



Akreditasi A
Majelis Akreditasi
Nasional Perguruan Tinggi di Indonesia

ISBN: 978-602-52118-3-6

Fakultas Pertanian
Universitas Mulawarman

PROSIDING

SEMINAR NASIONAL
PERTANIAN
2021
Universitas Mulawarman



“Nilai Pertanian : Dari Potensi Lokal Menuju Pasar Yang Berdaya Saing”

Samarinda | **30 JUNI**
2021

Editor:

Dr. Mariyah, S.P.,M.Si.
Ir. Hj. Rita Mariati, M.P.
Muhammad Erwan Suriaatmadha, S.P.,M.P.
Agung Enggal Nugroho, S.P.,M.P.

Reviewer:

Dr. Mariyah, S.P., M.Si.
Dr. Ir. Ndan Imang, M.P.
Prof. Dr. sc. Agr. Nurhasanah, S.P., M.Si.
Dr. Kadis Mujiono, S.P., M.Si.
Dr. Miftahur Rohmah, S.P., M.P.
Nike Widuri, S.P., M.P.
Saripah Nurfilah, S.Pd., M.Sc.
Qurratu Aini, S. Gz., M.Si.
drh. Fikri Ardhani, M. Sc.
Nur Amaliah, S. TP, M.Si.

Cover dan Layout:

Hernadi Sudirman
Indra Hendriawan, S.P.,M.P.
Aditia Nugraha, S.P.

Penerbit:

Fakultas Pertanian Universitas Mulawrman

Diterbitkan: Agustus 2021

ISBN: 978-602-52118-3-6

© Hak Cipta Milik Faperta UNMUL, 2021

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya ilmiah ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin.

**PROSIDING
SEMINAR NASIONAL
NILAI PERTANIAN: DARI POTENSI LOKAL MENUJU
PASAR YANG BERDAYA SAING**

| | |
|---|---|
| Pelindung | : Prof. Dr. Ir. H. Rusdiansyah, M. Si. |
| Pengarah I | : Prof. Dr. Bernatal Saragih, M. Si. |
| Pengarah II | : Nurul Puspita Palupi, S.P., M. Si. |
| Pengarah III | : Dr. H. Achmad Zaini, S.P., M. Si. |
| Steering Committee | : 1. Ir. Midiansyah Effendi, M. Si. 2. Dr. Ir. H. A. Syamad Ramayana, M.P. 3. Sulistyo Prabowo, S.TP., M.P., M.PH, Ph.D. 4. Dr. Ir. Taufan Purwokusumaning Daru, M.P. 5. Dr. Ir. Sadaruddin, M.P. |
| Ketua | : Prof. Dr. Ir Juraemi, M.Si. |
| Wakil Ketua | : Dr. Ir. Siti Balkis, M.P. |
| Sekretaris | : Prof. Dr. Karmini, S.P.,M.P. |
| Wakil Sekretaris | : Dr. Aswita Emmawat, S.TP., M.Si. |
| Bendahara | : Ir. Hj. Rita Mariati, M.P. |
| Wakil Bendahara | : Taufik, S.E. |
| Koordinator Seksi Humas | : Afra Tustini Ekawati, S.Pd., M.Si. |
| Anggota | : 1. Firda Juita, S.P., M.P. 2. Surya Nur Rahmatullah, S.Pt., M.Si. 3. Aditia Nugraha, S.P. 4. Firman, S. Kom. 5. Riza Purnama, S. Kom. |
| Kordinator Seksi Sidang dan Acara | : Mursidah, S.P., M.M. |
| Anggota | : 1. Dr. Muh. Ichsan Haris, S.Pt.,M.P. 2. Eko Harri Yulianto Arifin, S.P., M.Si. 3. Dr. Odit Ferry Kurniadinata, S.P., M.Si. 4. Dr. Hadi Pranoto, S.P., M.P. 5. Novi Christiani, S. TP. 6. Apdila Safitri, S.Pt., M.Si. 7. Yoga Toyibullah, S.Si., M.Sc. 8. Magfirotin Marta Banin, S.Pi., M.Sc. 9. Lusius, S. Hut. |
| Koordinator Seksi Makalah/ Prosiding | : Dr. Mariyah, S.P., M.Si. |
| Anggota | : 1. Dr. Ir. Ndan Imang, M.P. 2. Nike Widuri, S.P., M.P. 3. Saripah Nurfilah, S.Pd., M.Sc. 4. Qurratu Aini, S. Gz., M.Si. 5. drh. Fikri Ardhani, M. Sc. |

6. Prof. Dr. sc. Agr. Nurhasanah, S.P., M.Si.
7. Dr. Kadis Mujiono, S.P., M.Si.
8. Dr. Miftahur Rohmah, S.P., M.P.
9. Nur Amaliah, S. TP, M.Si.
10. Indroyadi, S.P.
11. Idra Hendriawan, S.P., M.P.

Koordinator Seksi

Konsumsi

: Nella Naomi Duakaju, S.TP., M.P.

Anggota

: 1. Dina Lesmana, S.P., M.Si.

2. Lisdiana

3. Gusti Yuanita Maryani, A.Md.

4. Endang Yuniningsih, S. Hut.

Koordinator Seksi

Perlengkapan

: Maria Ulfa, S. Sos., M.Si.

Anggota

: 1. Rizali Hadi, S.Pt.

2. Hasman

3. Adi Suwito

4. Gatot

5. Yani

6. Wagiman

7. Hairul Anam

8. Topan Andika, S.Pd.

Koordinator Seksi

Dana

: Hj. Syarifah Maryam, S.P., M.P.

Anggota

: 1. Tetty Wijayanti, S.P., M.P.

2. Ir. Hj. Syarifah Aida, M.P.

3. Dr. Ir. Ellok Dwi Sulichantini, M.P.

4. Sofian, S.P., M.Sc.

Koordinator Seksi

Kesekretariatan

: Agung Enggal Nugroho, S.P., M.P.

