

## Kepuasan Petani Jagung Terhadap Program Sekolah Lapang Bertani Untuk Negeri

Fani Handayani<sup>1\*</sup>

<sup>1</sup>Agribisnis, Universitas Siliwangi, Kota Tasikmalaya, Jawa Barat, Indonesia

\*E-mail: [fani332002@gmail.com](mailto:fani332002@gmail.com)

### Abstrak

Sekolah Lapang Bertani Untuk Negeri (BUN) adalah inisiatif penyuluhan pertanian yang melibatkan fasilitator sebagai penyuluh utama dan *Farmers Development Associate* (FDA) sebagai asisten penyuluh. Permasalahan dalam penelitian ini mencakup tingkat kehadiran, produktivitas, tingkat pengetahuan, dan tingkat adopsi SOP di Desa Lambara, yang menunjukkan nilai terendah jika dibandingkan dengan area operasional lainnya. Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Agustus sampai Desember 2023. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui atribut prioritas yang harus diperbaiki serta untuk menganalisis kepuasan petani jagung terhadap Program Sekolah Lapang BUN. Untuk mengetahui atribut prioritas yang harus diperbaiki digunakan alat analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) sedangkan untuk mengetahui tingkat kepuasan petani secara keseluruhan digunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei dengan penentuan responden secara sensus terhadap 60 orang petani. Hasil analisis IPA menunjukkan atribut prioritas utama untuk diperbaiki adalah pemanfaatan alat peraga, cara berkomunikasi fasilitator, penyesuaian jadwal sekolah lapang dan metode pembelajaran. Hasil pengukuran CSI menunjukkan peningkatan kepuasan pada setiap pertemuan, dengan rata-rata 88,41 persen yang menunjukkan tingkat kepuasan sangat tinggi. Meskipun petani merasa puas, partisipasi petani tergolong rendah akibat kinerja yang diberikan terhadap penjadwalan yang belum sesuai dengan harapan petani.

**Kata kunci:** jagung, kepuasan, petani, sekolah lapang

### 1. Pendahuluan

Jagung adalah tanaman palawija yang tergolong sebagai komoditas tanaman pangan dengan manfaat utama yaitu untuk dikonsumsi manusia dan memenuhi kebutuhan pakan ternak [1]. Jagung merupakan tanaman pangan yang menjadi sumber karbohidrat terbesar kedua setelah padi atau beras di Indonesia [2]. Petani jagung di Indonesia umumnya menghasilkan dua jenis jagung, yaitu jagung pakan (*Zea Mays* L.) dan jagung manis (*Zea Mays* L., var *Saccharata* Sturt) [3].

Tingkat produksi jagung Indonesia pada tahun 2023 mengalami penurunan sebesar 12,5 persen dari tahun 2022 yaitu menjadi 14,46 juta ton [4]. Salah satu daerah yang memiliki potensi pengembangan pada komoditas jagung adalah Provinsi Sulawesi Tengah. Hal ini disebabkan karena jagung dijadikan sebagai makanan pokok oleh masyarakat timur Indonesia termasuk Sulawesi Tengah [5]. Selain itu, luas lahan jagung di Sulawesi Tengah mencapai 18.065 hektar dengan jumlah produksi hingga 75,939 ton di tahun 2023 [6]. Luas panen, produksi, dan produktivitas jagung di Sulawesi Tengah mengalami fluktuasi pada setiap tahun yang dapat dilihat pada Tabel 1.

**Tabel 1.** Luas panen, produksi, dan produktivitas jagung di Provinsi Sulawesi Tengah tahun 2019-2023

| Tahun | Luas Panen (ha) | Produksi (ton) | Produktivitas (kw/hektar) |
|-------|-----------------|----------------|---------------------------|
| 2019  | 14.183          | 69.872         | 47,92                     |
| 2020  | 14.648          | 65.596         | 44,78                     |
| 2021  | 14.152          | 63.515         | 44,88                     |
| 2022  | 22.350          | 96.200         | 43,04                     |
| 2023  | 18.065          | 75.940         | 42,04                     |

Pada Tabel 1, terlihat bahwa terjadi kenaikan signifikan pada luas panen dan tingkat produksi jagung di Sulawesi Tengah tahun 2022. Fenomena kenaikan pesat ini diklaim oleh pemerintah provinsi setempat sebagai kesuksesan dari program gerakan percepatan dan pencapaian target luas tambah tanam jagung (Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Sulawesi Tengah, 2023). Namun, hal tersebut tidak berlangsung lama, karena pada tahun 2023 luas panen jagung di Sulawesi Tengah menurun menjadi 18.065 hektar dan jumlah produksi sebesar 75.940 ton. Penurunan ini disebabkan

fenomena El Nino yang berdampak pada luasan lahan jagung tidak ditanami menjadi kembali meningkat [7]. El Nino adalah fenomena perubahan iklim akibat peningkatan suhu permukaan air laut pasifik bagian timur yang menjadikan cuaca di Indonesia didominasi oleh musim kemarau [8]. Lembaga Ketahanan Nasional (Lemhanas) menyebutkan tiga aspek penting yang berperan dalam upaya mengantisipasi perubahan iklim di sektor pertanian, yaitu Sumber Daya Manusia (SDM) petani, teknologi pertanian, dan kebijakan pemerintah [9].

