

## II. TINJAUAN PUSTAKA

### A. Landasan Teori

#### 1. Penyuluhan Pertanian

Penyuluhan yang berasal dari kata dasar “*suluh*” atau obor, sekaligus sebagai terjemahan dari kata “*Voorlichting*” dapat diartikan sebagai kegiatan penerangan atau memberikan terang bagi yang dalam kegelapan. Sehingga penyuluhan juga sering diartikan sebagai kegiatan penerangan (Mardikanto, 2009). Penyuluhan pertanian diartikan sebagai pendidikan luar sekolah yang ditujukan kepada petani dan keluarganya agar dapat bertani lebih baik, berusahatani yang lebih menguntungkan dan terwujudnya kehidupan yang lebih sejahtera bagi keluarga dan masyarakatnya (Mardikanto, 2009).

Definisi penyuluhan pertanian menurut UU Nomor 16 Tahun 2006 adalah proses pembelajaran bagi pelaku utama serta pelaku usaha agar mereka mau dan mampu menolong dirinya dalam mengakses informasi pasar, teknologi, permodalan dan sumber daya lainnya sebagai upaya untuk meningkatkan produktivitas, efisiensi usaha, pendapatan dan kesejahteraan, serta meningkatkan kesadaran dalam pelestarian lingkungan hidup. Seorang penyuluh dapat membantu petani dalam usaha mereka meningkatkan produksi dan mutu hasil produksi guna meningkatkan kesejahteraan mereka. Oleh karena itu penyuluh mempunyai banyak peran antara lain sebagai pembimbing petani, organisator, dinamisator, pelatih, teknisi dan jembatan penghubung antara keluarga petani dan instansi penelitian dibidang pertanian (Kartono, 2008).

Penyuluhan pertanian menyangkut bidang tugas yang amat luas dan berhubungan dengan administrasi pemerintahan untuk membantu petani melaksanakan manajemen usaha tani sebaik-baiknya menuju usaha tani yang efisien dan produktif. Tugas penyuluhan pertanian terutama membantu petani agar senantiasa meningkatkan efisiensi usaha tani. Sedangkan bagi petani, penyuluhan itu adalah suatu kesempatan memperoleh pendidikan diluar sekolah, di mana mereka dapat belajar sambil berbuat. Di Indonesia, pada umumnya penyuluhan pertanian belum dapat dikatakan berhasil. Hal ini disebutkan antara lain karena

jumlah penyuluh yang masih sedikit, yaitu hanya pada tingkat desa. (Daniel, M. 2002).

Penyuluhan pertanian merupakan sebuah upaya pemberdayaan petani dan nelayan beserta keluarganya melalui peningkatan aspek pengetahuan, keterampilan, sikap, serta kemandirian petani agar mau dan mampu, dan berswadaya dalam memperbaiki dan meningkatkan usahatani (Setiana, 2005). Van den Ban dan Hawkins (2005) menyatakan bahwa penyuluhan yaitu keterlibatan seseorang untuk melakukan komunikasi informasi secara sadar dengan tujuan membantu sesamanya memberikan pendapat agar bisa membuat keputusan yang benar. Penyuluhan pertanian merupakan suatu bentuk pengaruh sosial yang dilakukan secara sadar mengkomunikasikan informasi dalam membantu masyarakat mendapatkan pendapatan yang wajar dan pengambilan keputusan yang tepat.

## **2. Kinerja Penyuluh**

Kinerja berasal dari pengertian *Performance*. *Performance* ialah hasil kerja atau prestasi kerja. Sebenarnya kinerja mempunyai makna yang lebih luas, bukan hanya hasil kerja, tetapi termasuk berlangsungnya proses pekerjaan. Kinerja seorang penyuluh dapat dilihat dari dua sudut pandang, pertama bahwa kinerja merupakan fungsi dari karakteristik individu, karakteristik tersebut merupakan variabel penting yang mempengaruhi perilaku seseorang termasuk penyuluh pertanian, kedua bahwa kinerja penyuluh pertanian merupakan pengaruh-pengaruh dari situasional diantaranya terjadi perbedaan pengelolaan penyelenggaraan penyuluhan pertanian di setiap kabupaten yang menyangkut beragamnya aspek kelembagaan, program penyelenggaraan dan pembiayaan (Jahi dan Leilani, 2006). Seseorang dikatakan memiliki kinerja yang baik apabila berkaitan dan memenuhi standar tertentu. Agar seseorang dapat melaksanakan pekerjaannya dengan baik, diperlukan adanya pengetahuan, sikap mental dan keterampilan yang berkaitan dengan pekerjaan tersebut, dengan demikian kinerja seseorang menunjuk pada tingkat kemampuan seorang melaksanakan tugas-tugasnya berkaitan dengan pekerjaannya (Mangkunegara, 2000).

