

ANALISIS KEPUASAN PETANI PADI PENGGUNA LAYANAN JASA ALAT MESIN PERTANIAN DI KABUPATEN BANYUWANGI

*(Analysis Of Rice Farmers Satisfaction Users Of Agricultural Machinery
Services In Banyuwangi District)*

EDO KRESNO PRASETIYO, RENA YUNITA RAHMAN[□]

Program Studi Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Jember.
Jl. Kalimantan, Tegalboto, Kabupaten Jember, Jawa Timur, Indonesia.68121.
Email: [□] rena.faperta@unej.ac.id

Manuskrip diterima: 09 Oktober 2023, Revisi diterima: 22 Maret 2024

ABSTRAK

Penelitian bertujuan untuk mengukur kualitas kinerja pelayanan serta mengukur tingkat kepuasan petani terhadap pelayanan UPJA Tani Makmur. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling sebanyak 34 petani sudah menggunakan layanan UPJA lebih dari dua kali. Variabel yang digunakan dalam penelitian adalah lima dimensi pelayanan dimana setiap dimensi terdapat empat atribut variabel yang akan dinilai menggunakan *skala likert* berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja. Alat analisis yang digunakan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan UPJA Tani Makmur adalah *Important Performance Analysis* (IPA) dengan bantuan diagram kartesius. Untuk mengetahui tingkat kepuasan petani menggunakan *Customer Satisfaction Indeks* (CSI). Hasil penelitian menunjukkan atribut Pemberian bonus atau hadiah (A18) memiliki tingkat kesesuaian paling rendah serta terdapat tiga atribut yang masuk kedalam kuadran I (Prioritas utama). Nilai tingkat kepuasan petani terhadap layanan UPJA Tani Makmur secara umum mendapat nilai 79,90 nilai tersebut berada pada kriteria "Sangat Puas".

Kata kunci: Mekanisasi, Kelembagaan, Kepentingan, Kinerja, Kepuasan.

ABSTRACT

The study aims to measure the quality of service performance and measure the level of farmer satisfaction with UPJA Tani Makmur services. The sampling technique used is purposive sampling as many as 34 farmers have used UPJA services more than twice. The variables used in the study are five dimensions of service where each dimension has four variable attributes that will be assessed using a Likert scale based on the level of importance and performance level. The analytical tool used to determine the level of service quality of UPJA Tani Makmur is Important Performance Analysis (IPA) with the help of a Cartesian diagram. To determine the level of farmer satisfaction using the Customer Satisfaction Index (CSI). The results showed that the attribute of giving bonuses or gifts (A18) had the lowest level of conformity and there were three attributes that entered quadrant I (Main priority). The value of the level of farmer satisfaction with UPJA Tani Makmur services in general gets a value of 79.90 where the value is in the "Very Satisfied" criteria.

Keywords: Mechanization, Institutionalization, Importance, Performance, Satisfaction.



PENDAHULUAN

Peningkatan aktivitas di sektor pertanian juga akan meningkatkan permintaan alat dan mesin pertanian yang bersifat *labor saving technologies* yang memiliki pengertian teknologi untuk menghemat tenaga kerja.. *Labor saving technologies* atau penggunaan alsintan juga dapat meningkatkan kualitas hasil pertanian sehingga mempunyai daya saing yang lebih baik. Salah satu upaya untuk peningkatan penggunaan alsintan terutama di pertanian pedesaan yaitu adanya lembaga mekanisasi pertanian (Kurniawan 2021).

Perkembangan Usaha Pelayanan Jasa Alsintan atau UPJA baik dilihat dari segi jumlah maupun tingkatannya mengalami kenaikan di tiap tahunnya. Hal tersebut dikarenakan arah kebijakan dari Kementerian Pertanian yang berambisi untuk meingkatkan angka produksi hasil usahatani melalui pemanfaatan mekanisasi pertanian disamping juga melihat permasalahan yang ada seperti kurangnya tenaga kerja pertanian serta tingkat kehilangan hasil yang tinggi. Berikut ini adalah lima provinsi di Indonesia dengan jumlah dan tigtakan Kelembagaan Usaha Pelayanan Jasa Alsintan (UPJA) terbesar pada tahun 2021.

Berdasarkan data Direktorat Jendral Prasarana dan sarana (2022) Provinsi di Indonesia Dengan Jumlah dan Tingkat UPJA Tertinggi Tahun 2021 Jumlah UPJA paling banyak terdapat di Provinsi Jawa Barat. Sedangkan Provinsi Jawa Timur berada pada urutan lima dengan jumlah UPJA di tahun 2021 sebanyak 207 dimana UPJA pemula sebanyak 4 unit, UPJA berkembang sebanyak 189 unit, UPJA profesional sebanyak 14 unit.