Yayasan Edu Farmers International (EFI) merupakan salah satu organisasi non-profit yang berperan dalam meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan petani dalam menghadapi kondisi perubahan iklim [10]. Yayasan EFI termasuk ke dalam penyuluh swasta, apabila merujuk pada Peraturan Menteri Pertanian Nomor 27 Tahun 2023. Penyuluh swasta adalah penyuluh pertanian yang berasal dari dunia usaha atau dari lembaga yang memiliki kompetensi dalam penyuluhan pertanian.

Brunner *et al* (2019) menjelaskan penyuluhan pertanian adalah proses pendidikan dalam rangka meningkatkan pengetahuan dan keterampilan penduduk pedesaan. Pada UU Nomor 16 Tahun 2006 Pasal 1, penyuluhan pertanian memiliki pengertian sebagai proses pembelajaran bagi pelaku utama serta pelaku usaha dalam mengakses informasi pasar, teknologi, permodalan, dan sumber daya lain. Menurut Andriani *et al* (2024). tujuan utama penyuluhan pertanian dalam jangka pendek adalah untuk meningkatkan pengetahuan, kecakapan, sikap, dan tindakan petani, sedangkan dalam jangka panjang diharapkan mampu meningkatkan kesejahteraan petani.

Yayasan EFI berdiri sejak tahun 2015 dan telah mendampingi 3.634 petani di Indonesia (Edu Farmers Foundation, 2023). Salah satu program unggulan Yayasan EFI yang berfokus pada peningkatan kapasitas petani adalah Bertani Untuk Negeri (BUN). BUN dalam pelaksanaannya menyelenggarakan serangkaian kegiatan penyuluhan dan pendampingan kepada petani. Metode penyuluhan yang dipilih oleh BUN dan dilakukan secara intensif adalah melalui kegiatan sekolah lapang. Sekolah lapang adalah wadah yang dibuat sebagai sarana belajar antar petani, wanita tani, maupun pelaku usaha tani [13].

Yayasan EFI memilih petani jagung di Sulawesi Tengah sebagai mitra utama yang menjadi fokus untuk didampingi pada program BUN. Hal ini didorong oleh potensi pengembangan jagung yang cukup besar di Sulawesi Tengah. Selain itu, Sulawesi Tengah menjadi perhatian nasional setelah terjadinya bencana alam luar biasa, yaitu gempa bumi, tsunami, dan likuifaksi (pergeseran permukaan tanah) di tahun 2018 [14].

Produksi jagung tertinggi di Sulawesi Tengah terdapat di Kabupaten Tojo Una-Una sebesar 37.495 ton dan di Kabupaten Sigi sebesar 27.580 ton [15]. Pada tahun 2023, Yayasan EFI menentukan empat area operasional program BUN yang tersebar di Kabupaten Sigi. Pemilihan Kabupaten Sigi didasari karena merupakan daerah sentra pertanian strategis dengan akses yang dekat dan mudah dari Ibukota Provinsi yaitu Kota Palu. Disamping itu, pemerintah pusat juga memperhatikan Kabupaten Sigi secara khusus melalui Proyek Strategis Nasional (PSN) pembangunan Bendungan Gumbasa sebagai sarana pengairan irigasi. Bendungan Gumbasa dibangun dalam rangka mewujudkan swasembada pangan komoditas padi dan palawija khususnya jagung dan kacang tanah [16].

Salah satu daerah penghasil jagung yang terletak di sekitar aliran Bendungan Gumbasa adalah Desa Lambara. Pada tahun 2023, petani jagung di Desa Lambara mengeluhkan kurangnya perhatian penyuluh pertanian yang mengakibatkan banyak program pemerintah tidak terimplementasi diantaranya bantuan benih, bantuan pupuk, hingga program kredit pertanian. Kondisi ini mengakibatkan petani kurang melakukan inovasi dalam menyelesaikan permasalahan di lahan. Hal ini selaras dengan temuan tim operasional BUN yang menyebutkan bahwa Desa Lambara memiliki tingkat adopsi Standar Operasional Prosedur (SOP) yang rendah pada implementasi *Good Agriculture Practice* (GAP) dibandingkan empat area

lain di Kabupaten Sigi. Tingkat adopsi SOP petani jagung Desa Lambara hanya sebesar 48,21 persen, lebih rendah dibandingkan area lain yang memiliki rata-rata nilai lebih dari 50 persen.

Berdasarkan, data hasil pelaksanaan program BUN di Desa Lambara tercatat rata-rata tingkat kehadiran petani pada program sekolah lapang BUN hanya sebesar 60 persen dari lima pertemuan. Sementara itu, di area lain telah mencapai lebih dari 80 persen. Nurmayasari *et al* (2020) menjelaskan bahwa rendahnya partisipasi petani dapat disebabkan beberapa faktor eksternal seperti tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang tidak sesuai, kurangnya motivasi, karakteristik sosial, jarak rumah, dan lain-lain. Oleh karena itu, pengukuran terhadap tingkat kepuasan petani penting untuk dilakukan agar dapat memastikan penyebab utama rendahnya partisipasi di Desa Lambara. Terciptanya kepuasan petani, akan berpengaruh pada sikap dan perilaku petani dalam menggunakan produk atau inovasi teknologi yang direkomendasikan [18].

