

## II. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Landasan Teoritis

#### 2.1.1 Konsep Kepuasan

Kepuasan menurut Kamus Bahasa Indonesia adalah puas, merasa senang, perihal (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya). Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa. Selain itu kepuasan juga diartikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa harapan dan juga kinerja yang dirasakan merupakan komponen pokok kepuasan konsumen/pelanggan.

Menurut Alam (2020), menyatakan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah dibandingkan dengan kinerja yang dirasakan dengan harapannya. Jadi, tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Kepuasan petani sangat bergantung pada harapan petani. Oleh karena itu, untuk mengkaji tingkat kepuasan petani haruslah juga diketahui lebih dulu harapan petani terhadap sesuatu.

Menurut Pinati *et al* (2021) kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya, jadi tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Kepuasan petani sangat bergantung pada harapan petani. Oleh karenanya, untuk mengkaji tingkat kepuasan petani haruslah diketahui terlebih dahulu harapan petani terhadap sesuatu. Dalam hal ini kepuasan petani berhubungan dengan kualitas jasa penyuluh pertanian yang dilakukan. Menurut Muna (2022), produk dan jasa yang berkualitas adalah produk dan jasa yang sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pelanggan. Penyuluh pertanian merupakan sarana kebijaksanaan yang dapat digunakan pemerintah untuk mendorong pembangunan pertanian. Dilain pihak, petani mempunyai kebebasan untuk menerima atau juga menolak saran yang diberikan agen penyuluh pertanian. Dengan demikian penyuluh hanya dapat mencapai sasarannya jika perubahan yang diinginkan sesuai dengan kepentingan petani.

Secara umum, kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau hasil terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi maka pelanggan akan sangat puas (Deras dan Gultom, 2022).

Menurut Mahrus *et al* (2022), terdapat tiga faktor yang digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan masyarakat yang harus diperhatikan oleh organisasi pelayanan yaitu:

- a. Kualitas produk/jasa, publik akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk ataupun jasa yang mereka gunakan berkualitas
- b. Kualitas pelayanan, publik akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
- c. Emosional, publik akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang yang akan kagum terhadapnya bila menggunakan jasa atau produk dengan merek tertentu cenderung memiliki rasa emosional yang tinggi.

Adapun faktor lainnya dalam menentukan tingkat kepuasan petani yaitu dalam menjalankan tugas dan juga fungsi penyuluh pertanian dituntut mampu untuk membuat media informasi pertanian sebagaimana tuntutan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. : per/02/Menpan/2/2008 tentang jabatan fungsional Penyuluh Pertanian dan angka kreditnya. Beberapa unsur kegiatan yang dapat dilakukan oleh penyuluh pertanian dalam menyampaikan materi informasi pertanian sebagaimana tuntunan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. : per/02/Menpan/2/2008 meliputi pembuatan materi informasi pertanian yang dikemas dalam bentuk media informasi penyuluh pertanian berupa leaflet/liptan, folder, peta singkap, poster kartu kilat dan brosur serta tuntutan kemampuan penyuluh pertanian untuk menulis karya tulis ilmiah melalui media masa yang tidak lain adalah tuntutan penulisan ilmiah populer yang berisikan informasi tentang pengetahuan teknologi dan penulisan yang memberikan motivasi kepada petani dan masyarakat pertanian pemerhati dibidang pertanian (Unga *et al*, 2021)

Penyuluh pertanian menggunakan media informasi penyuluh dalam pelaksanaan penyuluhannya supaya dapat secara efektif dan efisien informasi dan inovasi yang disampaikan dapat dipahami petani sehingga meningkatkan pengetahuan petani terkait dengan informasi dan inovasi pertanian. Media informasi penyuluh yang digunakan juga harus disesuaikan dengan keadaan petani (tingkat pendidikan, umur, budaya dan lain-lain) dan keadaan daerah yang akan dilaksanakan penyuluh pertanian (Unga, 2021).

Program-program penyuluhan pertanian lainnya yang dapat memberikan kepuasan terhadap petani yaitu :

- a. Metode sosialisasi adalah sebuah proses penanaman atau transfer kebiasaan atau nilai dan aturan dari satu generasi ke generasi lainnya dalam sebuah kelompok atau masyarakat.
- b. Metode demonstrasi terbagi atas tiga cara yaitu sebagai berikut :
  - 1) Demonstrasi cara : memperlihatkan secara singkat kepada kelompok tani bagaimana melakukan suatu cara kerja baru/ lama yang telah disempurnakan (misal : pembibitan pengolahan tanah, pemupukan, dan sebagainya).
  - 2) Demonstrasi hasil : menunjukkan kepada orang-orang hasil suatu cara kerja baru/ lama yang disempurnakan (misal produksi padi dari sistem jajar legowo, penggunaan varietas padi baru, atau pengolahan hasil pertanian dengan menggunakan alat/ alsintan).
  - 3) Gabungan demonstrasi cara dan hasil : dalam kegiatan praktek dilapangan memang cara ini yang sering dilakukan dalam kegiatan penyuluhan.