Penyuluh dapat diartikan sebagai seseorang yang atas nama Pemerintah atau lembaga penyuluhan berkewajiban untuk mempengaruhi proses pengambilan keputusan yang dilakukan oleh (calon) penerima manfaat penyuluhan untuk

mengadopsi inovasi (Mardikanto, 2009). Penyuluh dituntut untuk menjabarkan tugasnya sesuai dengan konsekuensi logis dari profesi jabatan fungsional yang diemban oleh penyuluh pertanian. Penyuluh dituntut untuk memiliki kemampuan memanfaatkan sumberdaya secara optimal, mengatasi segala hambatan dan tantangan secara dinamis dalam menyelaraskan terhadap perubahan yang terjadi dalam rangka membangun pertanian (Kementerian Pertanian, 2014).

Menurut Undang-Undang Sistem Penyuluhan Pertanian, Perikanan dan Kehutanan Nomor 91/Permentan/OT.140/9/2013, Evaluasi Kinerja penyuluh pertanian sebagai berikut ;

a. Persiapan Penyuluhan Pertanian:

1) Membuat data potensi wilayah dan agro ekosistem;

Peta potensi wilayah dan agro ekosistem adalah suatu gambaran keadaan nyata suatu wilayah kerja penyuluhan yang berisi keadaan alam, keadaan sumberdaya manusia dan keadaan pendukung lainnya yang dapat dijadikan suatu potensi atau peluang untuk mendukung pengembangan usaha pertanian petani dan masyarakat sekitar. Peta potensi wilayah meliputi :

- a) Keadaan Sumberdaya Alam
- b) Keadaan sumberdaya manusia
- c) Keadaan sarana dan prasarana pertanian

2) Memandu (pengawasan dan pendampingan) penyusunan RDKK;

Rencana defenitif kebutuhan kelompok adalah rencana kebutuhan sarana produksi pertanian dan alat mesin pertanian untuk satu musim/siklus usaha yang disusun berdasarkan musyawarah anggota kelompok tani yang merupakan alat pesanan sarana produksi pertanian kelompok tani kepada gapoktan atau lembaga lain (penyalur sarana produksi pertanian dan perbankan), termasuk perencanaan kebutuhan pupuk bersubsidi. (Permentan, No 82 Tahun 2013) Penyusunan RDKK disusun dengan mengacu kepada RDK masing-masing kelompok tani dengan tahapan sebagai berikut :

- a) Pertemuan pengurus kelompok tani yang didampingi oleh penyuluh pertanian dalam rangka persiapan penyusunan RDKK dengan ruang lingkup antara lain : evaluasi realisasi RDKK musim sebelumnya dan rencana penyusunan RDKK.

- b) Pertemuan anggota kelompok tani dipimpin oleh ketua kelompok tani didampingi oleh penyuluh pertanian
  - c) RDKK disusun dan dituangkan dalam bentuk format yang ditetapkan dan ditandatangani oleh ketua kelompok tani
  - d) Selanjutnya RDKK diperiksa kelengkapan kebenarannya untuk disetujui dan ditandatangani oleh penyuluh pertanian
  - e) Penyusunan RDKK dilaksanakan paling lambat satu bulan sebelum jadwal tanam
  - f) RDKK yang telah disusun dibuat rangkap tiga, lembar pertama untuk gapokta, lembar kedua untuk penyuluh dan lembar ketiga sebagai arsip kelompok tani
  - g) Pengurus gapoktan melakukan rekapitulasi RDKK dari poktan dan dituangkan ke dalam format yang telah ditentukan dan ditandatangani oleh ketua gapoktan. selanjutnya diperiksa kelengkapan dan kebenarannya untuk disetujui dan ditandatangani oleh penyuluh dan diketahui kepala desa
  - h) Rekapitulasi dibuat tiga rangkap, lembar pertama untuk balai penyuluhan kecamatan, lembar kedua untuk penyuluh pertanian, dan lembar ketiga sebagai arsip gapoktan
- 3) Program penyuluhan pertanian

Program penyuluhan pertanian adalah rencana tertulis yang disusun secara sistematis untuk memberikan arah dan pedoman sebagai alat pengendalian pencapaian tujuan penyuluhan. (Permentan, No.25 Tahun 2009). Penyusunan program penyuluhan pertanian desa dan kecamatan; Proses penyusunan program penyuluhan, terdiri atas kegiatan-kegiatan sebagai berikut :

- a) Mengidentifikasi program-program pembangunan pertanian yang ada di wilayah kerja
- b) Sintesa kegiatan penyuluhan pertanian
- c) Penetapan keadaan, masalah, tujuan, dan cara mencapai tujuan
- d) Pengesahan program penyuluhan
- e) Pembubuhan tandatangan

f) Penjabaran program penyuluhan pertanian kedalam rencana kerja tahunan penyuluh

g) Apabila dipandang perlu, dapat dilakukan revisi

4) Membuat Rencana Kerja Tahunan Penyuluh Pertanian (RKTPP).