Usaha Pelayanan Jasa Alsintan atau UPJA Tani Makmur yang terdapat di Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi merupakan salah satu UPJA yang dinaungi oleh Gapoktan Surangganti. Alasan peningkatan penggunaan praktik mekanisasi pertanian disebabkan karena permasalahan pertanian nasional dimana tenaga kerja pertanian sudah mengalami usia lanjut dan semakin berkurang. Masalah lain

yang sedang terjadi yaitu tingkat kehilangan hasil yang tinggi akibat proses usahatani yang kurang dikelola dengan benar. Petani Desa Gladag masih menggunakan metode konvensional dalam praktik budidaya usahatani padinya. Akibatnya anggota Gapoktan sedikit sekali yang melakukan penyewaan alat dan mesin pertanian melalui UPJA Berikut merupakan data pengguna UPJA Tani Makmur tiap tahun yang berasal dari dalam anggota Gapoktan Surangganti dan luar Gapoktan.

Meningkatnya tingkat kepuasan anggota akan berdampak pada perubahan persepsi terkait mekanisasi pertanian serta adanya kebiasaan perubahan sistem usahatani dari konvensional menjadi mekanisasi. Perubahan tersebut merupakan titik balik dari usahatani padi di Kecamatan Rogojampi dimana mengalami kekurangan nilai produktivitas serta menutup masalah seperti kurangnya tenaga kerja dan kehilangan hasil yang tinggi. Partisipasi anggota atau petani juga akan meningkat sehingga jika dilihat secara luas akan terjadi hubungan timbal balik antara petani dan lembaga Usaha Pelayanan Jasa Alsintan (UPJA) Tani Makmur.

Berdasarkan uraian diatas maka penelitian memiliki tujuan ingin mengetahui tentang tingkat kualitas kinerja pelayanan yang diberikan oleh staf Usaha Pelayanan Jasa Alsintan (UPJA) Tani Makmur serta tingkat kepuasan yang dirasakan oleh anggota sebagai pengguna mekanisasi pertanian melalui UPJA Tani Makmur. Atas dasar pemikiran tersebut, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Kualitas Pelayanan Usaha Pelayanan Jasa Alsintan (UPJA) Tani Makmur di Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi”.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi pada usaha pelayanan jasa Alinstan (UPJA) pada perusahaan pengolahan biji kopi yaitu Perusahaan Bubuk Kopi Mak Ambik. Teknik purposive sampling dipilih berdasarkan kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu oleh peneliti (Nazir, 2005), teknik *purposive sampling* digunakan karena tidak semua sampel memiliki kriteria yang sesuai dengan atribut yang diteliti. Kriteria tersebut yaitu petani sudah melakukan penyewaan alsintan melalui UPJA terhitung lebih dari dua kali dengan asumsi petani tersebut sudah menerima manfaat dan memiliki saran perbaikan pelayanan. Berdasarkan uraian tersebut maka penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 34 petani padi.

Metode yang dilakukan dalam penelitian adalah metode deskriptif analitik. Metode deskriptif dalam penelitian ini digunakan untuk menggambarkan atau mendeskripsikan petani pengguna layanan UPJA Tani Makmur maupun peran dari UPJA Tani Makmur (Hermawan, 2005). Penelitian dilakukan mulai bulan Juli sampai dengan September 2023. Metode analitik digunakan untuk mengetahui dan menguji rumusan masalah terkait tingkat kualitas kinerja pelayanan UPJA Tani Makmur yang dirasakan oleh anggota serta tingkat kepuasan anggota terhadap pelayanan yang diberikan.

Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer dan data sekunder. Data primer didapatkan langsung dari responden penelitian melalui teknik observasi lapang dan teknik wawancara langsung secara terstruktur. Pengambilan data sekunder menggunakan metode penggunaan dokumen. Penggunaan dokumen merupakan proses pencatatan peristiwa atau data yang pendukung lain baik berbentuk tulisan ataupun gambar.