### **2.1.2 Harapan Petani**

Berdasarkan teori harapan, dapat dipahami bahwa harapan merupakan sesuatu yang dapat dibentuk dan dapat digunakan sebagai langkah untuk perubahan. Perubahan yang menguntungkan dapat menyebabkan individu mencapai hidup yang lebih baik. Setiap individu memiliki kemampuan untuk membentuk harapan karena mereka memiliki komponen dasar dalam kemampuan untuk membentuk harapan karena mereka memiliki komponen dasar dalam kemampuan kognitif yang diperlukan untuk menghasilkan pemikiran-pemikiran

yang berhubungan dengan harapan. Perubahan yang berkaitan dengan harapan tersebut membutuhkan pembentukan dan pemeliharaan kekuatan pribadi dalam konteks yang suportif/ saling membantu (Hanifah, 2018).

Menurut Hanifah (2018), harapan adalah keseluruhan daya kehendak (*willpower/agency*) dan strategi (*waypower/pathway*) yang dimiliki individu untuk mencapai sasaran (*goal*). Bila seseorang tidak memiliki ketiga komponen tersebut, hal itu tidak bisa disebut sebagai harapan.

### **2.1.3 Penyuluh Pertanian**

Penyuluhan dalam arti luas merupakan ilmu sosial yang mempelajari proses perubahan pada diri seseorang yang lebih baik dan sesuai dengan yang diharapkan. Istilah penyuluhan diturunkan dari kata *extension* yang artinya penyebaran informasi mengenai perbaikan kemampuan usahatani untuk mencapai peningkatan produksi, pendapatan dan kesejahteraan keluarga petani. Penyuluhan pertanian merupakan bentuk pendidikan yang bersifat non formal bagi petani untuk mampu mengubah sikap dan perilaku bertani, menguatkan posisi petani, meningkatkan kesejahteraan petani, menciptakan kehidupan bermasyarakat dan menjaga lingkungan sekitar (Simatupang *et al*, 2023). Menurut Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2006 penyuluhan pertanian merupakan proses pembelajaran bagi pelaku utama serta pelaku usaha agar mereka mau dan mampu menolong dan mengorganisasikan 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 fungsi lingkungan hidup.

Pelaksanaan penyuluhan pertanian tidak terlepas dari filosofi dan prinsip penyuluhan pertanian. Menurut Mardikanto (2019), filosofi dalam penyuluhan pertanian menekankan bahwa (1) penyuluh harus bekerja sama dengan masyarakat dalam menciptakan suasana penyuluhan yang dialogis serta menciptakan, menggerakkan dan memelihara partisipasi masyarakat, (2) kegiatan penyuluhan tidak menciptakan masyarakat yang ketergantungan dan (3) kegiatan penyuluhan pertanian mengacu pada terwujudnya kesejahteraan ekonomi masyarakat. Prinsip dalam penyuluhan menjadi pedoman dalam pengambilan keputusan dan melaksanakan penyuluhan pertanian yang konsisten. Pendapat

Hasiholan (2018) mengungkapkan bahwa prinsip-prinsip dalam penyuluhan pertanian mencakup (1) prinsip otonomi daerah dan desentralisasi dengan mempertimbangkan kondisi dan kebijakan daerah yang ditetapkan, (2) prinsip kemitrasejajaran dengan adanya kesetaraan kedudukan antara penyuluh dan petani, (3) prinsip demokrasi dengan menghargai dan mengakomodasi aspirasi petani, (4) prinsip kesejahteraan dengan memberikan kemudahan akses informasi, (5) prinsip keswadayaan atas dasar kemampuan menggali potensi, masalah dan aspirasi, (6) prinsip akutanbilitas dengan mampu mempertanggungjawabkan pelaksanaan kegiatan kepada petani, (7) prinsip integrasi atas dasar penyuluhan merupakan bagian dari pembangunan pertanian serta (8) prinsip keberpihakan dengan memperjuangkan aspirasi petani.

Unsur-unsur dalam pelaksanaan penyuluhan pertanian meliputi penyuluh pertanian, sasaran penyuluhan, metode pelaksanaan, media, materi, waktu dan tempat (Dwipani *et al.*, 2019). Pelaksanaan penyuluhan pertanian tidak selalu dapat menjamin tercapainya tujuan penyuluhan yang telah ditetapkan. Namun, ketidakberhasilan pencapaian tujuan tidak selalu disebabkan oleh pelaksanaan penyuluhan pertanian. Faktor-faktor yang memengaruhi pelaksanaan kegiatan penyuluhan pertanian meliputi keadaan pribadi penerima penyuluhan, keadaan lingkungan fisik, lingkungan sosial dan budaya masyarakat serta jenis dan aktivitas kelembagaan yang tersedia dalam menunjang penyuluhan (Mardikanto, 2019).

#### **2.1.4 Kinerja Penyuluh Pertanian**

Kinerja berasal dari istilah *job performance* yang artinya prestasi kerja yang diperoleh seseorang dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Menurut pendapat Nurlaela dan Azuz (2022) kinerja merupakan pelaksanaan tugas yang telah diselesaikan oleh seseorang dalam kurun waktu tertentu dan dapat diukur. Pengukuran kinerja dengan memerhatikan hasil pencapaian tugas yang dibandingkan dengan standar atau target yang ingin dicapai. Standar pengukuran kinerja lembaga memiliki indikator kinerja utama yang memuat sub bab beberapa indikator untuk menilai seberapa jauh pelaksanaan kinerja sebuah lembaga dalam melaksanakan visi dan misi yang telah ditetapkan (Prahesti *et al.*, 2021).