Kotler dan Keller [19] menjelaskan bahwa kepuasan merupakan sebuah perasaan senang ataupun kecewa atas perbandingan antara ekspektasi dan hasil kinerja yang dirasakan terhadap produk, layanan, ataupun jasa yang diterima. Menurut Rangkuti (2006), kepuasan juga dapat didefinisikan sebagai kesesuaian respon terhadap tingkat kepentingan sebelumnya dan tingkat kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian atau setelah layanan diterima. Tingkat kepentingan adalah keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk jasa dan dijadikan sebagai standar acuan dalam menilai kinerja produk jasa. Sedangkan tingkat kinerja adalah pencapaian terhadap pelaksanaan suatu kegiatan atau program dalam mewujudkan tujuan suatu organisasi. Penyuluhan seringkali berkaitan dengan konsep kepuasan karena tergolong sebagai produk jasa yang diberikan kepada petani [20]. Kualitas jasa dibagi berdasarkan lima dimensi pelayanan yang terdiri dari *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati).

Menurut Slamet *et al* [21], penyuluhan pertanian termasuk dalam industri jasa karena menawarkan layanan pendidikan non formal kepada petani dan pihak lain yang memerlukan. Pengukuran tingkat kepuasan dilakukan dengan menggunakan indikator tertentu yang terdiri dari beberapa atribut dengan mempertimbangkan aspek kepentingan di dalamnya [22]. Pengukuran terhadap tingkat kepuasan petani penting untuk dilakukan karena seringkali terdapat fenomena terbalik antara upaya maksimal yang telah dilakukan oleh penyuluh dengan rasa kepuasan yang dirasakan oleh petani [23]. Oleh karena itu, pengukuran tingkat kepuasan petani jagung terhadap program sekolah lapang BUN penting untuk dilakukan agar dapat mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan serta menjadi bahan evaluasi bagi *stakeholder* program BUN dan Yayasan EFI.

## **2. Metodologi**

Penelitian dilaksanakan pada bulan Agustus sampai Desember tahun 2023 di Desa Lambara Kecamatan Tanambulava Kabupaten Sigi Sulawesi Tengah. Lokasi penelitian dipilih secara *purposive* dengan pertimbangan yaitu memiliki sejumlah permasalahan yang menonjol dibandingkan area operasional BUN yang lain di Kabupaten Sigi, salah satunya tingkat partisipasi petani terhadap kegiatan sekolah lapang merupakan yang terendah. Disamping itu, Desa Lambara merupakan daerah sentra pertanian jagung potensial karena dilalui oleh aliran Bendungan Gumbasa sebagai PSN pemerintah pusat.

### **2.1 Metode Pengumpulan Data**

Terdapat dua jenis data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara secara langsung terhadap petani mitra BUN di Desa lambara yang mengikuti sekolah lapang. Sedangkan data sekunder berasal dari buku, jurnal, dan artikel ilmiah yang diperoleh dengan melakukan studi pustaka.

Penentuan responden pada penelitian ini dilakukan dengan dengan metode sensus yang berjumlah 60 orang petani jagung mitra BUN di Desa Lambara yang menjadi populasi target. Selanjutnya, responden yang diwawancarai jumlah bervariasi tergantung kehadiran petani pada sekolah lapang yaitu dengan rata-rata kehadiran per pertemuan adalah 182 dibagi lima pertemuan sehingga menghasilkan subpopulasi sebanyak 36 orang untuk dianalisis pada penelitian ini.

Wawancara terhadap responden dibantu dengan menggunakan kuesioner kepuasan dan kepentingan terhadap sekolah lapang BUN di setiap pertemuan. Terdapat 12 pernyataan yang terbagi ke dalam lima dimensi pelayanan diantaranya yaitu:

1. Dimensi *Tangible* (Berwujud)
  - a. Kualitas makanan, minuman dan *snack* yang disediakan pada saat sekolah lapang (A1).
  - b. Pemanfaatan alat peraga (papan tulis, demonstrasi, dan lain-lain) dalam membantu proses pembelajaran di sekolah lapang (A2).
2. Dimensi *Reliability* (Keandalan)
  - a. Kemampuan fasilitator dalam menjelaskan materi sekolah lapang (A3).
  - b. Cara berkomunikasi fasilitator dalam kegiatan sekolah lapang (A4).
  - c. Efektivitas sekolah lapang dalam memberi pengetahuan baru (A5).
3. Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan)
  - a. Penyesuaian fasilitator dalam menjadwalkan sekolah lapang agar tidak berbentrok dengan jadwal petani (A6).
  - b. Penyesuaian fasilitator terhadap respon petani mengenai tingkat kesulitan materi yang disampaikan (A7).
4. Dimensi *Assurance* (Jaminan)
  - a. Metode pembelajaran yang diterapkan dalam membantu memahami materi sekolah lapang (A8).
  - b. Pengetahuan fasilitator terhadap materi yang dibawa saat sekolah lapang (A9).
  - c. Kesesuaian topik yang diangkat di sekolah lapang dengan situasi yang dihadapi di lahan (A10).
  - d. Kemampuan fasilitator dalam membangun suasana belajar yang mendukung aktif berpartisipasi (A11).
  - e. Kemampuan fasilitator dalam mendesain sekolah lapang menjadi menyenangkan bagi petani.

## 2.2 Metode Analisis Data

Alat analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). IPA digunakan untuk menggambarkan kesesuaian tingkat kinerja dan tingkat kepentingan dari atribut kualitas pelayanan pada kegiatan sekolah lapang BUN. Sedangkan CSI digunakan untuk menggambarkan tingkat kepuasan petani dampingan terhadap kinerja pelayanan pada kegiatan sekolah lapang BUN secara keseluruhan. IPA adalah suatu metode untuk membandingkan sejauh mana kinerja dari pelayanan yang dirasakan oleh pengguna jasa terhadap tingkat kepuasan yang diinginkan (Supranto, 2011).