Rencana kerja tahunan penyuluh merupakan rencana kegiatan penyuluhan dalam kurun waktu setahun yang dijabarkan dari program penyuluhan ditingkat tertentu (dalam hal ini, tingkat desa). RKTP juga merupakan pernyataan tertulis dari serangkaian kegiatan yang terukur, teralistis, bermanfaat dan dapat dilaksanak oleh seorang penyuluh di wilayah kerja masing-masing pada tahun yang berjalan. (Permentan, No. 25 Tahun 2009). Konsep rencana kerja tahunan penyuluh terdiri dari jadwal kegiatan. Jenis kegiatan, indikator kinerja dari setiap kegiatan dan hal-hal yang perlu disiapkan dalam rangka memfasilitasi dengan pelaku utama dan pelaku usaha.

b. Pelaksanaan Penyuluhan Pertanian:

Pelaksanaan penyuluhan adalah kegiatan realisasi dari persiapan penyuluhan yang telah dilakukan yang ditujukan untuk mencapai hasil dari kegiatan penyuluhan. Adapun kegiatan yang tercakup dalam pelaksanaan penyuluhan pertanian antara lain :

1) Melaksanakan desiminasi/penyebaran materi penyuluhan sesuai kebutuhan petani;

Hal ini berkaitan dengan peran penyuluh sebagai fasilitator, yang bertanggungjawab atas sampainya teknologi dan informasi kepada petani melalui materi-materi penyuluhan

2) Melaksanakan penerapan metoda penyuluhan pertanian di wilayah binaan;

Sebagai agen perubahan, seorang penyuluh harus kreatif dan inovatif dalam menyampaikan materi-materi penyuluhan yang sesuai dengan karakteristik petani, lingkungan, teknologi, dan sebagainya, agar kegiatan penyuluhan tepat sasaran

3) Melakukan peningkatan kapasitas petani terhadap akses informasi pasar, teknologi, sarana prasarana, dan pembiayaan;

Hal ini menjelaskan bagaimana seorang petani harus melek terhadap informasi dan potensi-potensi yang ada yang dapat digunakan untuk

mengembangkan usahatani, tentunya melalui tuntunan para penyuluh yang juga harus menguasai hal tersebut.

4) Menumbuhkan dan mengembangkan kelembagaan petani dari aspek kuantitas dan kualitas;

Petani sebagai ujung tombak kegiatan penyuluhan, harus memiliki kemampuan yang mumpuni dibidangnya serta memiliki relasi dan jaringan yang kuat tetap dapat meningkatkan derajatnya. Penumbuhan dan pengembangan kelembagaan petani diarahkan agar petani memiliki posisi yang kuat dalam menghadapi persaingan yang ada, oleh karena itu penyuluh sangat vital perannya dalam mendampingi dan memotivasi petani agar dapat meningkatkan peran kelembagaannya.

5) Menumbuhkan dan mengembangkan kelembagaan ekonomi petani dari aspek kuantitas dan kualitas;

Sebagaimana halnya dengan kelembagaan petani, kelembagaan ekonomi petani tentunya mengarah pada penjelasan kuatnya permodalan petani, agar usaha taninya dapat dikembangkan, oleh karena itu perlu adanya hubungan baik dengan lembaga keuangan mikro yang dapat mendukung permodalan petani, tentunya yang lepas dari peran penyuluh sebagai fasilitator terhadap lembaga keuangan yang dimaksud.

6) Meningkatnya produktivitas (dibandingkan produktivitas sebelumnya berlaku untuk semua sub sektor).

