digunakan rumus menurut Rangkuti (2016) sebagai berikut :

$$\bar{X}_i = \frac{\sum X_i}{n} \quad \bar{Y}_i = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Dimana :

X_i = skor rata-rata kinerja tiap atribut

Y_i = skor rata-rata kepentingan tiap atribut

n = jumlah responden

Untuk mengetahui skor rata-rata kinerja seluruh atribut (X_i) dilakukan dengan menjumlahkan skor rata-rata (X_i) masing-masing atribut dibagi jumlah atribut jasa yang digunakan. Begitu juga dalam menghitung tingkat rata-rata kepentingan keseluruhan (Y), jumlah skor rata-rata kepentingan (Y_i) seluruh atribut dibagi dengan jumlah atribut yang digunakan, atau rumusnya :

$$\bar{X}_i = \frac{\sum X_i}{K} \quad \bar{Y}_i = \frac{\sum Y_i}{K}$$

Dimana : K = jumlah atribut kepuasan

Skor rata-rata kinerja (X_i) dan kepentingan (Y_i) untuk tiap-tiap atribut skor rata-rata keseluruhan (X) dan skor rata-rata keseluruhan kepentingan (Y) digunakan untuk membentuk diagram kartesius dari atribut yang mempengaruhi kepuasan petani, dan berguna untuk penentuan titik berat usaha-usaha perbaikan untuk atribut yang benar-benar dianggap penting saja. IPA menggabungkan pengukuran atribut tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dalam grafik dua dimensi yang memudahkan penjelasan data dan mendapatkan usulan praktis. Interpretasi grafik IPA, dimana grafik IPA dibagi menjadi empat buah kuadran berdasarkan hasil pengukuran *Importance Performance Analysis* yang dikelompokkan ke dalam 4 (empat) kuadran (Rangkuti, 2016).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Nilai tingkat kepentingan yang dinilai oleh responden yakni sebagai berikut :

1. Bukti Fisik
 - a. Kondisi kemutakhiran peralatan yang dimiliki WKPP Desa Kuala Dua sangat penting (P1.1), menunjukkan bahwa sebanyak 10 orang (30,3%) responden menyatakan penting dan 23 orang (69,7%) responden menyatakan sangat penting.
 - b. Kondisi bersih dan nyaman bangunan gedung WKPP Desa Kuala Dua sangat penting (P1.2), menunjukkan bahwa sebanyak 23 orang (69,7%) responden menyatakan penting dan 10 orang (69,7%) responden menyatakan sangat penting.
 - c. Penampilan PPL WKPP Desa Kuala Dua rapi memengaruhi pelayanan yang diberikan (P1.3), menunjukkan bahwa sebanyak 18 (54,5%) orang responden menyatakan penting dan 10 orang (45,5%) responden menyatakan sangat penting.
 - d. Kondisi sumber daya manusia yang dimiliki WKPP Desa Kuala Dua sangat penting (P1.4), menunjukkan bahwa sebanyak 14 orang (42,4%) responden menyatakan penting dan 19 orang (57,6%) responden menyatakan sangat penting.
2. Keandalan
 - a. Perhatian serius dari WKPP Desa Kuala Dua terhadap petani yang mendapat masalah adalah sangat penting (P2.1), menunjukkan bahwa sebanyak 12 orang (36,4%) responden menyatakan penting dan 21 orang (63,6%) responden menyatakan sangat penting.
 - b. Keandalan WKPP Desa Kuala Dua dalam menyampaikan informasi pertanian kepada petani dari awal sampai akhir adalah sangat penting (P2.2), menunjukkan bahwa sebanyak 12 orang (36,4%) responden menyatakan penting dan 21 (63,6%) responden menyatakan sangat penting.
 - c. Ketepatan waktu WKPP Desa Kuala Dua dalam pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan adalah sangat penting (P2.3), menunjukkan bahwa sebanyak 2 orang (6,1%) responden menyatakan ragu-ragu, sebanyak 18 orang (54,5%) responden menyatakan penting dan 13 orang (39,4%) responden menyatakan sangat penting.
 - d. Keakuratan WKPP Desa Kuala Dua dalam pengadministrasian dokumen sangat penting (P2.4), menunjukkan bahwa sebanyak 2 orang (6,1%) responden menyatakan ragu-ragu, sebanyak 18 orang (54,5%) responden menyatakan penting dan 13 orang (39,4%) responden menyatakan sangat penting.
 - e. WKPP Desa Kuala Dua dapat dipercaya dalam penerimaan dokumen petani yang berhubungan dengan aktivitas petani adalah sangat penting (P2.5), menunjukkan bahwa sebanyak 2 orang (6,1%) responden menyatakan ragu-ragu, sebanyak 18 orang (54,5%) responden menyatakan penting dan 13 orang (39,4%) responden menyatakan sangat penting.
3. Daya Tanggap
 - a. Kejelasan informasi yang disampaikan WKPP Desa Kuala Dua kepada petani adalah sangat penting (P3.1), menunjukkan bahwa sebanyak 2 orang (6,1%) responden menyatakan ragu-ragu, sebanyak 11 orang (33,35%) responden menyatakan penting dan 20 orang (60,6%) responden menyatakan sangat penting.
 - b. Kejelasan informasi yang disampaikan WKPP Desa Kuala Dua kepada petani adalah sangat penting (P3.2), menunjukkan bahwa sebanyak 13 orang (39,4%) responden menyatakan penting dan 20 orang (60,6%) responden menyatakan sangat penting.
 - c. Kesiediaan PPL dalam membantu kesulitan petani adalah sangat penting (P3.3), menunjukkan bahwa sebanyak 9 orang (27,3%) responden menyatakan penting dan 24 orang (72,7%) responden menyatakan sangat penting.