Setiap pekerjaan memiliki standar kinerja masing-masing yang bertujuan agar tercapainya visi dan misi pekerjaan tersebut. Standar kinerja seorang penyuluh pertanian dapat diukur melalui pos fungsi penyuluhan desa yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2006 yaitu (1) menyusun program penyuluhan, (2) melaksanakan penyuluhan di desa/kelurahan, (3) menginventarisasi permasalahan dan upaya pemecahannya, (4) melaksanakan proses pembelajaran melalui percontohan dan pengembangan model usahatani bagi pelaku utama dan pelaku usaha, (5) menumbuh kembangkan kepemimpinan, kewirausahaan serta kelembagaan pelaku utama dan pelaku usaha, (6) melaksanakan kegiatan rembuk, pertemuan teknis, temu lapang, dan metode penyuluhan lain bagi pelaku utama dan pelaku usaha, (7) memfasilitasi layanan informasi, konsultasi, pendidikan, serta pelatihan bagi pelaku utama dan pelaku usaha dan (8) memfasilitasi forum penyuluhan perdesaan. Salah satu kinerja penyuluh pertanian adalah menyusun program penyuluhan pertanian. Penyusunan program penyuluhan pertanian harus memerhatikan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2006 Pasal 24 yang menyatakan bahwa prinsip-prinsip penyusunan program meliputi (1) terukur, (2) realistis, (3) bermanfaat, (4) dapat dilaksanakan, (5) partisipasi, (6) terpadu, (7) transparan, (8) demokratis dan (9) bertanggung jawab. Selain itu, kegiatan penyusunan program penyuluhan pertanian juga harus memerhatikan potensi usaha, produktivitas usaha, lingkungan usaha, perilaku dan kebutuhan petani.

Implementasi standar kinerja penyuluh pertanian dapat terlihat melalui peran penyuluh dalam menyelenggarakan kegiatan penyuluhan pertanian. Menurut Mardikanto (2019) tujuh peran penting penyuluh pertanian termuat dalam edifikasi yang merupakan akronim edukator, diseminator informasi dan inovasi, fasilitator, konsultan, supervisi, pengawas dan evaluator. Hal tersebut didukung oleh pernyataan Rahyunanto *et al* (2020) yang menyatakan bahwa seorang penyuluh pertanian dalam pelaksanaan penyuluhan memiliki lima peran penting bagi masyarakat petani yaitu komunikator, edukator, fasilitator, mediator dan motivator.

Pada pelaksanaannya, wujud peran penyuluh sebagai edukator melalui kegiatan pengembangan keterampilan. Menurut Rustandi *et al* (2020) adanya

kegiatan pengembangan secara teknis meningkatkan pengetahuan dan keterampilan dalam sistem usahatani, secara manajerial meningkatkan perilaku petani dalam mengelola manajemen usahatani yang baik dan benar serta secara sosial membangun hubungan dan komunikasi antar petani. Peran penyuluh pertanian sebagai fasilitator dengan membantu pemenuhan kebutuhan petani untuk mengakses informasi pasar, teknologi, permodalan dan sumber daya usahatani lainnya (Mardikanto, 2019).

Peran penyuluh sebagai fasilitator juga diwujudkan melalui kegiatan pendampingan dalam pemecahan permasalahan. Adanya kegiatan pendampingan bertujuan mengontrol dan mengawasi jalannya kelompok dalam mengambil keputusan dalam rangka pemecahan permasalahan (Kabeakan, 2020). Hal ini juga didukung pendapat Ridwan dan Saharia (2023) menyatakan bahwa peran penyuluh sebagai fasilitator juga membantu petani dalam penyusunan RDK/RDKK terkait perencanaan usahatani, pembimbingan dan pengajuan surat administrasi kepada dinas pemerintahan setempat.

Pendapat Mardikanto (2019) menyatakan bahwa pelaksanaan peran penyuluh sebagai konsultan diwujudkan dengan memberikan rujukan alternatif kepada petani dalam upaya pemecahan permasalahan petani. Pelaksanaan peran penyuluh sebagai pengawas dalam kegiatan penyuluhan diwujudkan melalui kunjungan di luar jadwal pertemuan kelompok tani. Tujuan adanya kegiatan kunjungan untuk memperkuat dan meningkatkan hubungan yang akrab antara penyuluh dengan petani sehingga tercipta suasana yang bersinergi (Deras dan Gultom, 2022).

Wujud peran penyuluh sebagai komunikator dengan mengadakan penyuluhan pertanian yang bersifat partisipasi. Pendapat Ahmad (2019) menyatakan bahwa penyuluhan partisipasi akan menciptakan pola komunikasi yang bersifat dua arah. Menurut Lestari dan Idris (2019) adanya pertemuan kelompok dapat menjembatani komunikasi antara penyuluh dengan petani untuk membahas permasalahan petani. Selain itu, peran penyuluh diwujudkan melalui hubungan kerjasama dengan pihak lain. Adanya kerja sama akan meningkatkan kualitas dan skala usahatani, mampu memenuhi kebutuhan serta menumbuhkan kemampuan kelompok usaha mandiri (Rozi *et al*, 2021).