Menurut (Hidayat, 2021) untuk menentukan apakah atribut dapat dikatakan valid dilakukan dengan membandingkan r hitung (nilai Pearson Correlation) dengan r tabel. Atribut yang akan diuji yaitu nilai dari

tingkat Kepentingan dan Kinerja. Penelitian ini menggunakan tingkat Signifikansi (α) 0,05 dan menggunakan responden (n) sebanyak 34 petani ($df = 34-2 = 32$) yang jika dilihat dari r tabel dengan uji 2 sisi didapat nilai 0,339. Selanjutnya akan dilakukan pengambilan keputusan uji validitas yaitu:

- a. Jika nilai r hitung (Pearson Correlation) $>$ nilai r tabel (0,339) atribut valid
- b. Jika nilai r hitung (Pearson Correlation) \leq nilai r tabel (0,339) atribut tidak valid

Reliabilitas merupakan suatu nilai yang menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur didalam mengukur gejala yang sama (Umar, 2003). Uji reliabilitas akan dilakukan dengan menggunakan metode *Cronbach alpha* dengan asumsi :

- a. Jika nilai Cornbach Alpha \geq 0,60 kuesioner dapat diandalkan (reliable)
- b. Jika nilai Cornbach Alpha \leq 0,60 kuesioner tidak dapat diandalkan (tidak reliable)

Pengujian menggunakan SPSS 2.0 dimana variabel yang diuji sebanyak 20 atribut yang juga merupakan variabel penelitian pada kedua rumusan masalah dalam penelitian. Perumusan atribut tiap dimensi pada penelitian selain didasarkan pada teori lima dimensi kualitas jasa pelayanan yang dikemukakan Zeithaml *et al.* dalam (Lupiyoadi & Hamdani (2006), juga didasari oeh diskusi dengan perangkat pengurus Usaha Pelayanan Jasa Alsintan (UPJA) Tani Makmur serta beberapa petani pemakai jasa layanan tersebut untuk mendapat atribut yang sesuai dan akurat berdasarkan permasalahan fenomena yang ada di lokasi penelitian

Rumusan masalah pertama terkait tingkat kualitas kinerja pelayanan UPJA Tani Makmur yaitu menggunakan metode *Important Performance Analysis* (IPA). Penilaian tiap atribut akan menggunakan skala *Likert* satu sampai empat. Skala ini sengaja digunakan untuk menghindari ketidakpastian jawaban responden (*central tendency*), yaitu kecenderungan memilih jawaban tengah. Keempat tingkat

kepentingan dan kinerja tersebut diberikan bobot sesuai dengan tabel berikut ini:

Tabel 1. Skor/nilai tingkat kepentingan dan tingkat kinerja

Skor /Nilai	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kinerja
1	Tidak Penting	Tidak Baik
2	Kurang Penting	Kurang Baik
3	Penting	Baik
4	Sangat Penting	Sangat Baik

Data primer (diolah), 2023

Perbandingan penilaian tingkat kepentingan dan kinerja akan menghasilkan suatu perhitungan yaitu tingkat kesesuaian. Menurut Riyanto and Putra (2022), rumus untuk tingkat kesesuaian (Tki) adalah:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Keterangan :

X_i = Skor penilaian kinerja

Y_i = Skor penilaian kepentingan

Nilai X dan Y digunakan sebagai pasangan koordinat titik atribut yang memposisikan kepentingan dan kinerja dalam diagram. Menurut Supranto (2001), titik tersebut dapat diperoleh dari rumus sebagai berikut:

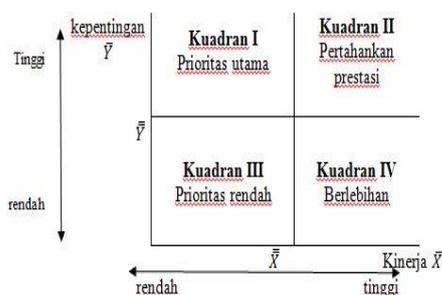
$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{X}}{k} \quad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{Y}}{k}$$

Keterangan:

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

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

k = banyaknya atribut yang diteliti



Gambar 1. Kuadran Important Performance Analysis UPJA

Sumber: Supranto (2001)

Keterangan:

1. Kuadran I (prioritas utama), menggambarkan atribut-atribut yang dianggap penting oleh anggota atau konsumen namun, dari pihak UPJA belum melakukan sesuai dengan keinginan anggota/konsumen sehingga belum menemui titik kepuasan.
2. Kuadran II (pertahankan prestasi), menggambarkan atribut yang dianggap penting oleh anggota atau konsumen dimana atribut-atribut tersebut telah dilaksanakan dengan baik oleh UPJA sehingga penerima manfaat layanan menemui titik kepuasan.
3. Kuadran III (prioritas rendah), menunjukkan bahwa atribut-atribut yang diteliti sebagai indikator penilaian dirasa kurang penting oleh anggota atau konsumen sehingga pelaksanaannya kurang diperhatikan oleh UPJA
4. Kuadran IV (berlebihan), menunjukkan atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh anggota tetapi UPJA telah menjalankannya dengan sangat baik sehingga anggota menilai tingkat kinerja yang dijalankan terlalu berlebihan