- d. Keluwaan waktu yang disediakan oleh PPL dalam menanggapi permintaan petani dengan cepat adalah sangat penting (P3.4), menunjukkan bahwa sebanyak 2 orang (6,1%) responden menyatakan ragu-ragu, sebanyak 13 orang (39,4%) responden menyatakan penting dan 18 orang (54,5%) responden menyatakan sangat penting.
4. Jaminan
- a. Kemampuan PPL di dalam melaksanakan pekerjaan yang berhubungan dengan petani adalah sangat penting (P4.1), menunjukkan bahwa sebanyak 2 orang (6,1%) responden menyatakan ragu-ragu, sebanyak 11 orang (33,3%) responden menyatakan penting dan 20 orang (60,6%) responden menyatakan sangat penting.
- b. Perasaan aman dan nyaman bagi petani berurusan dengan petugas PPL adalah sangat penting (P4.2), menunjukkan bahwa sebanyak 13 orang (39,4%) responden menyatakan penting dan 20 orang (60,6%) responden menyatakan sangat penting.
- c. Kesabaran PPL dalam melayani petani adalah sangat penting (P4.3), menunjukkan bahwa sebanyak 13 orang (39,4%) responden menyatakan penting dan 20 orang (60,6%) responden menyatakan sangat penting.
- d. Dukungan WKPP Desa Kuala Dua kepada petugas PPL untuk melaksanakan tugas dengan baik adalah sangat penting (P4.4), menunjukkan bahwa sebanyak 13 orang (39,4%) responden menyatakan penting dan 20 orang (60,6%) responden menyatakan sangat penting.
5. Empati
- a. Pemahaman petugas PPL terhadap petani adalah sangat penting (P5.1), menunjukkan bahwa sebanyak 20 orang (60,63%) responden menyatakan penting dan 13 orang (39,4%) responden menyatakan sangat penting.
- b. Perhatian secara individu PPL kepada petani ketika menghadapi masalah adalah sangat penting (P5.2), menunjukkan bahwa sebanyak 2 orang (6,1%) responden menyatakan ragu-ragu, sebanyak 7 orang (21,2%) responden menyatakan penting dan 24 orang (72,7%) responden menyatakan sangat penting.
- c. Kesungguhan WKPP Desa Kuala Dua terhadap kepentingan petani dalam berusahatani adalah sangat penting (P5.3), menunjukkan bahwa sebanyak 2 orang (6,1%) responden menyatakan ragu-ragu, sebanyak 17 orang (51,5%) responden menyatakan penting dan 14 orang (42,4%) responden menyatakan sangat penting.
- d. Keluwesan pelayanan PPL terhadap petani adalah sangat penting (P5.4), menunjukkan bahwa sebanyak 13 orang (39,4%) responden menyatakan penting dan 20 orang (60,6%) responden menyatakan sangat penting.
- e. Pemahaman PPL akan kebutuhan petani adalah sangat penting (P5.5), menunjukkan bahwa sebanyak 13 orang (39,4%) responden menyatakan penting dan 20 orang (60,6%) responden menyatakan sangat penting.
- Nilai kinerja yang dinilai tingkat kinerjanya oleh responden yakni sebagai berikut :
1. Bukti Fisik
- a. Kondisi kemitakhiran peralatan yang dimiliki WKPP Desa Kuala Dua sangat penting (P1.1), menunjukkan bahwa sebanyak 31 orang (93,9%) responden menyatakan baik dan 2 orang (6,1%) responden menyatakan sangat baik.
- b. Kondisi bersih dan nyaman bangunan gedung WKPP Desa Kuala Dua sangat penting (P1.2), menunjukkan bahwa sebanyak 8 orang (24,2%) responden menyatakan ragu-ragu, 18 orang (54,5%) menyatakan baik dan 7 orang (21,2%) responden menyatakan sangat baik.
- c. Penampilan PPL WKPP Desa Kuala Dua rapi mempengaruhi pelayanan yang diberikan (P1.3), menunjukkan bahwa sebanyak 2 orang (6,1%) menyatakan ragu-ragu, sebanyak 16 orang (48,5%) orang responden menyatakan baik dan 15 orang (45,5%) responden menyatakan sangat baik.
- d. Kondisi sumber daya manusia yang dimiliki WKPP Desa Kuala Dua sangat penting (P1.4), menunjukkan bahwa sebanyak 2 orang (6,1%) menyatakan ragu-ragu, sebanyak 20 orang (60,6%) responden menyatakan baik dan 11 orang (33,3%) responden menyatakan sangat baik.
2. Keandalan
- a. Perhatian serius dari WKPP Desa Kuala Dua terhadap petani yang mendapat masalah adalah sangat penting (P2.1), menunjukkan bahwa sebanyak 2 orang (6,1%) menyatakan ragu-ragu, sebanyak 20 orang (60,6%) responden menyatakan baik dan 11 orang (33,3%) responden menyatakan sangat baik.