Sebagaimana diamanatkan dalam undang-undang NO. 16 Tahun 2006 dampak kegiatan penyuluhan adalah meningkatnya kesejahteraan masyarakat (petani), yang tentu saja dapat di capai jika produktivitas usahatani petani meningkat dengan harga yang pantas. Oleh karena itu penyuluh juga sebagai harapan petani dalam transformasi informasi, teknologi dan kebijakan lainnya yang dapat mendukung tercapainya kesejahteraan masyarakat.

c. Evaluasi dan Pelaporan Penyuluhan Pertanian:

Evaluasi dan pelaporan merupakan kegiatan yang sangat penting untuk dilakukan, dari segi manfaatnya sebagai upaya untuk memperbaiki dan menyempurnakan program atau kegiatan penyuluhan pertanian agar lebih efektif, efisien, dan dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Peran seorang

penyuluh pertanian, melakukan kegiatan tersebut diatas, perlu untuk merencanakan, menyusun instrumen dan melaksanakannya dengan menggunakan metoda ilmiah, oleh sebab itu langkah dan tahapan yang dilakukan harus jelas, sistematis dan mengikuti kaidah-kaidah berpikir ilmiah.

1) Melakukan evaluasi pelaksanaan penyuluhan pertanian;

Evaluasi penyuluhan pertanian dilakukan untuk mengetahui pelaksanaan dan hasil dari kegiatan penyuluhan tersebut apakah telah dilakukan dengan benar sesuai dengan tujuannya.

2) Membuat laporan pelaksanaan penyuluhan pertanian

Pelaporan penyuluhan adalah proses penyajian data dan informasi mengenai kegiatan penyuluhan yang telah dilakukan.

### **3. Kepuasan Petani**

Kepuasan merupakan suatu kondisi dalam sebuah pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan harapan pelanggannya. Kepuasan dapat diukur dari apapun bentuknya dari barang atau jasa. Kepuasan petani merupakan satu tujuan utama yang ingin dicapai dalam kegiatan penyuluhan, karena dengan munculnya kepuasan petani ini diharapkan petani nantinya akan loyal dalam menggunakan produk atau inovasi teknologi yang direkomendasikan dari penyuluh.

Kotler (2004), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang. Tjiptono (2004), yang mengatakan bahwa harapan merupakan perkiraan atau keyakinan seseorang tentang apa yang akan diterimanya. Salah satu faktor yang menentukan harapan seseorang antara lain adalah kebutuhan. Kebutuhan yang mendasar yang dirasakan oleh seseorang bagi kesejahteraannya sangat menentukan harapannya. Seperti kebutuhan petani untuk meningkatkan hasil pertaniannya sangat menentukan keinginan petani agar berbagai lembaga, organisasi ataupun perusahaan dibidang pertanian menghasilkan produk-produk pertanian yang paling menguntungkan

Kotler (2000), dan Tjiptono (2005) mengungkapkan lima dimensi pokok dari kualitas pelayanan, yaitu: (a) *tangible*/keberwujudan; (b) *reliability*/keandalan; (c) *responsiveness*/daya tanggap; (d) *assurance*/jaminan dan kepastian; dan (e) *empathy*/kepedulian. *Tangible* meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, dan peralatan yang digunakan, serta penampilan pengawainya. *Reliability* merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. *Responsiveness* merupakan suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan. *Assurance* mencakup pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para staf untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun. *Empathy* merupakan upaya memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan upaya memahami keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan penyuluhan pertanian diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan petani, atau dengan kata lain dapat memberikan kepuasan kepada petani. Petani yang puas dengan pelayanan penyuluhan pertanian akan melakukan perubahan dalam berusahatani yang memungkinkan mereka mencapai keberhasilan. terdapat lima dimensi kualitas jasa secara umum, yaitu :

- a. Berwujud (*Tangible*) Meliputi penampilan fasilitas fisik penyedia jasa seperti gedung, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi, dan penampilan fisik dari personel penyedia jasa. Kerapian dan penampilan penyuluh merupakan atribut yang dapat dilihat langsung oleh petani dan termasuk salah satu atribut yang sering dinilai langsung oleh petani.
- b. Keandalan (*Reability*) Keandalan berarti kemampuan untuk memberikan pelayanan yang telah dijanjikan dengan tepat (*Accurately*), kemampuan untuk dapat dipercaya (*Dependably*), serta tepat waktu (*On time*).
- c. Kesigapan (*Responsiveness*) Kesigapan merupakan dimensi yang menekankan kepada kesediaan penyedia jasa dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang sesuai kebutuhan pelanggan secara cepat dan tepat.



d. Kepastian (*Assurance*) Dimensi ini menekankan kemampuan penyediaan jasa untuk membangkitkan keyakinan dan rasa percaya diri pelanggan bahwa penyedia jasa mampu memenuhi kebutuhan pelanggannya. Meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuan produk secara tepat, keramah-tamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, serta kemampuan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan.

e. Empati (*Empathy*) Empati adalah perhatian individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti, kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi kepada pelanggan dan urusan perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan.