Keberhasilan peran penyuluh dapat diketahui dalam pengukuran kinerja penyuluh berdasarkan indikator yang telah ditetapkan. Menurut Nurlaela dan Azuz (2022) terdapat dua aspek yang menjadi tolak ukur dalam kinerja yaitu aspek hasil kerja yang meliputi dimensi kuantitas dan kualitas hasil sedangkan aspek perilaku individu meliputi dimensi penggunaan waktu dalam bekerja dan kerjasama. Tolak ukur kuantitas dan kualitas hasil kinerja menjadi gambaran tingkat profesionalitas penyuluh. Menurut Muna dan Alami (2022) tingkat profesionalitas penyuluh digambarkan dengan tingkat motivasi penyuluh terhadap kinerja, motivasi tumbuh secara internal berdasarkan kondisi kelembagaan yang memberi akomodasi kepentingan penyuluh sedangkan secara eksternal berdasarkan tuntutan dinamika masyarakat petani. Pelaksanaan kinerja penyuluh yang tinggi akan memengaruhi kompetensi, partisipasi dan pendapatan petani (Prahesti *et al.*, 2020).

#### **2.1.5 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Petani Terhadap Kinerja Tenaga Penyuluh Pertanian**

Secara umum ada beberapa faktor yang menjadi tolak ukur dalam menentukan kepuasan petani terhadap kinerja tenaga penyuluh pertanian baik dari segi jasa yang diberikan, kualitas layanan yang ditawarkan, dari segi emosional antar petani dan juga penyuluh serta dari segi media informasi yang dirancang oleh tenaga penyuluh pada saat memberikan layanan.

##### **2.1.5.1 Kualitas Produk/Jasa**

Kualitas produk/jasa merupakan salah satu kunci persaingan diantara pelaku usaha yang ditawarkan kepada konsumen. Konsumen selalu ingin mendapatkan produk/jasa yang berkualitas sesuai dengan harga yang dibayar, walaupun terdapat sebagian masyarakat yang berpendapat bahwa, produk yang mahal adalah produk/jasa yang berkualitas. Jika hal itu dapat dilaksanakan oleh perusahaan, maka perusahaan tersebut akan dapat tetap memuaskan para konsumen dan dapat menambah jumlah konsumen (Mahrus *et al.*, 2022).

Kualitas produk/jasa merupakan hal penting yang harus diusahakan oleh setiap tenaga penyuluh apabila menginginkan produk/jasa yang dihasilkan dapat bersaing meningkatkan kepuasan petani. Adanya hubungan timbal balik antara penyuluh dengan petani akan memberikan peluang untuk mengetahui dan memahami apa yang menjadi kebutuhan dan harapan yang ada pada persepsi

petani. Maka, penyuluh penyedia produk/jasa dalam bentuk penyuluhan dan juga edukasi dapat memberikan kinerja yang baik untuk mencapai kepuasan petani melalui cara memaksimalkan pengalaman yang menyenangkan dan meminimalisir pengalaman yang kurang menyenangkan petani dalam menggunakan jasa.

#### **2.1.5.2 Kualitas Layanan**

Kualitas layanan adalah landasan utama untuk mengetahui tingkat kepuasan petani. Dalam hal ini tenaga penyuluh dapat dikatakan baik jika mampu menyediakan barang atau jasa sesuai dengan keinginan petani. Kualitas produk dan kinerja layanan yang baik akan sangat berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan petani.

Kualitas layanan dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan petani. Dimana hal tersebut diperoleh dengan cara membandingkan jenis layanan satu dengan layanan lain yang sejenis. Sehingga, petani dapat mengetahui perbandingan tingkat kualitas pelayanan antara penyuluh A dan B.

Kualitas layanan dianggap baik apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan oleh petani, sementara jika melebihi apa yang diharapkan petani, maka dapat dikatakan pelayanan sangat memuaskan. Namun, terkadang ada juga pelayanan yang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan petani. Pelayanan ini dikatakan buruk, jika penyuluh dirasa tidak dapat memenuhi keinginan petani, baik melalui produk maupun melalui pelayanan kinerja penyuluh (Mahrus *et al*, 2022).

Menurut Mahrus *et al* (2022), mengemukakan terdapat lima indikator kualitas pelayanan antara lain:

1. Keandalan (*Reliability*), keandalan adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan, terpercaya, akurat serta konsisten.
2. Ketanggapan (*Responsiveness*), ketanggapan adalah suatu kemampuan untuk memberikan pelayanan kepelanggan dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan pelanggan.
3. Jaminan (*Assurance*), jaminan adalah mengukur kemampuan dan kesopanan karyawan serta sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki karyawan.

4. Empati (*Empathy*), empati adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para konsumen dengan berupaya memahami keinginan konsumen.
5. Berwujud (*Tangibles*), berwujud adalah penampilan fasilitas fisik, peralatan yang baik yang digunakan untuk memberikan pelayanan kepada konsumen.