Anggota

: 1. Muhammmad Erwan Suriaatmadja, S.P., M.P.

2. Jumadi, S. Kom.

3. Muhammad Ugianur, S. Sos.

4. Tatik Aniah, S.KM.

5. Hernadi Sudirman

Koordinator Seksi

Keamanan

: Yacobus

Anggota

: 1. Ahmad Soryanto

2. Fahmi

3. Munawir

| | |
|--|-----|
| TINGKAT KEPUASAN PETANI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PENYULUH PERTANIAN LAPANGAN DI WILAYAH KERJA UPT. PENYULUHAN PERTANIAN, PETERNAKAN DAN PERKEBUNAN (PPPP) KECAMATAN MUARA WAHAU Mirit Jayanti Putri, Nike Widuri | 264 |
| STRATEGI PENINGKATAN PRODUKSI USAHATANI PENANGKARAN BENIH PADI BERSERTIFIKAT DI DESA SEPARI KECAMATAN TENGGARONG SEBERANG KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA Tetty Wijayanti, Syarifah Maryam, Ricky Kurnia Ashari | 276 |
| GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN ANGGOTA TERHADAP KINERJA PELAYANAN KELOMPOK TANI PADA ELO DI KELURAHAN BANTUAS KECAMATAN PALARAN KOTA SAMARINDA Chandra Hermawan, Tetty Wijayanti, Eko Harry Yulianto | 285 |
| STRATEGI PENGEMBANGAN AGRIBISNIS PADI DI KAWASAN <i>FOOD</i> <i>ESTATE</i> KABUPATEN BULUNGAN PADA MASA PANDEMI COVID-19 Didi Adriansyah, Nila Rusyanti | 236 |
| DAMPAK KEGIATAN PENGEMBANGAN KAWASAN PERTANIAN BERBASIS INOVASI TERHADAP TINGKAT PENGETAHUAN PETANI DALAM PEMANFAATAN PEMATANG UNTUK SAYURAN DI KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA Rina Dewi, Deny Maryati | 295 |
| TEKNIK KELOMPOK WANITA TANI DALAM PENGEMBANGAN <i>LIFE</i> <i>SKILL</i> (STUDI KASUS : ANGGOTA KWT JAYA SEJAHTERA) DI KAMPUNG BUKIT MAKMUR KECAMATAN SEGAH KABUPATEN BERAU Firdah Banet, Achmad Zaini, Dina Lesmana | 303 |

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN ANGGOTA TERHADAP
KINERJA PELAYANAN KELOMPOK TANI PADA ELO
DI KELURAHAN BANTUAS KECAMATAN PALARAN
KOTA SAMARINDA**

***THE OVERVIEW OF MEMBERS' SATISFACTION LEVEL ON SERVICE
PERFORMANCE OF PADA ELO FARMER GROUP IN BANTUAS
VILLAGE, PALARAN, SAMARINDA CITY***

Chandra Hermawan¹, Tetty Wijayanti², Eko Harry Yulianto³

*Program Studi Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Mulawarman, Samarinda,
Kalimantan Timur Kode: 75123*

Email : chandrahermawan997@gmail.com

ABSTRAK

Kinerja pelayanan yang diberikan oleh pengurus mempengaruhi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh anggota Kelompok Tani Pada Elo. Pemberian pelayanan yang kurang tepat terhadap indikator yang tidak menjadi prioritas terkadang membuat anggota merasa tidak puas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kinerja pelayanan pengurus Kelompok Tani Pada Elo dan untuk menganalisis tingkat kepuasan anggota Kelompok Tani Pada Elo terhadap kinerja pelayanan yang diberikan. Penelitian dilaksanakan pada bulan Oktober-Desember 2020 di Kelompok Tani Pada Elo Kelurahan Bantuas Kecamatan Palaran Kota Samarinda. Penentuan responden menggunakan metode purposive sampling. Data pada penelitian ini yaitu data primer dikumpulkan melalui wawancara menggunakan kuesioner terhadap 30 responden. Sementara data sekunder diperoleh data yang dimiliki Kelompok Tani Pada Elo, skripsi dan literatur yang relevan dengan penelitian. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan metode analisis IPA. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pengurus Kelompok Tani Pada Elo belum maksimal. Hal tersebut dikarenakan pada hasil perhitungan analisis GAP menunjukkan nilai negatif yaitu -6,7. Hasil analisis IPA menunjukkan bahwa Anggota Kelompok Tani Pada Elo merasa belum puas terhadap kinerja pelayanan pada kategori administrasi dan sarana prasarana produksi. Anggota sudah puas terhadap kinerja pelayanan pengurus pada kategori budaya kerja dan bantuan bibit. Anggota dikategorikan merasa puas apabila indikator masuk ke dalam kuadran II dan belum puas apabila indikator masuk ke dalam Kuadran I. Pengurus diharapkan dapat meningkatkan kinerja pelayanan pada indikator yang menjadi prioritas utama, serta mempertahankan kinerja pelayanan pada indikator yang memiliki pelayanan yang sudah maksimal. Hal tersebut dilakukan demi tercapainya tingkat kepuasan anggota yang maksimal.

Kata Kunci : Tingkat Kepuasan, Kinerja Pelayanan, Kelompok Tani, Harapan, Analisis IPA

ABSTRACT

The performance of the services provided by the management affects the level of satisfaction felt by members of the Elo Farmer Group. Inaccurate service delivery to indicators that are not a priority sometimes makes members feel dissatisfied. This study aims to describe the service performance of the members of the Farmer Group at Elo and to analyze the level of satisfaction of the members of the Farmer Group at Elo with the performance of the services provided. The research was conducted in October-December 2020 in the Farmer Group at Elo, Bantuas Village, Palaran District, Samarinda City. Determination of respondents using purposive sampling method. The data in this study are primary data collected through interviews using a questionnaire to 30 respondents. Meanwhile, secondary data obtained by the Farmer Group PadaElo, thesis and literature relevant to the research. The data obtained were analyzed using the science analysis method. The results showed that the performance of the management of the KelompokTaniPadaElo was not optimal. This is because the results of the calculation of the GAP analysis show a negative value, namely -6.7. The results of the IPA analysis show that the members of the Farmer Group AtElo are not satisfied with the service performance in the administration and production infrastructure categories. Members are satisfied with the performance of the management service in the category of work culture and seed assistance. Members are categorized as satisfied if the indicator goes into Quadrant II and is not satisfied if

the indicator falls into Quadrant I. Managers are expected to improve service performance on indicators that are the top priority, as well as maintain service performance on indicators that have maximum service. This is done in order to achieve the maximum level of member satisfaction.