Adapun lima dimensi pokok dari kualitas pelayanan dalam menilai kinerja penyuluh dalam aspek (a) *tangible*/keberwujudan; (b) *reliability*/keandalan; (c) *responsiveness*/daya tanggap; (d) *assurance*/jaminan dan kepastian; dan (e) *empathy*/kepedulian akan dijabarkan secara menyeluruh meliputi :

a. Dimensi *Tangible* (berwujud)

Kerapuhan dan penampilan penyuluh merupakan atribut yang dapat dilihat langsung oleh petani dan termasuk salah satu atribut yang sering dinilai langsung oleh petani.

b. Dimensi *Reliability* (keandalan)

1.) Praktek langsung di lapangan

Praktek langsung di lapangan merupakan hal yang penting untuk mempraktekkan langsung materi yang disuluhkan seperti teknis cara penanaman, pemupukan, pemberian pakan untuk ternak serta bagaimana penanganan hasil usaha pertanian. Melakukan aktivitas latihan atau Praktek langsung di lapangan akan lebih meningkatkan pengetahuan dan keterampilan para petani.

2.) Pelatihan dan kunjungan secara teratur oleh penyuluh

Pertemuan-pertemuan yang kontinyu dan rutin antara penyuluh dengan petani dilakukan untuk mendiskusikan permasalahan yang timbul dan melihat perkembangan petani. Kunjungan secara teratur ini dapat mencipatakan rasa

kekeluargaan yang akan mempermudah dan memperlancar pemberian dan penerimaan informasi.

3.) Pengupayaan sarana dan prasarana

Salah satu atribut yang diinginkan oleh petani yaitu mengenai pengupayaan sarana dan prasarana untuk kegiatan usaha baik dalam bentuk kredit maupun bantuan langsung, seperti pengadaan traktor, dan lain-lain.

4.) Penyusunan rencana kegiatan usaha tani

Rencana kegiatan usaha tani sangat diperlukan oleh petani untuk mengetahui perkiraan biaya dan hasil usaha yang akan didapat.

5.) Membantu administrasi

Kelompok tani diwajibkan membuat kelengkapan administrasi kelompoknya seperti Rencana Defentif Kebutuhan Kelompok (RDKK), Rencana Usaha Kelompok (RUK), berita acara pembentukan dan sebagainya. Dalam pembuatan administrasi tersebut penyuluh diharapkan dapat membantu kelompok tani untuk melengkapi administrasi tersebut.

6.) Memberikan informasi teknologi baru

Memberikan informasi yang luas kepada para petani mengenai teknologi baru yang penting dilakukan guna meningkatkan hasil taninya. Teknologi tersebut dapat berupa informasi benih unggul, cara penanaman, pemupukan, pemberian pakan serta pengolahan hasil pertanian.

7.) Memberikan informasi pasar

Memberikan informasi yang luas kepada para petani dalam hal informasi pasar dapat membantu petani untuk mempermudah penjualan hasil usahanya. Sebagai penyuluh tentunya harus dapat membantu petani mencari pasar yang dapat menguntungkan petani.

8.) Memberikan informasi peluang usaha dan permodalan

Memberikan informasi yang luas kepada para petani dalam hal pengadaan permodalan dan peluang usaha yang dapat memperlancar peningkatan usaha tani, misalnya informasi kredit usaha tani, kredit sarana kebutuhan petani, dan menampung hasil usaha para petani yang akan memuaskan para petani.

## 9.) Peningkatan hasil usaha

Dengan adanya penyuluhan diharapkan dapat meningkatkan hasil usaha para petani yang akan berdampak pada peningkatan keuntungan serta meningkatnya taraf hidup petani.

### c. Dimensi *Responsiveness* (Kesigapan)

#### 1.) Cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul

Kemampuan penyuluh untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul baik mengenai teknis di lapangan seperti hama atau penyakit maupun masalah yang timbul di kelompok. Penyuluh harus segera dapat mengatasi masalah tersebut agar tidak mempengaruhi hasil usaha maupun aktivitas petani.

#### 2.) Kecepatan menangani pengaduan petani

Dalam atribut ini diperlukan suatu kemampuan untuk cepat tanggap dari penyuluh terhadap keluhan atau pengaduan yang disampaikan oleh petani. Suatu masalah yang diantisipasi dengan baik dan cepat oleh penyuluh dapat memberikan suatu kesan yang baik kepada petani dan masalah tersebut dapat segera diselesaikan.