### **2.1.5.3 Emosional**

Emosi merupakan perasaan yang ditujukan kepada seseorang. Sementara emosional artinya menyentuh perasaan. Emosional adalah reaksi umum manusia. Emosional begitu terkait dengan perwujudan emosi. Bisa dibilang, emosional adalah sifat yang hadir karena emosi. Biasanya, emosional adalah kondisi yang berada di luar kendali. Perasaan emosional adalah kondisi yang bisa memengaruhi kehidupan sehari-hari. Namun, reaksi emosional adalah sesuatu yang juga bisa dikendalikan (Prahesti, 2020).

Emosional adalah sesuatu yang menyentuh perasaan. Hal ini bisa berupa ekspresi, respons, atau wujud apapun tentang emosi. Keadaan emosional selalu diiringi dengan emosi. Emosional adalah wujud dari emosi itu sendiri. Emosional adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan cara menunjukkan perasaan emosi. Emosional terkadang bisa muncul karena dirangsang atau dibangkitkan. Kondisi emosional adalah bagian penting dari diri. Tetapi emosi bisa menjadi kacau, rumit, dan terkadang membingungkan.

Indikator yang mempengaruhi kecerdasan emosi dapat diukur dari beberapa aspek, Yuliati (2022), mengemukakan tiga kecakapan dasar dalam kecerdasan emosi, yaitu:

1. Kesadaran diri, merupakan kemampuan seseorang untuk mengetahui perasaan dalam dirinya dan efeknya serta menggunakannya untuk membuat keputusan bagi diri sendiri, memiliki tolak ukur yang realistis, kemampuan diri dan mempunyai kepercayaan diri yang kuat lalu mengkaitkannya dengan sumber penyebabnya.
2. Pengendalian diri/manajemen diri, yaitu merupakan kemampuan menangani emosinya sendiri, mengekspresikan serta mengendalikan emosi, memiliki kepekaan terhadap kata hati, untuk digunakan dalam hubungan dan tindakan sehari-hari.

3. Keterampilan sosial, merupakan kemampuan menangani emosi dengan baik ketika berhubungan dengan orang lain dan menciptakan serta mempertahankan hubungan dengan orang lain, bisa mempengaruhi, memimpin, bermusyawarah, menyelesaikan perselisihan dan bekerja sama dalam tim.

#### 2.1.5.4 Media Informasi

Media Informasi menjadi salah satu faktor yang menentukan tingkat kepuasan petani yaitu dalam menjalankan tugas dan juga fungsi penyuluh pertanian dituntut mampu untuk membuat media informasi pertanian sebagaimana tuntutan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No.: per/02/Menpan/2/2008 tentang jabatan fungsional Penyuluh Pertanian dan angka kreditnya. Beberapa unsur kegiatan yang dapat dilakukan oleh penyuluh pertanian dalam menyampaikan materi informasi pertanian sebagaimana tuntutan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. : per/02/Menpan/2/2008 meliputi pembuatan materi informasi pertanian yang dikemas dalam bentuk media informasi penyuluh pertanian berupa leaflet/liptan, folder, peta singkap, poster kartu kilat dan brosur serta tuntutan kemampuan penyuluh pertanian untuk menulis karya tulis ilmiah melalui media masa yang tidak lain adalah tuntutan penulisan ilmiah populer yang berisikan informasi tentang pengetahuan teknologi dan penulisan yang memberikan motivasi kepada petani dan masyarakat pertanian pemerhati dibidang pertanian.

## 2.2 Hasil Pengkajian Terdahulu

**Tabel 1. Ringkasan Beberapa Peneliti Terdahulu Mengenai Tingkat Kepuasan Petani Terhadap Keinginan Tenaga Penyuluh Pertanian**

No	Judul/Tahun	Variabel	Metode Pengkajian	Hasil
1	Tingkat Kepuasan Petani Terhadap Kinerja Penyuluh Pertanian di Desa Senden Kecamatan Selo Kabupaten Boyolali (Trisnaningtya,	Kepuasan petani yang dilihat dari kualitas jasa, Pelayanan dari kinerja penyuluh pertanian, Kapabilitas petan Atribut kinerja petani	Metode pengumpulan data yang digunakan dalam pengkajian ini adalah survei, wawancara, observasi dan dokumentasi. Jenis data yang digunakan dalam pengkajian ini	Hasil pengkajian diperoleh bahwa tingkat kesesuaian tertinggi terletak pada kemampuan penyuluh menerima pertanyaan langsung dan mampu menjawab pertanyaan dari petani dengan nilai kesesuaian sebesar 93,15%. Hasil analisis