Penelitian ini menggunakan skala *likert* yaitu skala pengukuran untuk mengukur sikap, pendapat, serta persepsi suatu individu atau kelompok mengenai fenomena sosial yang telah ditetapkan oleh peneliti dan sering disebut sebagai variabel penelitian [24]. Skala likert dapat berjumlah 3,4,5,6, atau 7 skala [25]. Pada penelitian ini terdapat tujuh kategori tanggapan karena disesuaikan dengan kuesioner resmi milik Yayasan EFI sebagai penyelenggara BUN sehingga diharapkan mampu menggambarkan kepuasan secara konkret sesuai kebutuhan tim operasional dan dapat dijadikan bahan evaluasi secara tepat. Skor tingkat kepentingan dan tingkat kinerja berdasarkan skala likert dapat dilihat pada Tabel 2.

**Tabel 2.** Skor tingkat kepentingan dan tingkat kinerja berdasarkan skala likert

| Skor | Tingkat Kepentingan  | Tingkat Kinerja   |
|------|----------------------|-------------------|
| 1    | Sangat tidak penting | Sangat tidak baik |
| 2    | Tidak penting        | Tidak baik        |
| 3    | Kurang penting       | Kurang baik       |
| 4    | Biasa saja           | Biasa saja        |
| 5    | Cukup penting        | Cukup baik        |
| 6    | Penting              | Baik              |
| 7    | Sangat penting       | Sangat baik       |

Selanjutnya, rentang skala yang digunakan untuk menjabarkan penilaian atribut secara keseluruhan berdasarkan skor pengukuran tingkat kepentingan dan tingkat kinerja diperoleh melalui rumus berikut:

$$RS = \frac{m-n}{b}$$

Keterangan:

m = skor nilai tertinggi

n = skor nilai terendah

b = jumlah kelas atau kategori

Maka dari itu, rentang skala yang digunakan berdasarkan rumus di atas adalah sebagai berikut:

$$RS = \frac{7-1}{7} = 0,86$$

Berdasarkan perhitungan dari rentang skala tersebut maka kriteria kepentingan dan kinerja tersaji pada Tabel 3.

**Tabel 3.** Rentang skala terhadap tingkat kepentingan dan tingkat kinerja

| Rentang Skala | Tingkat Kepentingan  | Tingkat Kinerja   |
|---------------|----------------------|-------------------|
| 1,00-1,85     | Sangat tidak penting | Sangat tidak baik |
| 1,86-2,71     | Tidak penting        | Tidak baik        |
| 2,72-3,57     | Kurang penting       | Kurang puas       |
| 3,58-4,43     | Biasa saja           | Biasa saja        |
| 4,44-5,29     | Cukup penting        | Cukup baik        |
| 5,30-6,15     | Penting              | Baik              |
| 6,16-7,00     | Sangat penting       | Sangat baik       |

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

Supranto (2011) menjelaskan tahapan menghitung *Importance Performance Analysis (IPA)* adalah sebagai berikut:

1. Menentukan tingkat kesesuaian antara kepentingan dan kinerja dengan menggunakan rumus:

$$Tki = \frac{\sum Y_{xi}}{\sum Y_i} \times 100\%$$

Keterangan:

Tki = Tingkat kesesuaian atribut

Xi = Skor penilaian tingkat kinerja

Yi = Skor penilaian tingkat kepentingan

2. Setelah diketahui nilai tingkat kesesuaian atribut, selanjutnya menghitung nilai rata-rata kinerja dan kepentingan yang akan masuk ke dalam diagram kartesius. Diagram kartesius dibagi menjadi empat bagian dan dibatasi oleh dua garis berpotongan tegak lurus X (tingkat kinerja) dan Y (tingkat kepentingan). Rata-rata X dan Y pada diagram kartesius diperoleh melalui rumus berikut:

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \quad \text{dan} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

Keterangan:

$\bar{X}$  = Skor rata-rata tingkat kinerja

$\bar{Y}$  = Skor rata-rata tingkat kepentingan

$\sum Xi$  = Total skor tingkat kinerja atribut ke-i

$\sum Yi$  = Total skor tingkat kepentingan atribut ke-i

n = Jumlah responden

3. Nilai  $\bar{X}$  dan  $\bar{Y}$  digunakan sebagai pasangan koordinat titik atribut yang memposisikan suatu atribut terletak pada grafik kartesius, titik tersebut diperoleh dari perhitungan rata-rata tingkat kinerja dan tingkat kepentingan untuk seluruh atribut melalui rumus:

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \quad \text{dan} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

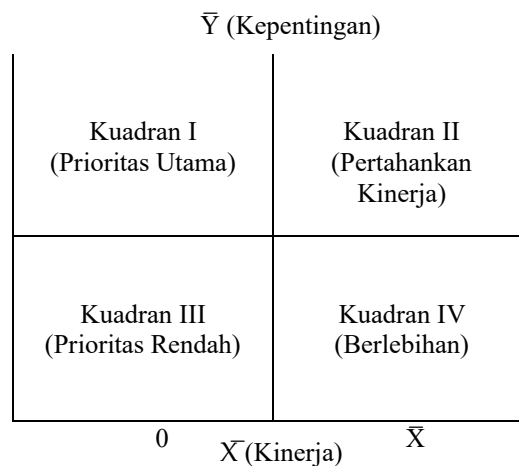
Keterangan:

$\bar{X}$  = Skor rata-rata dari rata-rata tingkat kinerja seluruh atribut

$\bar{Y}$  = Skor rata-rata dari rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut

n = banyaknya atribut yang diteliti

4. Memasukkan hasil perhitungan ke dalam diagram kartesius dengan alat bantu SPSS 26 untuk mengetahui posisi dari setiap atribut yang digunakan sehingga terlihat atribut mana yang menjadi prioritas utama. Gambar diagram kartesius dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Diagram kartesius

Keterangan:

1. Kuadran I (Prioritas Utama), menunjukkan atribut perlu adanya "tingkatkan kinerja" (*high importance & low performance*), kuadran ini memuat atribut yang dianggap penting oleh petani namun kinerjanya lebih rendah dari harapan petani.
2. Kuadran II (Pertahankan Kinerja), menunjukkan atribut perlu adanya "pertahankan kinerja" (*high importance & high performance*) yang berarti atribut dalam kuadran ini memiliki tingkat harapan dan kinerja yang tinggi.
3. Kuadran III (Prioritas Rendah), menunjukkan atribut termasuk dalam prioritas rendah untuk diperbaiki (*low importance & low performance*), yang berarti atribut dalam kuadran ini memiliki tingkat kepentingan/harapan yang rendah dan kinerjanya dinilai kurang baik oleh pelanggan.

4. Kuadran IV (Berlebihan), menunjukkan atribut termasuk dalam "cenderung berlebihan" (*low importance & high performance*), artinya dalam kuadran ini pelanggan menganggap atribut tidak terlalu penting namun kinerjanya melebihi harapan.

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

CSI merupakan suatu metode yang menggunakan indeks untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan dengan memerhatikan tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa. Sadika (2023) menjelaskan tahapan-tahapan dalam menentukan CSI yaitu sebagai berikut:

1. Menentukan *Means Important Score (MIS)* dan *Means Satisfaction Score (MSS)*, nilai ini diperoleh berdasarkan nilai rata-rata tingkat kepentingan dan nilai rata-rata kepuasan tiap responden.

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

Keterangan:

$Y_i$  = Nilai kepentingan atribut Y ke-i

n = jumlah responden

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

Keterangan:

$X_i$  = Nilai kinerja atribut X ke-i

n = jumlah responden

2. Membuat *Weight Factor (WF)*, bobot ini merupakan persentase nilai MIS tiap atribut terhadap nilai total MIS seluruh atribut. Rumusnya adalah:

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100\%$$

Keterangan:

$MIS_i$  = Nilai rata-rata kepentingan atribut ke-i

$\sum_{i=1}^p MIS_i$  = Total nilai rata-rata kepentingan atribut ke-i

3. Membuat *Weight Score (WS)*, bobot ini merupakan perkalian antara *Weight Factor (WF)* dan *Means Satisfaction Score (MSS)* atau rata-rata tingkat kepentingan, rumusnya sebagai berikut:

$$WS_i = WFi \times MSS$$

Keterangan:

i = Atribut kualitas pelayanan

MSS = Skor rata-rata kinerja atribut ke-i

4. Menentukan nilai CSI

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WS_i}{HS} \quad \text{atau} \quad CSI = \frac{WAT}{HS} \times 100\%$$

Keterangan:

$WS_i$  = Total *Weight Score*

p = Atribut kepentingan ke-p

WAT = Total rata-rata skor kepuasan

HS = Skala maksimum yang digunakan

5. Kriteria indeks kepuasan menggunakan kisaran 0 hingga 100% (tidak puas hingga sangat puas), yaitu kepuasan tertinggi dicapai apabila nilai CSI menunjukkan 100%. Untuk membuat skala *linier numeric* diawali dengan mencari rentang skala dengan rumus:

$$RS = \frac{m-n}{b}$$

Keterangan:

RS = Rentang Skala

m = Skor tertinggi

n = Skor terendah

b = Jumlah kelas yang akan dibuat

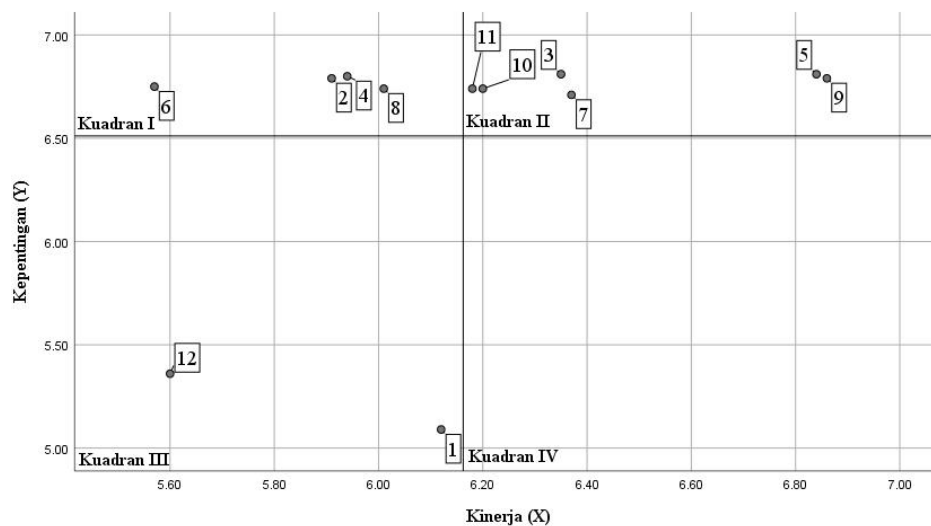
Rentang skala CSI yang akan digunakan pada penelitian ini adalah:

$$RS = \frac{100\%-0\%}{7} = 14,28 \%$$

### 3. Hasil dan pembahasan

#### 3.1. Atribut Prioritas Utama Kualitas Pelayanan pada Sekolah Lapang BUN

Untuk mendapatkan atribut prioritas utama kualitas pelayanan pada sekolah lapang BUN menggunakan diagram kartesius. Diagram kartesius bertujuan untuk memberikan informasi mengenai posisi masing-masing atribut yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan, sehingga dapat diketahui atribut yang harus diperbaiki dan yang harus dipertahankan [26]. Diagram kartesius merupakan diagram yang terbagi ke dalam empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis berpotongan tegak lurus pada titik (X, Y). Pada titik X yaitu rata-rata dari skor tingkat kinerja, sedangkan pada titik Y yaitu rata-rata dari skor tingkat kepentingan. Diagram kartesius untuk mengetahui atribut prioritas utama kualitas pelayanan sekolah lapang BUN tersaji pada Gambar 2.



Gambar 2. Diagram kartesius atribut prioritas utama kualitas pelayanan

Keterangan :

Kuadran I (Prioritas Utama):

2. Pemanfaatan alat peraga
4. Cara berkomunikasi fasilitator
6. Penyesuaian jadwal sekolah lapang
8. Metode pembelajaran

Kuadran III (Prioritas Rendah):

1. Kualitas makanan yang disediakan
12. Suasana Menyenangkan

Kuadran II (Pertahankan Kinerja):

3. Kemampuan fasilitator
5. Efektivitas memberi pengetahuan
7. Penyesuaian kesulitan petani
9. Pengetahuan fasilitator
10. Kesesuaian topik dengan masalah
11. Mendorong partisipasi aktif

Kuadran IV (Berlebihan):

-

### 3.2. Tingkat Kepuasan Petani terhadap Kinerja Pelayan Kegiatan Sekolah Lapang BUN

Tingkat kepuasan petani secara keseluruhan dapat diukur menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dengan melihat perbandingan antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dari atribut-atribut yang telah diteliti. Hasil perhitungan CSI akan dijelaskan berdasarkan pertemuan sekolah lapang dari pertemuan pertama hingga terakhir dan juga menghitung CSI dari seluruh sekolah lapang. Berikut merupakan hasil dan penjelasan CSI sekolah lapang :

**Tabel 4.** Hasil perhitungan CSI

| Dimensi     | Atribut | MIS          | WF (%)        | MSS          | WS           |
|-------------|---------|--------------|---------------|--------------|--------------|
| Berwujud    | A1      | 5.16         | 6.59          | 6.17         | 0.41         |
|             | A2      | 6.75         | 8.62          | 5.91         | 0.51         |
| Keandalan   | A3      | 6.83         | 8.73          | 6.35         | 0.55         |
|             | A4      | 6.82         | 8.71          | 5.96         | 0.52         |
|             | A5      | 6.81         | 8.69          | 6.86         | 0.60         |
| Ketanggapan | A6      | 6.75         | 8.62          | 5.60         | 0.48         |
|             | A7      | 6.74         | 8.60          | 6.37         | 0.55         |
| Jaminan     | A8      | 6.73         | 8.59          | 6.06         | 0.52         |
|             | A9      | 6.80         | 8.68          | 6.84         | 0.59         |
|             | A10     | 6.74         | 8.61          | 6.24         | 0.54         |
| Empati      | A11     | 6.75         | 8.61          | 6.16         | 0.53         |
|             | A12     | 5.43         | 6.94          | 5.63         | 0.39         |
| Jumlah      |         | <b>78,29</b> | <b>100,00</b> | <b>74,15</b> |              |
| WAT         |         |              |               |              | <b>6,189</b> |
| CSI (%)     |         |              |               |              | <b>88,41</b> |

Berdasarkan Tabel 4, dapat diketahui nilai CSI pada kegiatan sekolah lapang BUN secara keseluruhan yaitu sebesar 88,41 persen dan termasuk kategori sangat puas. Capaian kepuasan petani jagung terhadap sekolah lapang BUN ini sama dengan penelitian Wakhidah *et al.*, (2024) yang menunjukkan level sangat puas. Nilai tersebut menunjukkan sebesar 88,41 persen harapan petani telah terpenuhi, sedangkan 11,59 persen harapan petani lainnya masih belum terpenuhi. Hal ini secara keseluruhan menunjukkan bahwa tim fasilitator dan FDA mampu memberikan pelayanan terbaik seperti menguasai materi yang disampaikan, mampu memberikan informasi serta inovasi baru secara optimal, mampu menyesuaikan dengan kesulitan petani, dan menentukan topik yang sesuai dengan masalah di lahan. Selain itu, faktor lain yang menyebabkan kepuasan petani terhadap sekolah lapang BUN adalah karena pengelolaan kebun percontohan yang membuat petani yakin terhadap hasil dari materi sekolah lapang yang disampaikan. Kebun percontohan milik program BUN di Desa Lambara berhasil memberikan contoh yang baik kepada petani dengan mengaplikasikan berbagai inovasi pemanfaatan input pertanian organik yang sejalan dengan hasil produktivitas jagung yang juga meningkat.