- b. Keandalan WKPP Desa Kuala Dua dalam menyampaikan informasi pertanian kepada petani dari awal sampai akhir adalah sangat penting (P2.2), menunjukkan bahwa sebanyak 2 orang (6,1%) menyatakan ragu-ragu, sebanyak 20 orang (60,6%) responden menyatakan baik dan 11 (33,3%) responden menyatakan sangat baik.
- c. Ketepatan waktu WKPP Desa Kuala Dua dalam pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan adalah sangat penting (P2.3), menunjukkan bahwa sebanyak 4 orang (12,1%) responden menyatakan ragu-ragu, sebanyak 18 orang (54,5%) responden menyatakan baik dan 11 orang (33,3%) responden menyatakan sangat baik.
- d. Keakuratan WKPP Desa Kuala Dua dalam pengadministrasian dokumen sangat penting (P2.4), menunjukkan bahwa sebanyak 2 orang (6,1%) responden menyatakan ragu-ragu, sebanyak 24 orang (72,7%) responden menyatakan baik dan 7 orang (21,2%) responden menyatakan sangat baik.
- e. WKPP Desa Kuala Dua dapat dipercaya dalam penerimaan dokumen petani yang berhubungan dengan aktivitas petani adalah sangat penting (P2.5), menunjukkan bahwa sebanyak 2 orang (6,1%) responden menyatakan ragu-ragu, sebanyak 14 orang (42,4%) responden menyatakan baik dan 17 orang (51,5%) responden menyatakan sangat baik.
3. Daya Tanggap
- a. Kejelasan informasi yang disampaikan WKPP Desa Kuala Dua kepada petani adalah sangat penting (P3.1), menunjukkan bahwa sebanyak 2 orang (6,1%) responden menyatakan ragu-ragu, sebanyak 12 orang (36,4%) responden menyatakan baik dan 19 orang (57,6%) responden menyatakan sangat baik.
- b. Kejelasan informasi yang disampaikan WKPP Desa Kuala Dua kepada petani adalah sangat penting (P3.2), menunjukkan bahwa sebanyak 14 orang (42,4%) responden menyatakan baik dan 19 orang (57,6%) responden menyatakan sangat baik.
- c. Kesiediaan PPL dalam membantu kesulitan petani adalah sangat penting (P3.3), menunjukkan bahwa sebanyak 2 orang (6,1%) responden menyatakan baik dan 22 orang (66,7%) responden menyatakan sangat baik.
- d. Keluasan waktu yang disediakan oleh PPL dalam menanggapi permintaan petani dengan cepat adalah sangat penting (P3.4), menunjukkan bahwa sebanyak 2 orang (6,1%) responden menyatakan ragu-ragu, sebanyak 22 orang (66,7%) responden menyatakan baik dan 9 orang (27,3%) responden menyatakan sangat baik.
4. Jaminan
- a. Kemampuan PPL di dalam melaksanakan pekerjaan yang berhubungan dengan petani adalah sangat penting (P4.1), menunjukkan bahwa sebanyak 15 orang (45,5%) responden menyatakan baik dan 18 orang (54,5%) responden menyatakan sangat baik.
- b. Perasaan aman dan nyaman bagi petani berurusan dengan petugas PPL adalah sangat penting (P4.2), menunjukkan bahwa sebanyak 21 orang (63,6%) responden menyatakan baik dan 12 orang (36,4%) responden menyatakan sangat baik.
- c. Kesabaran PPL dalam melayani petani adalah sangat penting (P4.3), menunjukkan bahwa sebanyak 25 orang (75,8%) responden menyatakan baik dan 8 orang (24,2%) responden menyatakan sangat baik.
- d. Dukungan WKPP Desa Kuala Dua kepada petugas PPL untuk melaksanakan tugas dengan baik adalah sangat penting (P4.4), menunjukkan bahwa sebanyak 2 orang (6,1%) menyatakan ragu-ragu, sebanyak 27 orang (81,8%) responden menyatakan baik dan 4 orang (12,1%) responden menyatakan sangat baik.
5. Empati
- a. Pemahaman petugas PPL terhadap petani adalah sangat penting (P5.1), menunjukkan bahwa sebanyak 22 orang (66,73%) responden menyatakan baik dan 11 orang (33,3%) responden menyatakan sangat baik.
- b. Perhatian secara individu PPL kepada petani ketika menghadapi masalah adalah sangat penting (P5.2), menunjukkan bahwa sebanyak 25 orang (75,8%) responden menyatakan baik dan 8 orang (24,2%) responden menyatakan sangat baik.
- c. Kesungguhan WKPP Desa Kuala Dua terhadap kepentingan petani dalam berusahatani adalah sangat penting (P5.3), menunjukkan bahwa sebanyak 21 orang (63,6%) responden menyatakan baik dan 12 orang (36,4%) responden menyatakan sangat baik.
- d. Keluwesan pelayanan PPL terhadap petani adalah sangat penting (P5.4), menunjukkan bahwa sebanyak 20 orang (60,6%) responden