Keyword : *Satisfaction Level, Service Performance, Farmer Groups, Expectations, Natural Science Analysis*

PENDAHULUAN

Berdasarkan data Badan Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Timur (2011), kondisi makro perekonomian menunjukkan bahwa kontribusi sektor pertanian di Kalimantan Timur sebesar 5,6% terhadap PDRB dan menyediakan pekerjaan bagi 439.208 orang atau sekitar 33,87% tenaga kerja. Program revitalisasi pertanian di Kalimantan Timur dilaksanakan guna meningkatkan peran atau sumbangan sektor pertanian terhadap PDRB, serta mendukung ketahanan pangan dalam rangka mewujudkan visi pembangunan pertanian 2025. Visi tersebut antara lain berdaya saing, ketahanan pangan dan kesejahteraan petani. [1]

Berdasarkan Peraturan Menteri Pertanian Nomor 273/Kpts/OT.160/4/2007 tentang Pedoman Pembinaan Kelembagaan Petani, kelompok tani adalah kumpulan para petani/peternak/pekebun yang dibentuk atas dasar kesamaan kepentingan, kesamaan kondisi lingkungan (sosial, ekonomi, sumber daya) dan keakraban untuk meningkatkan dan mengembangkan usaha tani anggota [2].

Berdasarkan Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 67/PERMENTAN/SM.050/12/2016, prinsip-prinsip penumbuhan kelompok tani antara lain kebebasan, keterbukaan, partisipatif, keswadayaan, kesetaraan dan kemitraan. [3]

Kelompok Tani Pada Elo merupakan salah satu dari 10 kelompok tani yang dibentuk di Kelurahan Bantuas Kecamatan Palaran Kota Samarinda. Kelurahan Bantuas merupakan salah satu Kelurahan yang berada di Kecamatan Palaran Kota Samarinda. Berdasarkan Data Monografi Kelurahan Bantuas, kelurahan ini terbentuk sejak tahun 1953 dengan luas wilayah 65 km². Batas wilayah Kelurahan Bantuas antara lain Kelurahan Bukuan (utara), Kecamatan Loa Janan (selatan), Kelurahan Handil Bakti (barat) dan Kecamatan Sanga-Sanga (timur). Salah satu sumber mata pencaharian masyarakat Kelurahan Bantuas adalah bertani, sehingga pembentukan Kelompok Tani Pada Elo diharapkan dapat membantu masyarakat khususnya anggota kelompok tani tersebut dalam memenuhi sub

sistem agribisnis agar petani yang tergabung sebagai anggota mampu meningkatkan produktivitas pertanian.

Jumlah petani yang tergabung dalam Kelompok Tani Pada Elo secara keseluruhan adalah 33 orang, yang terdiri dari tiga pengurus dan 30 anggota. Kelompok Tani Pada Elo bergerak pada bidang pertanian, perkebunan dan peternakan. Luas lahan kelompok tani ini adalah 86 ha, yang dibagi menjadi 15 ha lahan sawah, 41 ha lahan sawit dan 30 ha lahan karet.

Peneliti telah melakukan studi pendahuluan di Kelompok Tani Pada Elo melalui wawancara terhadap ketua kelompok tani pada bulan September 2020. Berdasarkan hasil studi pendahuluan tersebut ditemukan beberapa kendala pada Kelompok Tani Pada Elo antara lain administrasi kelompok tani yang belum tercatat lengkap dan belum tertata dengan baik, sarana produksi pertanian belum sepenuhnya memadai serta sistem permodalan dan pemasukan belum terakomodir dengan baik. Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja pelayanan pengurus dan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan anggota terhadap kinerja pelayanan pada Kelompok Tani Pada Elo Kelurahan Bantuas Kecamatan Palaran Kota Samarinda.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada bulan Oktober-Desember 2020 di Kelompok Tani Pada Elo Kelurahan Bantuas Kecamatan Palaran Kota Samarinda. Pemilihan lokasi penelitian dilakukan atas latar belakang :

- a. Kelompok Tani Pada Elo merupakan salah satu kelompok tani berkembang.
- b. Kelompok Tani Pada Elo berpotensi menjadi kelompok tani yang maju hal tersebut didukung dengan budaya kerja gotong royong antar anggota.
- c. Kelompok Tani Pada Elo telah menerima bantuan sarana dan prasarana produksi tani dari pemerintah.

- d. Kelompok Tani Pada Elo telah mendapatkan penyuluhan dari Dinas Pertanian setempat.

Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan melalui wawancara langsung dengan bantuan instrumen penelitian berupa kuisioner yang berisi daftar pertanyaan yang disusun sesuai dengan tujuan penelitian. Responden pada penelitian ini berjumlah 30 responden yang merupakan petani yang tercatat sebagai anggota Kelompok Tani Pada Elo. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling* dengan kriteria responden merupakan petani yang tercatat sebagai anggota kelompok tani Pada Elo. Metode *purposive sampling* adalah metode pengambilan responden yang dilakukan secara sengaja atas adanya pertimbangan yang berfokus pada tujuan tertentu. [4]

Analisis data pada penelitian menggunakan metode analisis GAP (analisis kesenjangan) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Langkah-langkah analisis data pada penelitian ini antara lain:

- Melakukan input data
- Menghitung rata-rata
- Menghitung analisis GAP (Analisis Kesenjangan)
- Menggambar Diagram IPA

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Lokasi Penelitian

Kelompok Tani Pada Elo terletak di Kelurahan Bantuas Kecamatan Palaran Kota Samarinda. Luas wilayah Kelurahan Bantuas adalah 65.000 ha. Kelurahan Bantuas terbentuk pada tahun 1953. Jumlah penduduk yang bermukim di Kelurahan Bantuas adalah sebanyak 4.322 jiwa dan terdiri dari 1.321 KK (Kepala Keluarga). Berdasarkan jenis kelamin, persentase penduduk berjenis kelamin laki-laki adalah 52.19 % dan persentase penduduk berjenis kelamin perempuan adalah 47.80 %. Mayoritas penduduk di Kelurahan Bantuas bermata pencaharian sebagai petani. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai persentase sebesar 25.27 %. Komoditi yang dihasilkan adalah padi sawah, sayuran, buah, ternak hewan dan sebagian kecil adalah petani kelapa sawit.

Kelompok Tani Pada Elo tepatnya berada di Jalan Kenanga RT. 09 Kelurahan Bantuas Kecamatan Palaran Kota Samarinda. Akses jalan menuju lokasi

tersebut sebagian berupa aspal, semen dan sebagian lainnya masih berupa tanah bercampur batu koral, sehingga apabila hujan turun medan tersebut menjadi licin dan sulit untuk dilalui. Selain itu, salah satu responden menyatakan bahwa jika hujan deras akan menyebabkan banjir di wilayah tersebut.

Sejarah Singkat Kelompok Tani Pada Elo Kelurahan Bantuas Kecamatan Palaran Kota Samarinda

Kelompok Tani Pada Elo terletak di Kelurahan Bantuas Kecamatan Palaran Kota Samarinda. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu responden, Kelompok Tani ini sudah berdiri selama sekitar 15 tahun. Ketua Kelompok Tani Pada Elo menyatakan bahwa tidak tahu persis kapan awal mula berdirinya kelompok tani ini, akan tetapi beliau memperkirakan bahwa Kelompok Tani Pada Elo sudah berdiri sejak tahun 1980-an. Kelompok Tani Pada Elo sempat tidak beroperasi (vakum) dalam kurun waktu yang cukup lama. Pada tahun 2018 dilakukan peremajaan kembali dan aktif hingga saat ini. Seluruh anggota masih menanamkan budaya gotong royong, terutama saat musim tanam dan musim panen.

Karakteristik Responden Penelitian

Responden pada penelitian ini berjumlah 30 orang yang merupakan anggota Kelompok Tani Pada Elo. Seluruh responden bertempat tinggal di Jalan Kenanga RT. 09 Kelurahan Bantuas Kecamatan Palaran Kota Samarinda. Berdasarkan usia, mayoritas responden berusia 51 – 60 tahun (53%). Sisanya berusia 40 – 50 tahun (40%) dan lebih dari 60 tahun (7%). Berdasarkan tingkat pendidikan, mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan terakhir Sekolah Menengah Pertama (SMP) sebanyak 47%. Kemudian sisanya memiliki tingkat pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) sebanyak 40%, Sekolah Dasar (SD) sebanyak 10% dan Tidak Tamat sebanyak 3%. Komoditi yang paling banyak ditanam oleh anggota Kelompok Tani Pada Elo adalah sawit (42%), kemudian diikuti oleh komoditi padi (30%) dan karet (28%). Responden menyatakan bahwa satu anggota kelompok tani dapat menanam > 1 komoditi. Jumlah mesin produksi tani yang dimiliki Kelompok Tani Pada Elo berjumlah 3 unit. Mesin produksi tersebut antara lain

terdiri dari *handtractor* (1 unit), mesin perontok padi (1 unit) dan pompa air (1 unit).

Tingkat Kinerja Pelayanan Pengurus Kelompok Tani Pada Elo Kelurahan Bantuas

Kinerja pelayanan pengurus kelompok tani dilihat berdasarkan lima

Tabel 1. Indikator Kinerja Pelayanan Pengurus terhadap Anggota Kelompok Tani Pada Elo

| No | Indikator | Pernyataan |
|----|--------------------------|---|
| 1. | Administrasi | P1. Kemudahan menjadi anggota Kelompok Tani Pada Elo P2. Pencatatan data anggota secara lengkap oleh pengurus Kelompok Tani Pada Elo. P3. Pencatatan hasil kegiatan seluruh anggota oleh pengurus Kelompok Tani Pada Elo.. P4. Pencatatan seluruh tamu yang berkunjung baik dalam kegiatan penyuluhan, survey penelitian, dan lain sebagainya oleh pengurus Kelompok Tani Pada Elo. P5. Pencatatan seluruh produktivitas dan hasil produksi setiap anggota Kelompok Tani Pada Elo. P6. Pencatatan setiap surat masuk dan agenda yang dilaksanakan pada Kelompok Tani Pada Elo. P7. Pencatatan setiap sarana dan prasarana yang dimiliki Kelompok Tani Pada Elo. P8. Pembentukan stuktur kepengurusan Kelompok Tani Pada Elo. P9. Pelaksanaan rapat pada Kelompok Tani Pada Elo. P10. Pencatatan anggota yang hadir dalam setiap rapat atau kegiatan pada Kelompok Tani Pada Elo. |
| 2. | Budaya Kerja | P11. Keramahan pengurus dalam melayani anggota. P12. Kecepatan pengurus dalam melayani segala urusan anggota. P13. Ketepatan pengurus dalam melayani segala urusan anggota. P14. Pengurus memiliki wibawa dimata anggota |
| 3. | Bantuan Sarana Produksi | P15. Jumlah sarana produksi tani pada Kelompok Tani Pada Elo. P16. Batas waktu peminjaman mesin produksi tani. |
| 4. | Bantuan Bibit Tanaman | P17. Pencatatan sarana produksi tani yang dipinjam oleh anggota. P18. Ketersediaan bantuan bibit tanaman. P19. Kebutuhan bantuan bibit tanaman. |
| 5. | Bantuan Modal Usaha Tani | P20. Ketersediaan bantuan modal usaha tani. P21. Kebutuhan bantuan modal usaha tani. |

Sumber: Data Primer

Tabel 1. menunjukkan indikator penilaian kinerja pelayanan pengurus terhadap anggota Kelompok Tani Pada Elo. Masing-masing indikator tersebut dilakukan penilaian terhadap harapan dan kepuasan anggota Kelompok Tani Pada Elo menggunakan Skala *Likert*.