## Lanjutan Tabel

	<i>et al</i> , 2020)		terdiri atas data primer dan data sekunder untuk pengukuran menggunakan skala likert	Importance Perfomance Analysis (IPA) menunjukkan bahwa kuadran II merupakan kuadran dominan pada atribut kinerja penyuluh pertanian. Pada hasil analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) sebesar 74,09% atau 0,7409 yang menunjukkan bahwa petani merasa puas terhadap kinerja penyuluh pertanian.
2	Tingkat kepuasan petani terhadap kinerja penyuluh lapangan (studi kasus di Desa Sukasari Kecamatan Cilaku Kabupaten Cianjur), (Alam dan Oktavianti, 2020)	Variabel yang pada pengkajian adalah Tingkat Kepuasan dan Kinerja, dan Penyuluh Lapangan	Metode pengumpulan data yang digunakan dalam pengkajian ini adalah survei, wawancara, observasi dan dokumentasi. Serta dengan kajian literatur	Berdasarkan hasil pengkajian ini menunjukkan dari data penilaian tingkat kepentingan maupun tingkat kinerja, dengan nilai rata-rata tingkat kepentingan sebesar 1,86 dan tingkat kinerja dengan nilai rata-rata 1,80. Hal ini menunjukkan tingkat kepuasan petani yang kurang merasa puas atas kinerja yang diberikan oleh penyuluh lapangan di Desa Sukasari Kecamatan Cilaku Kabupaten Cianjur dan Hasil pengolahan data yang telah diperoleh dari <i>Costumer Satification Index</i> (CSI) sebesar 38,31%, nilai tersebut ada pada rentang antara $20\% < CSI \leq 40\%$ . Menunjukkan petani merasa kurang puas atas atribut atau peran yang dilakukan oleh penyuluh lapangan.
3	Tingkat kepuasan petani	Variabel yang pada pengkajian	Metode deskriptif kualitatif dengan menggunakan teknik	Hasil perhitungan Importance Performance

**Lanjutan Tabel 1.**

	terhadap kinerja penyuluh pertanian, (Afriyandi, <i>et al</i> , 2020)	adalah kepuasan petani kuantitas dan kualitas penyuluh pertanian	analisis <i>Importance Performance Analysis</i> dan <i>Costomer Satisfaction Index</i> .	Analysis menunjukkan yang dianggap petani memiliki tingkat kepentingan tertinggi adalah penyuluh mengundang petani untuk menghadiri pertemuan kelompok tani dan tingkat kepentingan terendah adalah kelengkapan dan kesiapan alat peraga penyuluhan.
3	Tingkat kepuasan petani terhadap kinerja penyuluh pertanian, (Afriyandi, <i>et al</i> , 2020)	Variabel yang pada pengkajian adalah kepuasan petani kuantitas dan kualitas penyuluh pertanian	Metode deskriptif kualitatif dengan menggunakan teknik analisis <i>Importance Performance Analysis</i> dan <i>Costomer Satisfaction Index</i> .	Hasil perhitungan <i>Importance Performance Analysis</i> menunjukkan yang dianggap petani memiliki tingkat kepentingan tertinggi adalah penyuluh mengundang petani untuk menghadiri pertemuan kelompok tani dan tingkat kepentingan terendah adalah kelengkapan dan kesiapan alat peraga penyuluhan. Hasil analisis <i>CSI</i> terhadap kinerja penyuluhan di BPP Kecamatan Cigasong adalah sebesar 81,6%. Nilai tersebut berada pada selang 0,81-1,00. Angka tersebut mengidentifikasi bahwa secara umum petani di wilayah kerja BPP Kecamatan Cigasong berada dalam kategori sangat puas.
4	Analisis tingkat kepuasan petani terhadap kinerja pelayanan	X: Tingkat Kepuasan petani Y: Kinerja Penyuluh di	Metode pengkajian ini adalah pengkajian <i>survey</i> . Dengan teknik pengambilan sampel yaitu	Dari analisis deskriptif menunjukkan bahwa seluruh atribut dan indikator atribut mutu pelayanan penyuluh

**Lanjutan Tabel 1.**

	penyuluhan pertanian (Arifin, 2022)	Lapangan	<i>purposive dan sampling</i>	<i>sampling judgement</i>	pertanian pada kategori Sangat Penting namun dalam kinerja pelayanan sebagian besar pada kategori Memuaskan, kecuali pada atribut Ketanggapan dan indikator atribut Adil, Tepat sasaran dan Tata Krama pada kategori Sangat Memuaskan.
5	Analisis Tingkat Kepuasan Petani Terhadap Kinerja Penyuluh Pertanian (Kasus: Kelurahan Tigarunggu, Kecamatan Purba, Kabupaten Simalungun), (Limbong dan Suryani, 2019)	Variabel yang pada pengkajian adalah tingkat kepuasan petani yang ditinjau dari kualitas jasa dan kinerja penyuluhan pertanian di Kelurahan Tigarunggu	Metode penentuan daerah pada pengkajian ini ditentukan secara <i>purposive</i> . Jumlah sampel dilakukan dengan menggunakan metode <i>purposive judgement sampling</i> . Metode analisis yang digunakan adalah Metode <i>Importance Performace Analisis</i> (IPA).	Hasil pengkajian 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.	
6	Evaluasi Tingkat Kepuasan Petani Terhadap Kinerja Penyuluh	Variabel yang pada pengkajian adalah kepuasan petani dilihat dari kinerja riil	Penentuan daerah pengkajian secara <i>purposive</i> , penentuan sampel dengan metode <i>simple random sampling</i> . Metode yang	Hasil pengkajian menunjukkan kinerja riil penyuluh pertanian telah dilakukan dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan petani, terdapat perbedaan	