menyatakan baik dan 13 orang (39,4%) responden menyatakan sangat baik.

- e. Pemahaman PPL akan kebutuhan petani adalah sangat penting (P5.5), menunjukkan bahwa sebanyak 26 orang (78,8%) responden menyatakan penting dan 7 orang (21,2%) responden menyatakan sangat baik.

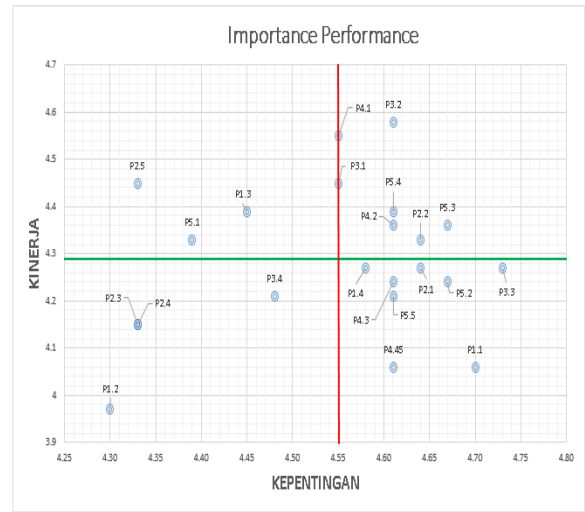
Importance-Performance Analysis merupakan penempatan dan penentuan dari tiap atribut dimensi kualitas layanan yang dapat dilihat pada Diagram Kartesius. Dimana nilai dari tiap-tiap atribut merupakan nilai rata-rata dari pernyataan responden. Berikut disajikan *Importance-Performance Analysis* seperti terlihat pada Tabel 1 dan Gambar 1 Diagram Kartesius.