Harapan anggota kelompok tani adalah sesuatu yang diinginkan oleh anggota dari pelayanan yang diberikan oleh pengurus

kelompok tani. Indikator Skala *Likert* yang digunakan untuk mengukur harapan anggota terdiri dari (1) sangat tidak penting (STP), (2) tidak penting (TP), (3) cukup penting (CP), (4) penting (P) dan (5) sangat penting (SP) dengan nilai interval seperti yang tertera pada Tabel 2.

Tabel 2. Skala Pengukuran Data Harapan Anggota

| No | Indikator | Nilai Interval | | | | |
|----|--------------------------|----------------|---------|---------|---------|---------|
| | | STP (1) | TP (2) | CP (3) | P (4) | SP (5) |
| 1. | Administrasi | 0-10 | 10,1-20 | 20,1-30 | 30,1-40 | 40,1-50 |
| 2. | Budaya Kerja | 0-4 | 4,1-8 | 8,1-12 | 12,1-16 | 16,1-20 |
| 3. | Sarana Produksi Tani | 0-3 | 3,1-6 | 6,1-9 | 9,1-12 | 12,1-15 |
| 4. | Bantuan Bibit Tanaman | 0-2 | 2,1-4 | 4,1-6 | 6,1-8 | 8,1-10 |
| 5. | Bantuan Modal Usaha Tani | 0-2 | 2,1-4 | 4,1-6 | 6,1-8 | 8,1-10 |

Kinerja pengurus kelompok tani adalah bentuk perasaan yang ditimbulkan setelah anggota mendapatkan pelayanan dari pengurus kelompok tani. [5] Indikator Skala *Likert* yang digunakan untuk mengukur kinerja pengurus terdiri dari (1) sangat tidak

baik (STB), (2) tidak baik (TB), (3) cukup baik (CB), (4) baik (B) dan (5) sangat baik (SB) dengan nilai interval seperti yang tertera pada Tabel 3.

Tabel 3. Skala Pengukuran Data Kinerja Pengurus

| No | Indikator | Nilai Interval | | | | |
|----|--------------------------|----------------|---------|---------|---------|---------|
| | | STB (1) | TB (2) | CB (3) | B (4) | SB (5) |
| 1. | Administrasi | 0-10 | 10,1-20 | 20,1-30 | 30,1-40 | 40,1-50 |
| 2. | Budaya Kerja | 0-4 | 4,1-8 | 8,1-12 | 12,1-16 | 16,1-20 |
| 3. | Sarana Produksi Tani | 0-3 | 3,1-6 | 6,1-9 | 9,1-12 | 12,1-15 |
| 4. | Bantuan Bibit Tanaman | 0-2 | 2,1-4 | 4,1-6 | 6,1-8 | 8,1-10 |
| 5. | Bantuan Modal Usaha Tani | 0-2 | 2,1-4 | 4,1-6 | 6,1-8 | 8,1-10 |

Sumber: Data Primer

Berdasarkan hasil perhitungan rata-rata nilai harapan diketahui bahwa indikator yang dianggap penting antara lain administrasi (38,3), budaya kerja (15,4), sarana produksi tani (11,2) dan bantuan bibit tanaman (7,73). Indikator yang dianggap tidak penting adalah bantuan modal usaha tani (3,36). Indikator administrasi memiliki nilai rata-rata 38,3 yang terletak di antara nilai interval 30,1-40, sehingga nilai tersebut termasuk ke dalam indikator penting pada skala *likert*. Indikator budaya kerja memiliki nilai rata-rata 15,4 yang terletak di antara nilai interval 12,1-16, sehingga nilai tersebut termasuk ke dalam indikator penting pada skala *likert*. Indikator sarana produksi tani memiliki nilai rata-rata 11,2 yang terletak di antara nilai interval 9,1-12, sehingga nilai tersebut termasuk ke dalam indikator penting pada skala *likert*. Indikator bantuan bibit tanaman memiliki nilai rata-rata 7,73 yang terletak di antara nilai interval 6,1-8, sehingga nilai tersebut termasuk ke dalam indikator penting pada skala *likert*. Indikator bantuan modal usaha tani memiliki nilai rata-rata 3,36 yang terletak di antara nilai interval 2,1-4, sehingga nilai tersebut termasuk ke dalam indikator tidak penting pada skala *likert*.

Berdasarkan hasil perhitungan rata-rata nilai kinerja pelayanan pengurus diketahui bahwa indikator yang kinerjanya sangat baik antara lain budaya kerja (16,2)

dan bantuan bibit tanaman (8,2). Indikator yang dianggap kinerjanya baik antara lain administrasi (31,6) dan sarana produksi tani (9,4). Indikator yang kinerjanya tidak baik adalah bantuan modal usaha tani (2,8). Indikator budaya kerja memiliki nilai rata-rata 16,2 yang terletak di antara nilai interval 16,1-20, sehingga nilai tersebut termasuk ke dalam indikator sangat baik pada skala *likert*. Indikator bantuan bibit tanaman memiliki nilai rata-rata 8,2 yang terletak di antara nilai interval 8,1-10, sehingga nilai tersebut termasuk ke dalam indikator sangat baik pada skala *likert*. Indikator administrasi memiliki nilai rata-rata 31,6 yang terletak di antara nilai interval 30,1-40, sehingga nilai tersebut termasuk ke dalam indikator baik pada skala *likert*. Indikator sarana produksi tani memiliki nilai rata-rata 9,4 yang terletak di antara nilai interval 9,1-12, sehingga nilai tersebut termasuk ke dalam indikator baik pada skala *likert*. Indikator bantuan modal usaha tani memiliki nilai rata-rata 2,8 yang terletak di antara nilai interval 2,1-4, sehingga nilai tersebut termasuk ke dalam indikator tidak baik pada skala *likert*.