**Lanjutan Tabel 1.**

	Pertanian (Simanjuntak, 2016)	penyuluh pertanian	digunakan adalah Metode CIPP,, Uji Beda, Metode Skoring.	antara kinerja riil menurut penyuluh dan menurut petani, serta tingkat kepuasan petani sedang.
7	Evaluasi Kinerja Penyuluh Pertanian Pada Petani Holtikultura Di Kecamatan Limboto, (Lahidjun, <i>et al</i> , 2020)	Variabel yang pada pengkajian adalah kepuasan petani holtikultura, prestasi kerja penyuluh dan kinerja penyuluh pertanian	Analisis data yang digunakan dalam pengkajian ini yaitu analisis deskriptif nilai prestasi kerja.	Hasil pengkajian menunjukkan bahwa hasil penilaian prestasi kerja ditemukan bahwa kinerja penyuluh menurut persepsi penyuluh berada pada kriteria yang baik diperoleh nilai NPK (nilai prestasi kerja) sebesar 79,77% dengan kriteria tiap indikator bahwa indikator persiapan dan evaluasi berada pada kriteria sangat baik dan indikator pelaksanaan penyuluhan berada pada kategori yang cukup baik dengan jumlah total sebesar 86,46% atau dalam kategori baik. Sementara hasil dari persepsi petani berada pada kriteria yang cukup baik dengan skor capaian sebesar 73,67%.
8	Analisis Kepuasan Petani Terhadap Kinerja Penyuluh Pertanian Di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus di Desa Genteng Kecamatan Sukasari Kabupaten Sumedang), (Srimenganti,	Variabel yang pada pengkajian adalah kepuasan petani dari segi kemampuan komunikasi dan memberikan fasilitas kinerja penyuluh pertanian	Pengkajian ini menggunakan metode studi kasus melalui pendekatan deskriptif kuantitatif.	Hasil analisis IPA menunjukkan bahwa kinerja yang dianggap paling diminati oleh petani adalah kemampuan penyuluh menggunakan bahasa daerah, memberikan informasi tentang kebijakan 3M (menggunakan masker, menjaga jarak, dan mencuci tangan), memberikan bantuan kepada kelompok tani, dan mudah ditemukan

**Lanjutan Tabel 1.**

*et al, 2022)*

				atau dihubungi. Sementara itu, kinerja yang dinilai petani memiliki tingkat kepuasan tertinggi adalah melakukan pendampingan kepada kelompok tani, melakukan demonstrasi atau peragaan plot, dan kemampuan penyuluh menggunakan bahasa daerah. Hasil analisis CSI terhadap kinerja instruktur adalah 74,44 persen. Nilai ini berada pada kisaran antara 50 hingga 75 persen. Angka ini menunjukkan bahwa petani merasa puas dengan kinerja atau peran yang dilakukan oleh penyuluh pertanian.
9	Kepuasan Petani Padi Sawah Terhadap Kinerja Penyuluh Pertanian Di Desa Kopi Kecamatan Bintauna Kabupaten Bolaang Mongondow Utara, (Soleh, <i>et al, 2020)</i>	Variabel yang pada pengkajian adalah kepuasan petani padi sawah dan kinerja penyuluh	Data primer diperoleh melalui wawancara langsung dengan 29 responden dengan menggunakan kuesioner dan data sekunder diperoleh dari kantor pemerintahan Desa. Metode pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan metode purposive sampling, yaitu pengambilan sampel secara intensional	Berdasarkan hasil pengkajian dapat disimpulkan bahwa kepuasan petani terhadap kinerja penyuluh pertanian di Kampung Kopi secara keseluruhan adalah puas. Hal ini dibuktikan dengan hasil nilai indeks kepuasan petani yang diperoleh sebesar 91,35 persen.
10	Tingkat Kepuasan Petani Padi terhadap Kinerja Penyuluh Pertanian (Studi Kasus	Variabel yang pada pengkajian adalah kepuasan petani padi ditinjau dari sosialisasi	Penentuan sampel Responden dilakukan dengancara simple random sampling, dengan total responden yang diambil adalah 30 orang. Teknik	Hasil pengkajian inimenunjukkan bahwa Tingkat Kepuasan Petani Padi Terhadap Kinerja Penyuluh Pertanian yaitu Sangat Memuaskan. Tingkat