Rumusan masalah kedua dalam penelitian ini menggunakan metode Customer Satisfaction Indeks (CSI). Menurut (Amri et al, 2020), nilai CSI dapat diketahui sebagai berikut:

$$CSI = \left[\frac{\sum_{i=1}^p WSi}{HS} \times 100\% \right]$$

Keterangan:

$\sum_{i=1}^p WSi$ = Total Weight Score dari i ke p

HS = Skala maksimum yang digunakan atau Highest Scale

Kepuasan tertinggi dicapai jika CSI menunjukkan nilai 100%. Rentang kepuasan berkisar antara 0 hingga 100%. Menurut Amri et al. (2020), untuk membuat skala linear numerik, langkah pertama yaitu mencari rentang skala (RS) dengan rumus:

$$RS = \frac{m-n}{b} \quad RS = \frac{100\%-0\%}{4} = 25\%$$

Keterangan:

m = skor tertinggi

n = skor terendah

b = jumlah kelas atau kategori yang akan dibuat

Berdasarkan rentang skala diatas, maka kriteria kepuasan penyewa atau anggota adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Kriteria Kepuasan Anggota UPJA

Nilai CSI	Kriteria CSI
0% < CSI ≤ 25%	Tidak Puas
25% < CSI ≤ 50%	Kurang Puas
50% < CSI ≤ 75%	Puas
75% < CSI ≤ 100%	Sangat Puas

Sumber: (Srimenganti *et al.*, 2022)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas

Menurut (Hidayat 2021) pengambilan keputusan valid atau tidaknya atribut berdasarkan nilai dari r hitung (Pearson Correlation) dibandingkan dengan nilai r tabel (0,339). Berikut merupakan hasil dari uji validitas atribut dari tingkat kepentingan dan tingkat kinerja:

Tabel 3. Nilai r Hitung Tiap Atribut Dalam Tingkat Kepentingan Dan Kinerja

Atribut	r hitung (Kepentingan)	Ket.	r hitung (Kinerja)	Ket.
A1	0,576	Valid	0,455	valid
A2	0,372	Valid	0,605	valid
A3	0,568	Valid	0,696	valid
A4	0,585	Valid	0,473	valid
A5	0,550	Valid	0,581	valid
A6	0,431	Valid	0,453	valid
A7	0,414	Valid	0,470	valid
A8	0,512	Valid	0,510	valid
A9	0,351	Valid	0,455	valid
A10	0,492	Valid	0,350	valid
A11	0,426	Valid	0,342	valid
A12	0,412	Valid	0,533	valid
A13	0,476	Valid	0,644	valid
A14	0,492	Valid	0,467	valid
A15	0,398	Valid	0,520	valid
A16	0,391	Valid	0,460	valid
A17	0,630	Valid	0,602	valid
A18	0,438	Valid	0,507	valid
A19	0,425	Valid	0,462	valid
A20	0,531	Valid	0,379	valid

Sumber: Data primer (diolah) (2023)

Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan koefisien Alpha Crocnbach dengan bantuan program IBM SPSS 2.0 for windows.

Menurut (Ghozali 2006) dasar pengambilan keputusan yang dipakai adalah dimana jika nilai *Cronbach Alpha* lebih dari nilai 0,60 maka kuesioner dinyatakan Reliabel.

Tabel 4. Hasil uji nilai *Cronbach Alpha* (Uji Reliabilitas)

Uji reliabilitas	Cronbac's Alpa	n of items
Tingkat Kepentingan	0,818	20
Tingkat Kinerja	0,841	20

Sumber: Data primer (diolah), (2023)

Kualitas kinerja layanan Usaha Pelayanan Jasa Alsintan (UPJA) Tani Makmur dianalisis menggunakan metode analisis Importance Performance Analysis (IPA). Berikut merupakan tabel hasil dari analisis (IPA) terhadap penilaian atribut pelayanan UPJA:

Tingkat Kualitas Pelayanan UPJA Tani Makmur

Tabel 5. Hasil Analisis *Important Performance Analysis* (IPA)