### d. Dimensi *Assurance* (Kepastian)

#### 1.) Membantu pengambilan keputusan guna menjalin kemitraan usaha

Kadangkala petani sulit untuk bernegosiasi guna menjalin kerjasama dengan pihak lain seperti pihak yang akan berinvestasi maupun pembelian hasil taninya. Penyuluh harus dapat membantu petani dalam masalah pengambilan keputusan tersebut, karena hal ini akan menentukan keberhasilan usaha si petani.

#### 2.) Keramahan penyuluh

Penyuluh dalam memberikan penyuluhan yang efektif, diharapkan penyuluh bersikap ramah serta siap menolong kepada petani.

#### 3.) Pengetahuan dan kecakapan dalam memberikan materi

Atribut ini menuntut penyuluh untuk memiliki pengetahuan mengenai materi yang akan disuluhkannya serta cara berkomunikasi yang baik agar materi yang diberikan mudah dimengerti oleh petani.

#### 4.) Pelayanan dan menyelesaikan masalah secara tuntas

Pelayanan secara tuntas akan membuat petani lebih mengandalkan dan yakin akan keberadaan penyuluh lapang.

#### 5.) Pengetahuan permasalahan di lapangan

Pengetahuan dan kemampuan penyuluh dalam mengetahui permasalahan di lapangan akan sangat membantu petani untuk menyelesaikan masalah mereka, mulai dari masalah teknis di lapangan ataupun masalah administrasi kelompok tani.

#### e. Dimensi *Emphaty* (Empati)

##### 1.) Mudah ditemui atau dihubungi

Kemudahan untuk ditemui dan dihubungi untuk berkonsultasi, akan membuat petani merasa nyaman, merasa bahwa penyuluh benar-benar memperhatikan petani dan benar-benar ada untuk petani.

##### 2.) Pelayanan yang sama kepada petani

Pemberian pelayanan yang sama kepada semua petani dapat menimbulkan kenyamanan bagi petani, sehingga tidak terjadi perbedaan kelas sosial dalam suatu kelompok tani.

##### 3.) Perhatian khusus atas masalah tertentu.

Adanya permasalahan tertentu yang dihadapi seorang petani, memerlukan penanganan khusus secara perorangan atau secara langsung kepada individu yang bersangkutan, dengan begitu masalah yang timbul akan mudah diatasi.

## B. Hasil Pengkajian Terdahulu

Tabel 1. Pengkajian Terdahulu

No.	Judul	Variabel	Hasil
1.	“Analisis Tingkat Kepuasan Petani Terhadap Kinerja Penyuluh Pertanian (Kasus: Kelurahan Tigarunggu, Kecamatan Purba, Kabupaten Simalungun)” (Mita Suryani Limbong, 2019,)	Pelayanan Penyuluhan Pertanian meliputi ; 1. Dimensi prosedural 2. Dimensi keramahan, Kualitas Pelayanan 1. Tangibles (Keberwujudan) 2. Reability (Keandalan) 3. Responsiveness (Kesiapan) 4. Assurance (Jaminan dan Kepastian) 5. Emphaty (Kepedulian)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa atribut-atribut kualitas jasa yang sangat penting bagi petani adalah kelengkapan dan kesiapan alat peraga, cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul, kecepatan dalam memberikan informasi teknologi terbaru, memberikan bimbingan dan memecahkan masalah petani/ kelompok tani dalam mengambil keputusan guna menjalin kemitraan usaha dibidang pertanian, memberikan pelayanan dan menyelesaikan masalah secara tuntas. Secara keseluruhan petani di wilayah kerja Kelurahan Tigarunggu menyatakan cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan penyuluh.
2.	Kinerja penyuluh pertanian lapangan dan tingkat kepuasan petani jagung di bppp kecamatan natar kabupaten lampung selatan (Ade fitriyani, 2018,)	kinerja penyuluh mengacu pada penelitian Purnomojati (2012), yaitu (1) umur, (2) tingkat pendidikan,(3) masa kerja, dan (4) ketersediaan sarana dan prasarana serta (5) status PPL, Kinerja Penyuluh (Y) 1. Persiapan Penyuluhan Pertanian 2. Pelaksanaan Penyuluhan Pertanian 3. Evaluasi dan Pelaporan Penyuluhan Pertanian	Hasil penelitian ini bahwa tingkat rata-rata produktivitas usahatani petani jagung di Kecamatan Natar 6,49 ton/ha, kinerja penyuluh pertanian lapangan di Kecamatan Natar tergolong baik, faktorfaktor yang berhubungan dengan kinerja penyuluh pertanian lapangan pada penelitian ini adalah umur PPL, masa kerja PPL, dan ketersediaan sarana dan prasarana, sedangkan yang tidak berhubungan yaitu tingkat pendidikan dan status PPL. Tingkat kepuasan petani jagung terhadap kinerja penyuluh pertanian lapangan di Kecamatan Natar tergolong cukup puas, dan tingkat kinerja penyuluh pertanian lapangan memiliki hubungan yang nyata cukup puas..