Tabel 1
Nilai Rata-Rata Kepentingan dan Kinerja Kualitas Layanan WKPP Desa Kuala Dua

Dimensi Pelayanan	Nilai Rata-Rata		
	Kepentingan	Kinerja	
a Bukti Fisik			
1	Kondisi kemutakhiran peralatan yang dimiliki WKPP Desa Kuala Dua sangat penting	4.70	4.06
2	Kondisi bersih dan nyaman bangunan gedung WKPP Desa Kuala Dua sangat penting	4.30	3.97
3	Penampilan PPL WKPP Desa Kuala Dua rapi menpenaui pelayanan yang diberikan	4.45	4.39
4	Kondisi sumber daya manusia yang dimiliki WKPP Desa Kuala Dua sangat penting	4.58	4.27
b Keandalan			
1	Perhatian serius dari WKPP terhadap petani yang mendapat masalah adalah sangat penting	4.64	4.27
2	Keandalan WKPP dalam menyampaikan informasi pertanian kepada petani dari awal sampai akhir adalah sangat penting	4.64	4.33
3	Ketepatan waktu WKPP dalam pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan adalah sangat penting	4.33	4.15
4	Keakuratan WKPP dalam pengadministrasian dokumen sangat penting	4.33	4.15
5	WKPP dapat dipercaya dalam penerimaan dokumen petani yang berhubungan dengan aktivitas petani adalah sangat penting	4.33	4.45
c Daya Tanggap			
1	Kejelasan informasi yang disampaikan WKPP kepada petani adalah sangat penting	4.55	4.45
2	Kejelasan informasi yang disampaikan WKPP kepada petani adalah sangat penting	4.61	4.58
3	Kesediaan PPL dalam membantu kesulitan petani adalah sangat penting	4.73	4.27
4	Keluangan waktu yang disediakan oleh PPL dalam menanggapi permintaan petani dengan cepat adalah sangat penting	4.48	4.21
d Jaminan			
1	Kemampuan PPL di dalam melaksanakan pekerjaan yang berhubungan dengan petani adalah sangat penting	4.55	4.55
2	Perasaan aman dan nyaman bagi petanai berurusan dengan petugas PPL adalah sangat penting	4.61	4.36
3	Kesabaran PPL dalam melayani petani adalah sangat penting	4.61	4.24
4	Dukungan WKPP Desa Kuala Dua kepada petugas PPL untuk melaksanakan tugas dengan baik adalah sangat penting	4.61	4.06
e Empati			
1	Pemahaman petugas PPL terhadap petani adalah sangat penting	4.39	4.33
2	Perhatian secara individu PPL kepada petani ketika menghadapi masalah adalah sangat penting	4.67	4.24
3	Kesungguhan WKPP terhadap kepentingan petani dalam berusahatani adalah sangat penting	4.67	4.36
4	Keluwesan pelayanan PPL terhadap petani adalah sangat penting	4.61	4.39
5	Pemahaman PPL akan kebutuhan petani adalah sangat penting	4.61	4.21
Jumlah		99.97	94.33
Rata-Rata		4.54	4.29

Sumber : Data Olahan, 2022

Gambar 1
Diagram Kartesius Berdasarkan Nilai Rata-Rata Kepentingan dan Kinerja Kualitas Layanan WKPP Desa Kuala Dua



SIMPULAN DAN SARAN

a. Simpulan

1. Pernyataan tidak puas terhadap kualitas layanan WKPP Desa Kuala Dua, dimana ini dapat dilihat dari nilai rata-rata kepentingan 4,54 lebih besar dari skor nilai rata-rata kinerja 4,29 dimana kinerja lebih kecil darai kepentingan.
2. Dilihat dari Digaram Kartesius yang tersebar pada koordinat dari titik-titik 1 – 22 adalah mewakili masing-masing atribut dari dimensi kualitas layanan yang memberikan interpretasi yang berbeda-beda.
3. Kuadran Pertama (A), meliputi atribut :
 - a) Penampilan PPL WKPP Desa Kuala Dua rapi mempengaruhi pelayanan yang diberikan (P1.3).
 - b) Keandalan WKPP Desa Kuala Dua dalam menyampaikan informasi pertanian kepada petani dari awal sampai akhir adalah sangat penting (P2.5).
 - c) Pemahaman petugas PPL terhadap petani adalah sangat penting (P5.1).
4. Kuadran Kedua (B), yakni meliputi atribut :
 - a) Keandalan WKPP Desa Kuala Dua dalam menyampaikan informasi pertanian kepada petani dari awal sampai akhir adalah sangat penting (P2.2).
 - b) Kejelasan informasi yang disampaikan WKPP Desa Kuala Dua kepada petani adalah sangat penting (P3.1).
 - c) Kejelasan informasi yang disampaikan WKPP Desa Kuala Dua kepada petani adalah sangat penting (P3.2).