Atribut	Kepentingan (Y)		Kinerja (X)		Tki
	$\sum Y$	\bar{Y}	$\sum X$	\bar{X}	
Kualitas/mutu alat dan mesin yang disewakan (A1)	128	3,76	115	3,38	89,8%
Tampilan keterawatan alsintan (A2)	114	3,35	117	3,44	102,6%
Kelengkapan fasilitas UPJA (A3)	126	3,71	90	2,65	71,4%
Kebersihan dan kerapian kantor UPJA (A4)	109	3,21	114	3,35	104,6%
Kemudahan dalam melakukan penyewaan (A5)	123	3,62	117	3,44	95,1%
Keahlian karyawan dalam pengoperasian alsintan (A6)	125	3,68	120	3,53	96,0%
Wawasan pengurus dan karyawan terhadap alsintan (A7)	118	3,47	125	3,68	105,9%
Mampu menjangkau lahan yang jauh (A8)	127	3,74	129	3,79	101,6%
Transparansi penetapan harga sewa secara adil (A9)	123	3,62	128	3,76	104,1%
Resiko lahan atau tanaman yang rusak karena alsintan (A10)	118	3,47	121	3,56	102,5%
Bebas dari OPT dan penyakit tanaman (A11)	126	3,71	118	3,47	93,7%
Penetapan harga sewa tiap alsintan (A12)	119	3,50	106	3,12	89,1%
Ketanggapan pengurus melakukan pelayanan (A13)	119	3,50	91	2,68	76,5%
Pelayanan yang tepat waktu (A14)	118	3,47	115	3,38	97,5%
Proses pembayaran uang sewa yang mudah (A15)	126	3,71	124	3,65	98,4%
Penyampaian informasi secara jelas (A16)	123	3,62	89	2,62	72,4%
Keramahan pengurus dalam pelayanan anggota (A17)	114	3,35	94	2,76	82,5%
Pemberian bonus atau hadiah (A18)	121	3,56	56	1,65	46,3%
Pemberian pendampingan terhadap usahatani petani (A19)	105	3,09	85	2,50	81,0%
Penggunaan (Smart Phone) untuk pelayanan (A20)	102	3,00	116	3,41	113,7%

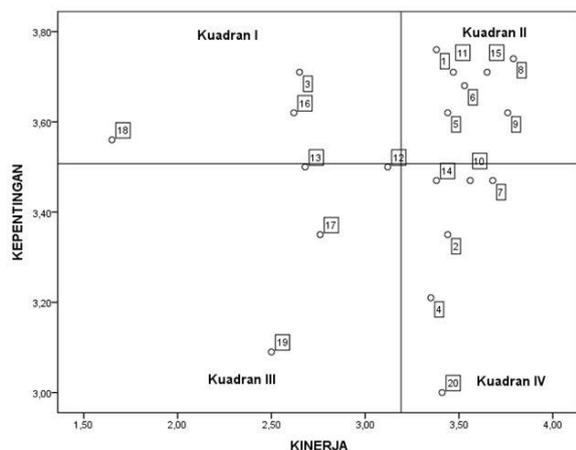
Sumber : Data primer (diolah) (2023)

Menurut (Sidabutar, *et al* 2019) jika terdapat atribut yang memiliki nilai tingkat kesesuaian kurang dari 100% maka atribut dikatakan tidak sesuai dengan harapan petani atau memiliki penilaian ketidakpuasan dari petani responden.

Diagram Kartesius Kualitas Pelayanan UPJA Tani Makmur

Hasil yang didapat pada penelitian, sumbu X mengalami perpotongan pada titik 3,19 sedangkan sumbu Y pada titik 3,51.

Berikut ini merupakan gambar diagram kartesius pada atribut pelayanan UPJA Tani Makmur.



Gambar 2. Diagram kartesius *Important and Performance Analysis*

Hasil yang didapat dari pemetaan diagram kartesius tersebut berasal dari nilai rata-rata kepentingan dan kinerja di setiap atribut dari semua responden. Berikut tabel pengelompokan atribut berdasarkan kuadran:

Tabel 6. Pengelompokan Atribut Berdasarkan Kuadran Diagram Kartesius

Kuadran	Atribut
Kuadran I (Prioritas Utama)	<ol style="list-style-type: none"> Kelengkapan fasilitas UPJA (A3) Penyampaian informasi secara jelas (A16) Pemberian bonus atau hadiah (A18)
Kuadran II (Pertahankan Prestasi)	<ol style="list-style-type: none"> Kualitas/mutu alat dan mesin yang disewakan (A1) Kemudahan dalam melakukan penyewaan (A5) Keahlian karyawan dalam pengoperasian alsintan (A6) Mampu menjangkau lahan yang jauh (A8) Transparansi penetapan harga sewa secara adil (A9) Bebas dari OPT dan penyakit tanaman (A11) Proses pembayaran uang sewa yang mudah (A15)
Kuadran III (Prioritas Rendah)	<ol style="list-style-type: none"> Penetapan harga sewa tiap alsintan (A12) Ketanggapan pengurus