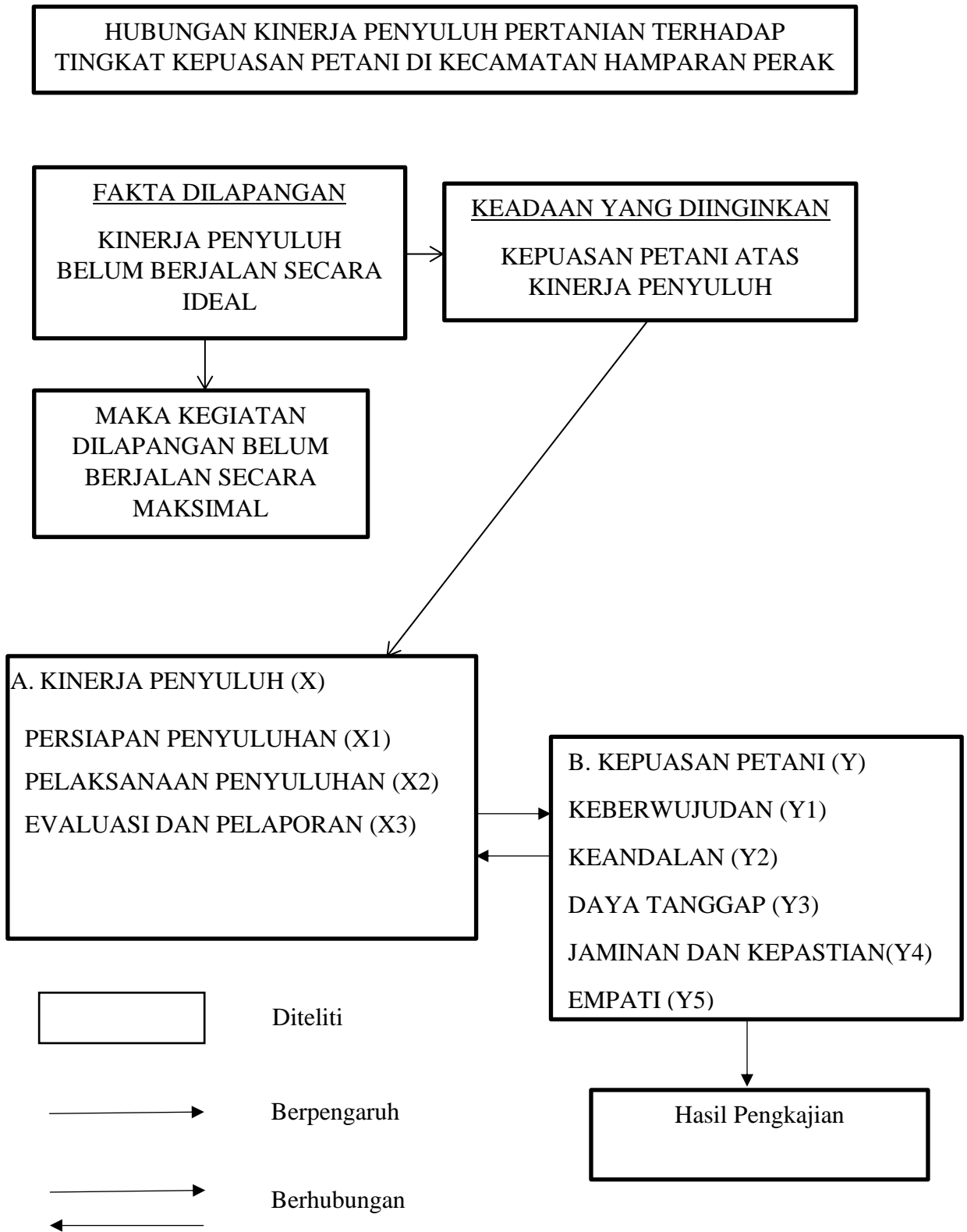
Lanjutan Tabel 1.