**Lanjutan Tabel 1.**

---

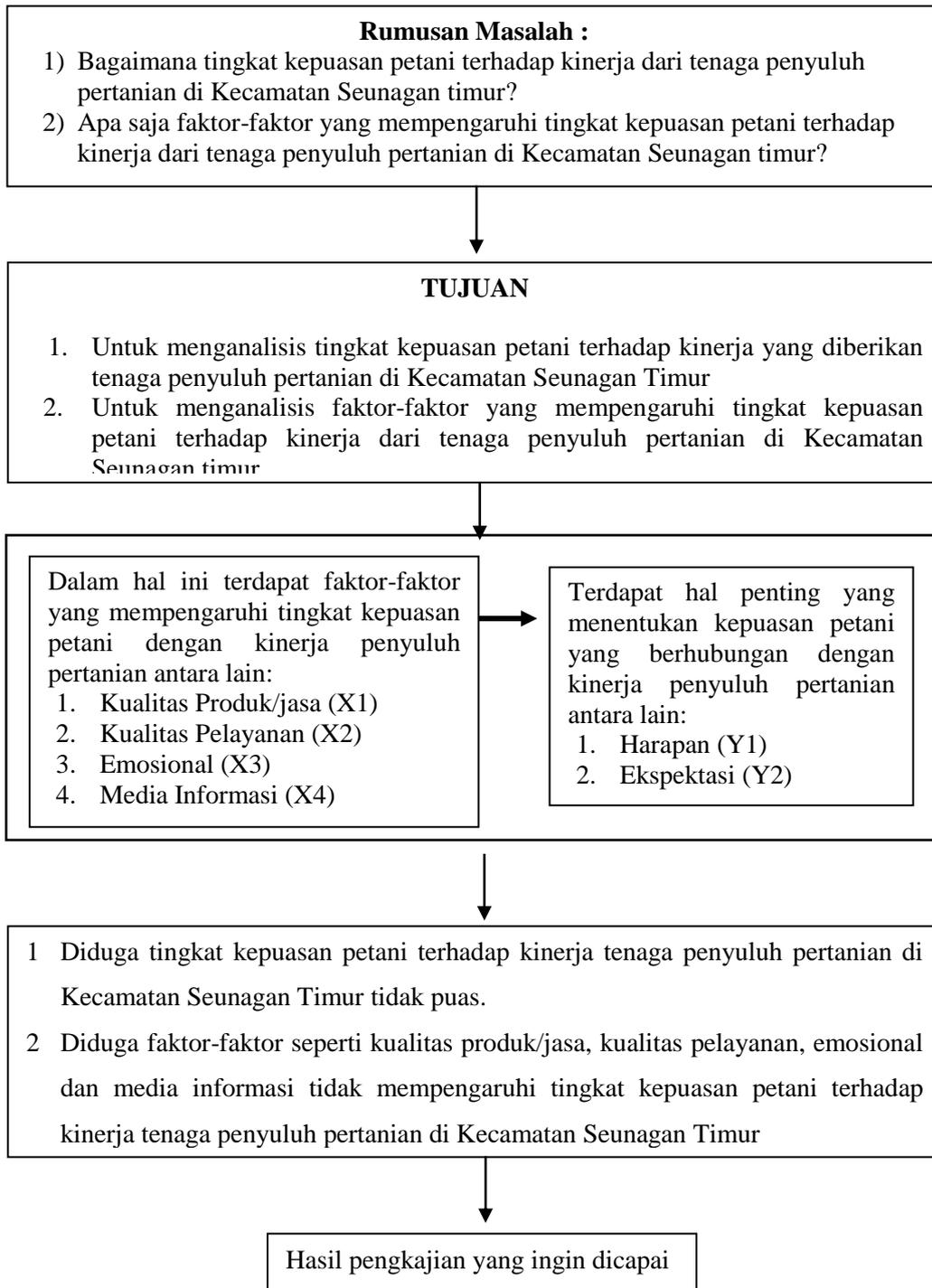
Kecamatan Lanrisang Kabupaten Pinrang Provinsi Sulawesi Selatan) (Effendy, 2015)	serta edukasi dan Kinerja Penyuluh Pertanian	pengumpulan data adalah melalui Observasi dan Wawancara Langsung. Analisis data dilakukandengan menggunakan analisis data <i>Importance and Performance</i> Analysisdengan bantuan alat analisis <i>Likert</i> .	Kesesuaian antara kinerja dengan kepentingan petani (harapan petani) menunjukkan bahwa atribut yang memiliki tingkat kesesuaian paling rendah yaitu atribut 1) penyuluh mengundang petani untuk menghadiri pertemuan (68,32%) dan atribut yang memiliki tingkat kesesuaian yang paling tinggi yaitu atribut 13) Kemampuan penyuluh dalam memberikan penjelasan secara tertulis (117,83%).
--	--	--	---

---

**Lanjutan Tabel 1.**

**2.3 Kerangka Pemikiran**

Penyusunan kerangka pikir pengkajian ini bertujuan untuk mempermudah didalam pengarahan penugasan akhir. Dimana kerangka pikir ini menggambarkan permasalahan yang ada dilapangan yang ingin dikaji terkait dengan faktor- faktor yang mempengaruhi mempengaruhi kepuasan petani terhadap kinerja tenaga penyuluh meliputi kualitas produk/jasa, kualitas pelayanan, emosional, dan media infomasi . Variabel- variabel tersebut diambil dari beberapa pengkajian terdahulu yang memiliki kemiripan serta menjadi acuan penulis dalam menentukan variabel untuk pengkajian ini. Kerangka pikir pengkajian tentang “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Petani terhadap Kinerja Tenaga Penyuluh” dapat dilihat pada gambar berikut.



**Gambar 1. Kerangka Pikir**

## **2.4 Hipotesis**

Menurut Nurlaela (2022) hipotesis dapat diartikan sebagai suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan pengkajian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul. Adapun yang menjadi hipotesis dalam tugas akhir ini adalah:

1. Diduga tingkat kepuasan petani terhadap kinerja tenaga penyuluh pertanian di Kecamatan Seunagan Timur tidak puas.
2. Diduga faktor-faktor seperti kualitas produk/jasa, kualitas pelayanan, emosional dan media informasi tidak mempengaruhi tingkat kepuasan petani terhadap kinerja tenaga penyuluh pertanian di Kecamatan Seunagan Timur