Kuadran	Atribut
Kuadran II	<ol style="list-style-type: none"> melakukan pelayanan (A13) Keramahan pengurus dalam pelayanan anggota (A17) Pemberian dampingan terhadap usahatani petani (A19)
Kuadran IV (Berlebihan)	<ol style="list-style-type: none"> Tampilan keterawatatan alsintan (A2) Kebersihan dan kerapian kantor UPJA (A4) Wawasan pengurus dan karyawan terhadap alsintan (A7) Resiko lahan atau tanaman yang rusak karena alsintan (A10) Pelayanan yang tepat waktu (A14) Penggunaan (Smart Phone) untuk pelayanan (A20)

Sumber : Data primer (diolah) (2023)

Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Pelayanan UPJA Tani Makmur

Tingkat kepuasan petani diketahui menggunakan analisis CSI. Analisis kepuasan petani pengguna layanan UPJA Tani Makmur menggunakan metode Customer Satisfaction Indeks (CSI), didapat nilai CSI yaitu 79,90. Nilai MIS didapat dari rata-rata atribut pada tingkat kepentingan terlihat lebih tinggi daripada nilai MSS yang didapat dari rata-rata atribut pada tingkat kinerja. Weight Average Total pada analisis didapat nilai 319,90 yang didapat dari total nilai Weight Score (WS). Nilai Weight Score juga dapat memberikan penjelasan di tiap atribut mana yang memiliki pengaruh paling besar dan kecil dalam tingkat kepuasan konsumen.

Weight Score (WS) yang memiliki nilai tertinggi berada pada atribut Mampu menjangkau lahan yang jauh (A8) yang memiliki nilai 20,21. Kemampuan UPJA Tani Makmur dalam menjangkau lahan yang jauh sangat diperlukan petani karena lahan petani yang berlokasi jauh dari kantor UPJA serta lahan petani yang terpisah.

Kemampuan UPJA Tani Makmur dalam menjangkau lahan petani yang memiliki jarak tempuh jauh tidak terlepas dari adanya transportasi yang dimiliki. Transportasi yang digunakan untuk mengantar alsintan ke lahan petani menggunakan truk berukuran besar dimana truk tersebut merupakan inventaris milik UPJA Tani Makmur.

Nilai Weight Score paling rendah yang terdapat pada atribut Pemberian bonus atau hadiah (A18) dimana hanya memiliki nilai 8,36. Pemberian bonus atau hadiah menurut responden perlu dilakukan untuk menambah rasa loyalitas petani penyewa terhadap layanan yang diberikan UPJA Tani Makmur. Namun, untuk saat ini dan sudah terjadi dalam kurun waktu yang lama pemberian bonus atau hadiah sudah tidak dilakukan oleh UPJA. Permasalahan pada atribut ini dapat diatasi dengan melakukan kembali pemberian bonus atau hadiah dengan kerjasama dari pihak luar seperti penyuluh pertanian, pemerintah atau perusahaan alsintan serta obat dan pupuk dengan sistem pemberian hadiah dan bonus kepada petani yang rutin mengikuti kegiatan serta mendapat hasil paling tinggi dalam panen menggunakan layanan alsintan dari UPJA Tani Makmur.

Hasil yang sama dengan penelitian yang dilakukan oleh (Natahsa, 2019) yang berjudul Analisis Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Kualitas Pelayanan (Kasus Koperasi Tani Sumber Rezeki di Desa Binbaru Kecamatan Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar Provinsi Riau)” dimana pada dimensi empati yaitu atribut memberikan hadiah saat hari besar juga memiliki nilai Weight Score paling rendah. Berikut merupakan tabel kriteria kepuasan petani pengguna layanan UPJA Tani Makmur dengan nilai CSI 79,90.