- d) Kemampuan PPL di dalam melaksanakan pekerjaan yang berhubungan dengan petani adalah sangat penting (P4.1).
 - e) Perasaan aman dan nyaman bagi petani berurusan dengan petugas PPL adalah sangat penting (P4.2).
 - f) Kesungguhan WKPP terhadap kepentingan petani dalam berusahatani adalah sangat penting (P5.3.).
 - g) Keluwesan pelayanan PPL terhadap petani adalah sangat penting (P5.4).
5. Kuadran Ketiga (C), yakni meliputi atribut :
- a) Kondisi bersih dan nyaman bangunan gedung WKPP Desa Kuala Dua sangat penting (P1.2).
 - b) Ketepatan waktu WKPP Desa Kuala Dua dalam pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan adalah sangat penting (P2.3).
 - c) Keakuratan WKPP Desa Kuala Dua dalam pengadminis-trasian dokumen sangat penting (P2.4).
 - d) Keluasan waktu yang disediakan oleh PPL dalam menanggapi permintaan petani dengan cepat adalah sangat penting (P3.4).
6. Kuadran Keempat (D), yakni meliputi atribut :
- a) Kondisi kemutakhiran peralatan yang dimiliki WKPP Desa Kuala Dua sangat penting (P1.1).
 - b) Kondisi sumber daya manusia yang dimiliki WKPP Desa Kuala Dua sangat penting (P1.4).
 - c) Perhatian serius dari WKPP terhadap petani yang mendapat masalah adalah sangat penting (P2.1).
 - d) Kesiapan PPL dalam membantu kesulitan petani adalah sangat penting (P3.3).
 - e) Kesabaran PPL dalam melayani petani adalah sangat penting (P.4.3).
 - f) Dukungan WKPP Desa Kuala Dua kepada petugas PPL untuk melaksanakan tugas dengan baik adalah sangat penting (P.4.5).
 - g) Perhatian secara individu PPL kepada petani ketika menghadapi masalah adalah sangat penting (P5.2).
 - h) Pemahaman PPL akan kebutuhan petani adalah sangat penting (P.5.5).

b. Saran

1. Berdasarkan Diagram Kartesius maka perlu penanganan yang diprioritaskan oleh WKPP Desa Kuala Dua untuk mengatasi kekurangan-puasan petani terutama pada Kuadran A.
2. Berdasarkan Diagram Kartesius maka WKPP Desa Kuala Dua perlu mempertahankan dan

meningkatkan kinerja atribut yang berada pada Kuadran B.

3. Berdasarkan Diagram Kartesius maka WKPP Desa Kuala Dua perlu meningkatkan kinerja atribut yang berada pada Kuadran C.
4. WKPP Desa Kuala Dua hendaknya selalu dapat memberikan pengarahan dan pengawasan secara rutin kepada seluruh Petugas Penyuluh Lapang yang terkait secara langsung dengan pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Departemen Pertanian. 2019. Dasar-Dasar Penyuluhan Pertanian. Departemen Pertanian. Jakarta
- Kotler, Phillip. 2014. Manajemen Pemasaran, alih bahasa Hendro Teguh, Edisi 9, CV Intermedia. Jakarta.
- Mangkunegara. 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Penerbit Rosida. Bandung.
- Robbins, Stephen. 2015. Perilaku Organisasi, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Rangkuti, Freddy. 2016. Measuring Customer Satisfaction. Penerbit PT.Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Binsis. Penerbit CV. Alfabeta Bandung, Cetakan Kedelapan. Bandung.
- Siregar, Sofyan. 2015. Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siswanto. 2015. Manajemen Mutu Sumber Daya Manusia. PT. Ghalia. Jakarta.
- Zeithmal, Parasuraman, A,VA Berry LL. 2016. a conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future research, Journal of Marketing, Vol 49 (Fall) pp. 41-50.