Analisis kesenjangan (GAP Analysis) adalah analisis yang bertujuan untuk mengetahui gambaran kinerja pelayanan yang diberikan pengurus terhadap anggota Kelompok Tani Pada Elo. Pada analisis GAP dilakukan perbandingan antara harapan anggota kelompok tani terhadap kenyataan

kinerja pelayanan yang diberikan oleh pengurus di lapangan. Rumus dari analisis GAP adalah nilai rata-rata kinerja dikurangi dengan nilai rata-rata harapan. Jika hasil analisis GAP menunjukkan nilai negatif artinya anggota merasa bahwa pelayanan yang diberikan oleh pengurus masih belum

maksimal. Akan tetapi jika hasil analisis GAP menunjukkan nilai positif, artinya anggota merasa bahwa pelayanan yang diberikan oleh pengurus sudah baik dan maksimal. [6] Berikut ini tabel analisis GAP.

Tabel 4. Data Analisis GAP

| Indikator | Pernyataan | Harapan | Kepuasan | GAP |
|-------------------------|-------------------|----------------|-----------------|-------------|
| Administrasi | P1 | 4.2 | 4.3 | 0.1 |
| | P2 | 3.9 | 3.2 | -0.6 |
| | P3 | 3.9 | 2.7 | -1.1 |
| | P4 | 3.8 | 2.4 | -1.3 |
| | P5 | 4.0 | 2.4 | -1.5 |
| | P6 | 3.5 | 2.6 | -0.9 |
| | P7 | 3.8 | 3.1 | -0.7 |
| | P8 | 3.7 | 3.9 | 0.1 |
| | P9 | 3.7 | 3.9 | 0.1 |
| | P10 | 3.6 | 3.8 | 0.2 |
| Budaya Kerja | P11 | 3.9 | 4.1 | 0.2 |
| | P12 | 3.9 | 4.1 | 0.2 |
| | P13 | 3.9 | 4.1 | 0.2 |
| | P14 | 3.6 | 3.8 | 0.1 |
| Bantuan Sarana Produksi | P15 | 4.0 | 3.0 | -1.0 |
| | P16 | 3.5 | 3.1 | -0.3 |
| | P17 | 3.7 | 3.2 | -0.4 |
| Bantuan Modal | P18 | 1.6 | 1.3 | -0.3 |
| | P19 | 1.8 | 1.5 | -0.2 |
| Bantuan Bibit | P20 | 3.8 | 4.1 | 0.26 |
| | P21 | 3.8 | 4.0 | 0.2 |
| Total Rata-Rata | | 76.2 | 69.4 | -6.7 |

Sumber : Data Primer

Berdasarkan hasil analisis GAP diketahui bahwa secara keseluruhan kinerja pelayanan pengurus Kelompok Tani Pada Elo belum maksimal. Hal tersebut dikarenakan hasil perhitungan pada analisis GAP menunjukkan nilai negatif yaitu -6,7. Anggota merasa kinerja pelayanan pengurus belum maksimal antara lain pada kinerja pencatatan data anggota secara lengkap oleh pengurus, pencatatan hasil kegiatan seluruh anggota oleh pengurus, pencatatan seluruh tamu yang berkunjung baik dalam kegiatan penyuluhan, survey penelitian, dan lain sebagainya oleh pengurus, pencatatan seluruh produktivitas dan hasil produksi setiap anggota, pencatatan setiap surat masuk dan agenda yang dilaksanakan,

pencatatan setiap sarana dan prasarana yang dimiliki, jumlah sarana produksi tani, batas waktu peminjaman mesin produksi tani, pencatatan sarana produksi tani yang dipinjam oleh anggota, ketersediaan pinjaman modal usaha tani, serta kebutuhan pinjaman modal usaha tani bagi anggota. Kinerja tersebut dianggap belum maksimal karena pada perhitungan analisis GAP menunjukkan nilai negatif.

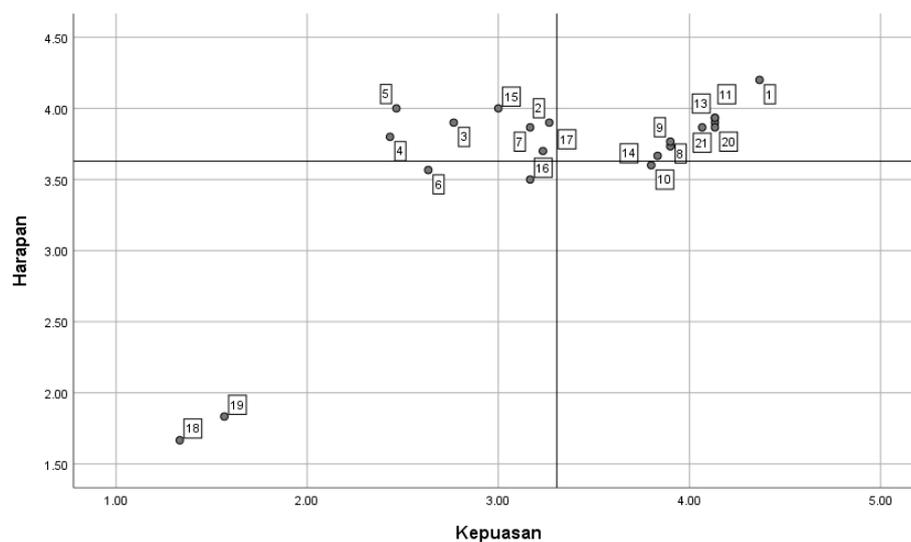
Gambaran Kepuasan Anggota Terhadap Kinerja Pelayanan Pengurus Kelompok Tani Pada Elo Kelurahan Bantuas

Kepuasan berasal dari bahasa latin yang artinya cukup baik, memadai dan facio artinya melakukan atau berbuat. Kepuasan

bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Menurut Oliver, semua orang mengetahui apa itu kepuasan akan tetapi tidak dapat mendefinisikannya. Kepuasan adalah suatu hasil dari perbandingan antara harapan dan kinerja yang didapat [7].