No.	Judul	Variabel	Hasil
3.	Evaluasi Tingkat Kepuasan Petani Terhadap Kinerja Penyuluh Pertanian (Kasus : Desa Pasar Melintang, Kecamatan Lubuk Pakam, Kabupaten Deli Serdang) (Luis Pranata Simanjuntak 2016,)	9 indikator keberhasilan yakni: (a) tersusunnya program penyuluhan pertanian; (b) tersusunnya rencana kerja tahunan penyuluh pertanian; (c) tersusunnya data peta wilayah untuk pengembangan teknologi spesifik lokasi; (d) terdesiminasinya informasi teknologi pertanian secara merata; (e) tumbuh kembangnya keberdayaan dan kemandirian pelaku utama dan pelaku usaha; (f) terwujudnya kemitraan pelaku utama dan pelaku Universitas Sumatera Utara usaha yang menguntungkan; (g) terwujudnya akses pelaku utama dan pelaku usaha ke lembaga keuangan, informasi, dan sarana produksi; (h) meningkatnya produktivitas agribisnis komoditas unggulan di wilayahnya; dan (i) meningkatnya pendapatan dan kesejahteraan pelaku utama.	Hasil penelitian menunjukkan kinerja riil penyuluh pertanian telah dilakukan dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan petani, terdapat perbedaan antara kinerja riil menurut penyuluh dan menurut petani, serta tingkat kepuasan petani sedang.
4.	Hubungan Karakteristik Penyuluh Pertanian Terhadap Kinerja Penyuluh Pertanian Di Kabupaten Karimun Provinsi Kepulauan Riau. (Muzharkifli, 2016)	Kinerja Penyuluh pertanian meliputi : persiapan penyuluhan pertanian, pelaksanaan penyuluhan pertanian, evaluasi penyuluhan pertanian. Tingkat karakteristik penyuluh dan hubungan karakteristik penyuluh terhadap kinerja penyuluh pertanian	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pendidikan formal penyuluh pertanian adalah kategori cukup, pendudukan non formal penyuluh pada kategori cukup, masa kerja penyuluh pertanian pada kategori kurang, cosmopolitan penyuluh pertanian pada kategori cukup, kinerja penyuluh secara keseluruhan pada kategori cukup
5.	Tingkat Kepuasan Petani Terhadap Kinerja Pelayanan Penyuluh Pertanian Di Desa Situ Udik Kecamatan Cibungbulang Kabupaten Bogor Jawa Barat (Dini Bagu Subagio, 2010,)	Sistem Agribisnis Subsistem 1 (Penyedia sarana produksi) Subsistem 2 (Usahatani) Subsistem 3 (Pengolahan hasil) Subsistem 4 (Pemasaran) Subsistem 5 (Lembaga Penunjang) Kualitas Pelayanan 1. Responsiveness (ketanggapan), 2. Reability (keterpercayaan), 3. Emphaty (empati), 4. Assurance (jaminan) 5. Tangibles (bukti langsung)	hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kinerja penyuluh pertanian di Desa Situ Udik cukup memuaskan. Dari hasil perhitungan kesenjangan antara kepentingan dan kinerja bahwa kesenjangan setiap atribut pelayanan bernilai positif dengan selisih antara kinerja dan kepentingan sebesar 1.24 dari 5.0. Ini artinya kepuasan yang dirasakan petani lebih besar daripada kinerja penyuluh terhadap kepentingan petan

### **C. Kerangka Pikir**

Penyuluhan Pertanian bertujuan untuk mengembangkan kemampuan petani dan kelompok tani, mengubah perilakunya dalam usaha taninya sehingga mampu menghasilkan produksi yang cukup untuk meningkatkan kualitas hidupnya. Efektivitas penyuluhan dapat diukur melalui tingkat kepuasan petani dalam memperoleh pelayanan dari penyuluh pertanian. Penelitian ini menggunakan atribut-atribut kualitas jasa yang dikelompokkan ke dalam lima dimensi kualitas jasa, yaitu : berwujud (*Tangible*), keandalan (*Reliability*), kesigapan (*Responsiveness*), kepastian (*Assurance*), empati (*Emphaty*). Apabila tingkat kinerja di bawah tingkat kepentingan maka pelanggan atau petani akan kecewa, apabila tingkat kinerja sesuai dengan tingkat kepentingan maka pelanggan atau petani akan puas dan apabila tingkat kinerja melebihi tingkat kepentingan maka pelanggan akan sangat puas. Tingkat kinerja dapat di tinjau dari Persiapan penyuluhan, Pelaksanaan penyuluhan dan Evaluasi penyuluhan.

### Skema Kerangka Pemikiran



Gambar 1. Kerangka Pikir