Tabel 7. Kriteria Kepuasan Petani Pengguna Layanan UPJA Tani Makmur

Nilai CSI	Kriteria CSI
$0\% < CSI \leq 25\%$	Tidak Puas
$25\% < CSI \leq 50\%$	Kurang Puas
$50\% < CSI \leq 75\%$	Puas
$75\% < CSI (79,90\%) \leq 100\%$	Sangat Puas

Sumber : Data primer (diolah) (2023)

Nilai CSI sebesar 79,90% pada penelitian tingkat kepuasan petani pengguna layanan UPJA Tani Makmur berada pada kriteria “Sangat Puas” yang dapat diartikan tingkat kinerja yang dilakukan oleh UPJA Tani Makmur di setiap atribut sudah memenuhi tingkat kepentingan petani atau harapan dari petani pengguna layanan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Suhandana, 2020) dimana dengan menggunakan metode Customer Satisfaction Indeks (CSI) untuk mengetahui tingkat kepuasan petani peserta Program Asuransi Usahatani Padi (PUAP) yang juga merupakan kelembagaan penunjang pertanian komoditas padi. Hasil yang didapatkan pada penelitian tersebut yaitu sebesar 87,8 persen yang berada pada kriteria “Sangat Puas”

Atribut Kelengkapan fasilitas UPJA yang menurut petani masih kurang dalam tingkat kinerja. Bantuan pemerintah mulai tahun 2019 sudah tidak ada hingga sekarang yang mengakibatkan fasilitas yang dapat disewakan ke petani kurang lengkap karena alsintan yang sudah terdapat di UPJA Tani Makmur juga memiliki nilai ekonomis dimana alsintan tersebut sudah mengalami beberapa gangguan dalam pengoperasian karena faktor usia alsintan. Pernyataan tersebut diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh (Sekarnoto et al., 2022) yang berjudul Strategi Pengembangan Bisnis Usaha Pelayanan Jasa Alsintan (UPJA) Tentrem, Tegaldlimo Banyuwangi. Analisis yang menggunakan metode Matriks IFE EFE yang dilanjutkan dengan metode SWOT analysis didapatkan hasil secara keseluruhan bisnis UPJA dikategorikan kuat dan tinggi serta terdapat sembilan alternatif strategi melalui analisis SWOT dan dipilih satu strategi yang memiliki nilai terbesar yaitu mempertahankan kelengkapan alsintan dengan nilai 1,15 dimana memiliki tujuan strategi tersebut diterapkan untuk membangun keunggulan kompetitif serta faktor dari keberlanjutan UPJA.

Tingkat kepuasan petani yang tergolong sangat puas, sebagian besar didapat pada kinerja atribut yang masuk kedalam kuadran II (Pertahankan prestasi) pada analisis IPA

dimana terdapat tujuh atribut yang memiliki tingkat kepentingan tinggi serta tingkat kinerja yang tinggi. Pengurus dan karyawan UPJA perlu sangat perlu untuk mempertahankan kinerja mereka dalam segi manajemen, Administrasi, SOP penggunaan alsintan serta jaminan kualitas pelayanan yang ditawarkan dengan harapan petani yang sudah menggunakan layanan UPJA Tani Makmur dapat mempertahankan motivasinya dalam memanfaatkan jasa layanan serta menambah presentase penggunaan petani lain yang belum menggunakan layanan alsintan modern dari UPJA

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Tingkat kepuasan petani terhadap pelayanan UPJA Tani Makmur berdasarkan dari lima dimensi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* mendapat nilai 79,90 dimana nilai tersebut dalam kriteria kepuasan petani berada pada kriteria "Sangat Puas". Perbaikan atribut dengan menggunakan diagram kartesius *Importance Performance Analysis* berada pada kuadran I dimana terdapat 3 atribut yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki yaitu kelengkapan fasilitas UPJA, penyampaian informasi secara jelas, pemberian bonus atau hadiah. Pada analisis tingkat kepuasan konsumen atribut yang perlu diperbaiki adalah pemberian bonus atau hadiah, Pemberian pendampingan terhadap usahatani petani. Atribut ini berurusan pada analisis tingkat kepuasan konsumen dan analisis tingkat kinerja-kepentingan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa atribut yang paling diprioritaskan untuk diperbaiki adalah pemberian bonus atau hadiah.

Saran

1. Diperlukan peremajaan inventaris khususnya untuk alsintan yang disewakan serta perlunya penambahan

unit alsintan untuk membenahi atribut kelengkapan alsintan yang dirasa oleh petani sering mengalami kerusakan karena usia tua.

2. Perbaiki segi komunikasi antara pengurus UPJA dengan petani pengguna layanan dengan jelas dan lengkap serta adanya empati pada petani yang tidak memiliki alat komunikasi modern (*Smart Phone*) untuk mengatasi persebaran informasi yang banyak dilakukan pada media *Whatsapp*.
3. Melakukan kerjasama dengan pihak lain untuk pembuatan program pemberian reward atau hadiah kepada petani yang aktif dalam melakukan penyewaan alsintan serta aktif dalam kegiatan lainnya.
4. Memperbaiki segi manajemen, administrasi, SOP penggunaan alsintan dan jaminan kualitas layanan untuk mempertahankan serta meningkatkan atribut yang memiliki peran strategis dalam mempertahankan serta menambah petani yang menggunakan layanan UPJA Tani Makmur.