Analisis IPA digunakan untuk mengetahui gambaran kepuasan anggota terhadap kinerja pelayanan pengurus Kelompok Tani Pada Elo. Diagram analisis IPA terbagi menjadi empat kuadran yaitu kuadran I, II, III dan IV. Kuadran I menunjukkan bahwa harapan anggota lebih tinggi, sedangkan kinerja pelayanan

pengurus rendah. Hal-hal yang masuk kedalam kuadran ini harus benar-benar diperhatikan oleh pengurus untuk diperbaiki pelayanan kerjanya. Kuadran II menunjukkan bahwa harapan anggota tinggi, kinerja pelayanan pengurus juga tinggi. Artinya pengurus harus tetap mempertahankan kinerja pelayanan pada hal-hal tersebut. Kuadran III menunjukkan bahwa harapan anggota rendah, kinerja pelayanan pengurus juga rendah. Kuadran IV menunjukkan bahwa harapan anggota rendah, kinerja pelayanan pengurus tinggi. [8] Berikut ini adalah hasil analisis IPA dalam bentuk diagram kartesius.



Gambar 1. Diagram Analisis IPA

Berdasarkan diagram tersebut diketahui bahwa indikator yang termasuk ke dalam Kuadran I antara lain sebagai berikut.

- P2 : Pencatatan data anggota secara lengkap oleh pengurus,
- P3 : Pencatatan hasil kegiatan seluruh anggota oleh pengurus,
- P4 : Pencatatan seluruh tamu yang berkunjung baik dalam kegiatan penyuluhan, survey penelitiandan lain sebagainya oleh pengurus,
- P5 : Pencatatan seluruh produktivitas dan hasil produksi setiap anggota,
- P7 : Pencatatan setiap sarana dan prasarana yang dimiliki,
- P15 : Jumlah sarana produksi tani,
- P17 : Pencatatan sarana produksi tani yang dipinjam oleh anggota,
- P20 : Ketersediaan bantuan modal usaha tani.

Artinya pengurus harus lebih memperhatikan dan meningkatkan serta

memperrbaiki kinerja pelayanan pada indikator tersebut karena anggota merasa indikator tersebut penting sementara kinerja pelayanan pengurus belum maksimal.

Anggota merasa belum puas dengan kinerja pelayanan pengurus pada variabel administrasi. Diagram IPA menunjukkan anggota belum merasa puas dengan pencatatan data anggota oleh pengurus, pencatatan hasil kegiatan seluruh anggota oleh pengurus, pencatatan seluruh tamu yang berkunjung baik dalam kegiatan penyuluhan, survey penelitian, dan lain sebagainya oleh pengurus, pencatatan seluruh produktivitas dan hasil produksi setiap anggota, serta pencatatan setiap sarana dan prasarana yang dimiliki. Hal tersebut dilatar belakangi karena pencatatan data tersebut tidak transparan, sehingga anggota tidak mengetahui mengenai data-data administrasi pada Kelompok Tani Pada Elo sementara anggota menganggap itu

adalah hal yang penting. Oleh sebab itu pengurus harus lebih memperhatikan dan meningkatkan kinerja pelayanan pada indikator tersebut.

Selain dari segi administrasi, anggota merasa bahwa pengurus harus meningkatkan kinerja pelayanan pada segi budaya kerja. Secara spesifik pada indikator kecepatan pengurus dalam melayani segala urusan anggota. Anggota merasa indikator tersebut merupakan hal yang penting sehingga pengurus harus lebih memperhatikan dan meningkatkan kinerja pada indikator tersebut. Kemudian anggota juga merasa bahwa pengurus harus meningkatkan kinerja pelayanan pada segi sarana dan prasarana produksi tani yaitu pada indikator jumlah sarana produksi tani, serta pencatatan sarana produksi tani yang dipinjam oleh anggota. Hal tersebut karena anggota merasa jumlah sarana produksi tani yang ada saat ini tidak memenuhi kebutuhan seluruh anggota. Mesin produksi tani harus digunakan secara bergantian, sehingga pengurus harus lebih memperhatikan dan meningkatkan kinerja pelayanan pada indikator tersebut.

Temuan tersebut selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Sulaksana, dkk (2020) bahwa kelompok harus segera membenahi atribut yang berada pada Kuadran I yaitu menambah jumlah mesin sarana produksi tani dan bantuan permodalan dalam berusaha tani [9].

Indikator yang termasuk ke dalam kuadran II antara lain sebagai berikut.

- P1 : Kemudahan menjadi anggota,
- P8 : Pembentukan stuktur kepengurusan,
- P9 : Pelaksanaan rapat,
- P11 : Keramahan pengurus dalam melayani anggota,
- P13 : Ketepatan pengurus dalam melayani segala urusan anggota,
- P12 : Kecepatan pengurus dalam melayani anggota,
- P14 : Pengurus memiliki wibawa dimata anggota,
- P18 : Ketersediaan bantuan bibit tanaman,
- P19 : Kebutuhan bantuan bibit tanaman.

Artinya pengurus harus tetap mempertahankan kinerja pelayanan pada indikator tersebut, karena harapan dan kepuasan anggota sudah terpenuhi.