Meskipun nilai CSI menunjukkan tingkat kepuasan petani yang sangat tinggi terhadap kegiatan sekolah lapang BUN, namun 11,59 persen harapan yang belum terpenuhi perlu menjadi perhatian. Masalah ini berkaitan

dengan penjadwalan kegiatan sekolah lapang yang kurang sesuai dengan aktivitas petani. Rendahnya partisipasi kehadiran petani pada sekolah lapang dapat disebabkan oleh jadwal yang tidak fleksibel atau tidak memperhatikan kesibukan petani, sehingga menghambat petani untuk mengikuti semua sesi sekolah lapang yang dilaksanakan. Petani yang jarang menghadiri pertemuan adalah karena jadwal pertemuan terkadang bersamaan dengan kegiatan petani (Wahyuni *et al.*, 2021).

Penelitian mengenai kepuasan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan tidak selalu berkorelasi positif dengan kinerja pelayanan. Sebagai contoh, dalam penelitian yang dilakukan oleh Hujaenah (2022), ditemukan bahwa tingkat kepuasan pelanggan mencapai 92,33%. Meskipun angka tersebut menunjukkan bahwa pelanggan merasa sangat puas, tetapi ada aspek-aspek tertentu dari kinerja pelayanan yang masih perlu diperbaiki terutama mengenai fasilitas yang diberikan kepada pelanggan. Hal serupa juga ditemukan dalam penelitian Wakhidah *et al* (2024), di mana tingkat kepuasan mencapai 82,49%. Meskipun angka ini menunjukkan kepuasan yang tinggi, tetapi kinerja dan keaktifan penyuluh masih perlu ditingkatkan, agar lebih banyak kelompok tani yang ikut dalam kegiatan penyuluhan usahatani jagung.

Hal ini menandakan bahwa kepuasan yang tinggi tidak selalu mencerminkan kinerja pelayanan yang optimal. Terdapat beberapa faktor lain yang berperan dalam membentuk persepsi pelanggan terhadap pelayanan, seperti pengalaman pribadi, harapan yang tidak realistis, atau ketidakpuasan terhadap elemen tertentu yang berkaitan dengan lima dimensi jasa yaitu berwujud, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati meskipun secara keseluruhan pelanggan merasa puas (Listiawati, 2010). Dalam konteks penelitian ini petani merasa sangat puas dengan keseluruhan pengalaman sekolah lapang meskipun menyadari adanya kekurangan dalam beberapa atribut kualitas pelayanan. Hal ini bisa terjadi karena beberapa faktor seperti manfaat yang dirasakan dari program sekolah lapang BUN, interaksi positif dengan fasilitator, peningkatan pengetahuan yang petani peroleh, sehingga dengan begitu petani lebih mengedepankan kepuasan secara keseluruhan meskipun terdapat kinerja yang masih memerlukan perbaikan.

#### 4. Kesimpulan

1. Atribut yang menjadi prioritas utama dalam kegiatan ini meliputi pemanfaatan alat peraga, cara berkomunikasi fasilitator, penyesuaian jadwal, dan metode pembelajaran. Keempat atribut ini berada dalam kuadran prioritas utama untuk diperbaiki sesuai dengan hasil analisis *Importance Performance Analysis* (IPA).
2. Tingkat kepuasan petani dampingan terhadap kinerja pelayanan pada kegiatan Sekolah Lapang BUN menunjukkan hasil positif dengan nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 88,41 persen yang termasuk dalam kategori sangat puas.

#### Daftar Pustaka

- [1] F. S. Santoso, N. S. Wisnujati, and E. Siswati, "Sumbangan Sektor Pertanian Komoditi Jagung Pada Pertumbuhan Ekonomi Indonesia," *J. Ilm. Sosio Agribis*, vol. 20, no. 1, pp. 14–26, 2020, doi: 10.30742/jisa2012020972.
- [2] Kementerian Pertanian, "Outlook Jagung 2020: Komoditas Pertanian Subsektor Tanaman Pangan," 2020. [Online]. Available: <http://epublikasi.setjen.pertanian.go.id>
- [3] C. N. Gifelem, R. Kaunang, and E. Ruauw, "Perbandingan Pendapatan Usahatani Jagung Manis dan Jagung Biasa di Desa Tontalet Kecamatan Kema Kabupaten Minahasa Utara," *Agri-Sosioekonomi*, vol. 12, no. 2, p. 41, 2016, doi: 10.35791/agrsossek.12.2.2016.12238.
- [4] Kementerian Pertanian, *Analisis Kinerja Perdagangan Jagung*. Jakarta (ID): Pusat Data dan Sistem Informasi Pertanian Sekretariat Jenderal Kementerian Pertanian, 2024.