DAFTAR PUSTAKA

- Amri H. R., R. T. Subagio, dan Kusnadi. 2020. "Penerapan Metode CSI Untuk Pengukuran Tingkat Kepuasan Layanan Manajemen." *Jurnal Sistem Cerdas*, 3(2) : 241–252.
- Direktorat Jenderal Prasarana dan Sarana Pertanian. 2019. *Pedoman Teknis : Pengadaan dan Penyaluran Bantuan Alat dan Mesin Pertanian*. Kementerian Pertanian.
- Ghozali, I. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hermawan, A. 2005. *Penelitian Bisnis Paradigma Kuantitatif*. Jakarta: Gramedia.

- Hidayat, A. 2021. *Menyusun Instrumen Penelitian & Uji Validitas Reliabilitas*. Surabaya: Health Books Publishing.
- Kurniawan, F. E. 2021. "The Dilemma of Agricultural Mechanization and the Marginalization of Women Farmworkers in Rural Areas." *Sodality: Jurnal Sosiologi Pedesaan*, 9(2) : 1-12
- Lupiyoadi R. dan D. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Selemba Empat.
- Mayrowani, H, T. Pranadji. Pola Pengembangan Kelembagaan UPJA untuk Menunjang Sistem Usahatani Padi yang Berdayasaing. Analisis Kebijakan Pertanian, 10(4): 347-360.
- Natahsa, N. 2019. "Analisis Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Kualitas Pelayanan (Kasus Koperasi Tani Sumber Rezeki Di Desa Binabaru Kecamatan Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar Provinsi Riau)." Universitas Islam Riau.
- Peraturan Menteri Pertanian. 2008. Pedoman Penumbuhan dan Pengembangan Usaha Pelayanan jasa Alat dan Mesin Pertanian. NOMOR 25/Permentan/PL.130/5/2008
- Riyanto S. dan A. R. Putera. 2022. *Metode Riset Penelitian Kesehatan & Sains*. Sleman: Deepublish.
- Husnia, R. T. Sugiarti. 2021. *Penilaian Kepuasan dan Citra Usaha Pelayanan Jasa Alsintan (UPJA) Nusantara di Desa Dlemer Kecamatan Arosbaya Kabupaten Bangkalan*. Jurnal Agriscience, 2(1) : 148-164.
- Sekarnoto, N., P. Yudhia, and R. Iskandar. 2022. "Strategi Pengembangan Bisnis Usaha Pelayanan Jasa Alsintan (UPJA) Tentrem, Tegaldlimo Banyuwangi." *Jurnal Ilmiah Inovasi* 22(2): 162–68.
- Sidabutar, R. N., I. B. P. Gunadnya, dan I. A. R. P. Pudja. 2019. "Analisis Tingkat Kepuasan Petani Paprika (Capsicum Annum L) Terhadap Penggunaan Fungisida Kimia (Studi Kasus Desa Candikuning, Baturiti, Tabanan, Bali)." *Jurnal BETA (Biosistem dan Teknik Pertanian)*, 8(2): 301.
- Srimenganti, N., Nataliningsih, and E. Y. Yunizar. 2022. "Analisis Kepuasan Petani Terhadap Kinerja Penyuluh Pertanian Di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Di Desa Genteng Kecamatan Sukasari Kabupaten Sumedang)." *Paspalum: Jurnal Ilmiah Pertanian*, 10(2): 168-179.
- Sugiarto. 2010. Analisis Kinerja UPJA Menunjang Kegiatan Usaha Tani Padi. *Jurnal Penelitian Pertanian Terpadu*, 10(2):118-130.
- Sekarnoto, N, B.P. Yudhia, R. Iskandar. 2022. Strategi Pengembangan Bisnis Usaha Pelayanan Jasa Alsintan (UPJA) Tentrem, Tegaldlimo Banyuwangi. *Jurnal Ilmiah Inovasi*, 22(2): 162-168.
- Umar, H. 2003. *Metode Riset Bisnis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Widyatami, L. E. 2020. Strategi Pengembangan Unit Pelayanan Jasa Alat dan Mesin Pertanian (UPJA) dalam Upaya Mendukung Usahatani Padi di Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi. *Jurnal Ilmiah Inovasi*, 20(2) : 51-60.