Temuan tersebut selaras dengan penelitian Sulaksana, dkk (2020), jika Kelompok Tani Binangkit dapat mempertahankan kinerja pada hal-hal yang termasuk dalam Kuadran II, maka hal itu akan meningkatkan kepuasan anggota

terhadap pelayanan kelompok. Oleh sebab itu kelompok berkewajiban untuk mempertahankan prestasi yang telah dicapai [9].

Indikator yang termasuk ke dalam Kuadran III antara lain sebagai berikut.

- P6 : Pencatatan setiap surat masuk dan agenda yang dilaksanakan,
- P16 : Batas waktu peminjaman mesin produksi tani,
- P20 : Ketersediaan pinjaman modal usaha tani,
- P21 : Kebutuhan pinjaman modal usaha tani bagi anggota.

Artinya pengurus tidak perlu meningkatkan kinerja pelayanan pada indikator tersebut, karena anggota merasa indikator tersebut kurang penting.

Berdasarkan hasil tersebut diketahui bahwa anggota merasa pencatatan surat masuk dan agenda yang dilaksanakan bukanlah hal yang penting. Meskipun kinerja pelayanan pengurus pada indikator tersebut tidak maksimal, hal tersebut tidak memberikan dampak negatif yang besar terhadap kepuasan anggota. Selain itu, meskipun peminjaman mesin produksi tani menggunakan sistem kekeluargaan secara bergantian dengan batas waktu yang tidak ditentukan, anggota merasa hal tersebut tidak memberikan dampak negatif yang besar terhadap kepuasan anggota. Sama halnya dengan bantuan pinjaman modal usaha tani, sebagian besar anggota merasa tidak membutuhkan bantuan tersebut, sehingga pengurus tidak perlu meningkatkan kinerja pada indikator tersebut.

Temuan tersebut selaras dengan penelitian Sulaksana, dkk (2020) yang menyebutkan bahwa anggota tidak menganggap penting dan belum merasakan kepuasan pada atribut pelayanan yang termasuk dalam Kuadran III. Sehingga kelompok tidak perlu memprioritaskan atau terlalu memberikan perhatian pada atribut tersebut. Kelompok hanya perlu sekedar mempertahankan dan menyesuaikan dengan kondisi saat ini [9].

Indikator yang termasuk ke dalam Kuadran IV adalah pencatatan anggota yang hadir dalam setiap rapat atau kegiatan. Artinya kinerja pelayanan pengurus tidak perlu berlebihan pada indikator tersebut, karena anggota merasa indikator tersebut kurang penting.

Temuan tersebut selaras dengan penelitian Arifin (2015) yang menyebutkan bahwa indikator atribut pelayanan B.2 Dapat

Dipercaya yang termasuk dalam Kuadran IV mempunyai kedudukan kurang penting akan tetapi kinerja penyuluh tinggi. Sehingga penyuluh perlu mengurangi tingkat kinerja pada atribut tersebut dan meningkatkan kinerja pada atribut lain yang dianggap lebih penting [10].

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan di atas, maka kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ini antara lain sebagai berikut.

1. Kinerja pelayanan pengurus Kelompok Tani Pada Elo belum maksimal. Hal tersebut dikarenakan hasil perhitungan pada analisis GAP menunjukkan nilai negatif yaitu -6,7.
2. Anggota Kelompok Tani Pada Elo merasa belum puas terhadap kinerja pelayanan pada kategori administrasi dan sarana prasarana produksi. Anggota sudah puas terhadap kinerja pelayanan pengurus pada kategori budaya kerja dan bantuan bibit. Anggota dikategorikan merasa puas apabila indikator masuk ke dalam kuadran II dan belum puas apabila indikator masuk ke dalam Kuadran I.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Hidayanto M. Potret Pertanian untuk Kemandirian Pangan di Kalimantan Timur. *Membangun Kemamp Inov Berbas Potensi Wil.* 2012:125-135. <http://www.litbang.pertanian.go.id/buku/Inovasi-Berbasis-Potensi/BAB-IV-3.pdf>.
- [2] Menteri Pertanian. *Peraturan Menteri Pertanian Nomor: 273/Kpts/OT.160/4/2007 Tentang Pedoman Pembinaan Kelembagaan Petani.* Vol 3.; 2007.
- [3] Ramdhani H, Nulhaqim SA, Fedryansyah M. Peningkatan Kesejahteraan Petani dengan Penguatan Kelompok Tani. *Pros Penelit dan Pengabd Kpd Masy.* 2015;2(3):423-429. doi:10.24198/jppm.v2i3.13593
- [4] Arikunto. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik.* Jakarta: Rineka Cipta; 2006.
- [5] Cowell D. *The Marketing Services 1st Edition.*; 1985.
- [6] Muchsam Y, Falahah, Saputro GI. Penerapan Gap Analysis Pada Pengembangan Sistem Pendukung. *Semin Nsional Apl Teknol Inf.* 2011;2011(Snati):A-94-A-100.
- [7] Fauzi A. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Penumpang Di Pt. Kereta Api Indonesia. *Fak Ekon dan Bisnis Univ Pas.* 2017.
- [8] Rusdani, Esmiralda N. Hubungan Tingkat Pendidikan dengan Perilaku Merokok Pada Karyawan Laki-laki Universitas Batam. *Zo Kedokt.* 2019;9(3).
- [9] Sulaksana J, Dinar D, Hidayat ES. Analisis Tingkat Kepuasan Anggota terhadap Pelayanan Kelompok Tani. *Paradig Agribisnis.* 2020;2(2):54-62. doi:10.33603/jpa.v2i2.3159
- [10] Arifin M. Analisis Tingkat Kepuasan Petani Terhadap Kinerja Pelayanan Penyuluh Pertanian (Studi Kasus di BP3K Kalibawang, Kab. Kulon Progo, D.I. Yogyakarta). *Agrica Ekstensia.* 2015;9(1):40-49.