- [5] T. Bantacut, M. T. Akbar, and Y. R. Firdaus, "Pengembangan Jagung untuk Ketahanan Pangan, Industri dan Ekonomi," *J. Pangan*, vol. 24, no. 2, pp. 135–148, 2015.
- [6] BPS, "Provinsi Sulawesi Tengah Dalam Angka 2023," Palu, Sulawesi Tengah, 2023.
- [7] Kementerian Pertanian, *Laporan Tahunan Direktorat Jenderal Tanaman Pangan Tahun 2023*. Jakarta (ID): Direktorat Jenderal Tanaman Pangan Kementerian Pertanian, 2024. [Online]. Available: <https://tanamanpangan.pertanian.go.id/assets/front/uploads/document/LAPORAN TAHUNAN 2023.pdf>
- [8] S. Safitri, "El Nino, La Nina dan Dampaknya Terhadap Kehidupan di Indonesia," *J. Criksetra*, vol. 4, no. 8, p. 153, 2015.
- [9] Lemhanas, *Mitigasi Dampak Perubahan Iklim pada Bidang Pertanian Guna Mendukung Ketahanan Pangan Nasional*. Jakarta (ID): Lembaga Ketahanan Nasional Republik Indonesia, 2023. [Online]. Available: <http://lib.lemhannas.go.id/public/media/catalog/0010-112300000000024/swf/7363/PPRA 65 - 12 s.pdf>
- [10] Edu Farmers Foundation, "Profil Edufarmers," [edufarmers.org](http://edufarmers.org).
- [11] E. D. Brunner, I. T. Sanders, and D. Ensminger, *Farmers of The World : The Development of Agricultural Extension*. Bogota, Colombia: Columbia University Press, 2019.
- [12] Y. Andriani *et al.*, *Dasar-Dasar Penyuluhan Dan Komunikasi Pertanian*, 1st ed., no. March. Kota Padang, Sumatera Barat: CV. Hei Publishing Indonesia, 2024.
- [13] S. Amanah and A. U. Seminar, "Sekolah Lapang Petani sebagai Community of Practice Pengembangan Inovasi Kelompok di Era Digital," *J. Penyul.*, vol. 18, no. 01, pp. 164–176, 2022, doi: 10.25015/18202240307.
- [14] E. Marliyana, Z. Fatlina, and S. Syamsuddin, "Analisis Rantai Pasok Agribisnis Jagung Di Kabupaten Sigi," *J. Manuhara Pus. ...*, vol. 1, no. 3, pp. 47–59, 2023, [Online]. Available: <https://journal.arimbi.or.id/index.php/Manuhara/article/view/54%0Ahttps://journal.arimbi.or.id/index.php/Manuhara/article/download/54/45>
- [15] BPS, *Provinsi Sulawesi Tengah dalam Angka 2024*. Palu (ID): Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Tengah, 2024.
- [16] R. T. K. Kharistanto, L. M. Limantara, and W. Soetopo, "Studi Optimasi Pemanfaatan Air Irigasi Menggunakan Program Linier Pada Daerah Irigasi Manikin Kabupaten Kupang," *J. Teknol. dan Rekayasa Sumber Daya Air*, vol. 3, no. 1, pp. 487–501, 2023, doi: 10.21776/ub.jtresda.2023.003.01.42.
- [17] I. Nurmayasari, B. Viantimala, D. T. Gultom, H. Yanfika, and A. Mutolib, "Partisipasi dan Kepuasan Petani Terhadap Kinerja Penyuluh Pertanian Di Kecamatan Palas Kabupaten Lampung Selatan," *Mimb. Agribisnis J. Pemikir. Masy. Ilm. Berwawasan Agribisnis*, vol. 6, no. 1, p. 448, 2020, doi: 10.25157/ma.v6i1.3230.
- [18] A. H. Simatupang and M. Yahya, "Kepuasan Petani dalam Kegiatan Penyuluhan di Wilayah Kerja Balai Penyuluhan Pertanian (BPP) Kecamatan NA IX-X Kabupaten Labuhanbatu Utara," *Agrica Ekstensia*, vol. 11, no. 2, pp. 25–34, 2017.
- [19] P. Kotler and K. L. Keller, *Manajemen Pemasaran*, 13th ed. Jakarta, Indonesia, 2016.
- [20] A. Aqil Mushoddaq, W. Sumekar, and S. Nurfadillah, "Tingkat Kepuasan Petani Terhadap Kinerja Penyuluh Di Desa Purwosari Kecamatan Mijen Kota Semarang," *J. Litbang Provinsi Jawa Teng.*, vol. 20, no. 2, pp. 239–253, 2022, doi: 10.36762/jurnaljateng.v20i2.981.
- [21] M. Slamet, D. P. Tampubolon, M. J. Hanafiah, and A. Hamim, *Manajemen Mutu Terpadu di Perguruan Tinggi*. Jakarta (ID): HEDS Project, 1996.
- [22] M. Konečnik Ruzzier, M. Ruzzier, and R. D. Hisrich, "Value, satisfaction and customer loyalty," *Mark. Entrep.*

*SMEs*, pp. 21–36, 2017, doi: 10.4337/9781781955970.00008.

- [23] M. Effendi, F. Juita, and V. Elkana, “Peran Penyuluh Pertanian Lapangan Terhadap Tingkat Kepuasan Petani di Wilayah Kerja Balai Penyuluhan Pertanian Kecamatan Barong Tongkok,” *J. Pertan. Terpadu*, vol. 9, no. 1, pp. 66–80, 2021, doi: 10.36084/jpt..v9i1.309.
- [24] Sugiyono, *Metode Penelitian & Pengembangan Research and Development*. Bandung, Indonesia: Alfabeta, 2022.
- [25] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung, Indonesia: Alfabeta, 2023.
- [26] J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, 4th ed. Jakarta, Indonesia, 2011.