



Analisis Kepuasan Petani Bawang Merah (*Allium ascalonium* L.) Terhadap Kinerja Pelayanan PPL Dan Penanganan Pupuk Bersubsidi

Wiwiek Andajani^{1*}, Cahyo Asri Wahyu Pratama¹

¹Fakultas Pertanian, Universitas Kediri, Kediri, Indonesia

*Korespondensi: wiwiekand@unik-kediri.ac.id

Diterima 20 Januari 2017/ Direvisi 13 Februari / Disetujui 30 Maret 2017

ABSTRAK

Upaya pembangunan pertanian dari kota sampai desa telah dibentuk kelembagaan penyuluh dari Pemerintah Pusat, Provinsi, Kabupaten/Kota sampai di tingkat Kecamatan. Hal ini menarik untuk dilakukan penelitian, tentang kinerja pelayanan PPL dan penanganan pupuk bersubsidi terhadap petani bawang merah yang ada di Kabupaten Nganjuk, dengan tujuan : (1) untuk mengetahui kualitas pelayanan PPL dan penanganan pupuk bersubsidi terhadap tingkat kepuasan petani bawang merah, dan (2) Untuk mengetahui kepuasan petani bawang merah terhadap kinerja pelayanan PPL dan penanganan penggunaan pupuk bersubsidi. Metode penelitian penentuan lokasi secara sengaja di Desa Nginggo Kecamatan Gondang Kabupaten Nganjuk karena mayoritas petani bawang merah, pengambilan sampel secara acak berlapis. Metode analisa data menggunakan : uji validitas, uji reliabilitas, IPA dan uji korelasi Rank Spearman. Hasil yang di dapat petani bawang merah di desa Nginggo Kecamatan Gondang Kabupaten Nganjuk puas terhadap kualitas pelayanan PPL, puas dalam penanganan pupuk bersubsidi dan puas atas kinerja pelayanan PPL serta puas dalam penggunaan pupuk bersubsidi.

Kata kunci : analisis kepuasan, bawang merah, PPL, Pupuk Subsidi

ABSTRACT

Agricultural development efforts from the city to the village have established extension institutions from the Central, Provincial, Regency/City Governments to the District level. It is interesting to conduct research on the performance of PPL services and the handling of subsidized fertilizers for shallot farmers in Nganjuk Regency, with the aim of: (1) to determine the quality of PPL services and the handling of subsidized fertilizers on the satisfaction level of shallot farmers, and (2) To find out the satisfaction of shallot farmers with the performance of PPL services and the handling of the use of subsidized fertilizers. The research method was to determine the location intentionally in Nginggo Village, Gondang District, Nganjuk Regency because the majority of shallot farmers used layered random sampling. The data analysis method used: validity test, reliability test, IPA and Spearman Rank correlation test. The results obtained by shallot farmers in Nginggo village, Gondang sub-district, Nganjuk Regency are satisfied with the quality of PPL services, the handling of subsidized fertilizers and PPL service performance and satisfied with the use of subsidized fertilizers.

Keywords: satisfaction analysis, shallot, PPL, subsidized fertilizer.

PENDAHULUAN

Petani di Indonesia identik dengan kemiskinan dan ketidakstabilan ekonomi menyebabkan Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional menurut UU. Nomor 25 Tahun 2004 sulit berkembang, sehingga perlu melibatkan penyuluh lapang sebagai sumber daya manusia untuk membantu pencapaian pembangunan dibidang pertanian. PPL dalam menjalankan tugasnya dikatakan tepat sasaran, berhasil dan berkualitas dapat dilihat dari kinerja pelayanan dalam mencapai kepuasan petani bimbingannya. Kemampuan daya beli petani yang menurun untuk mendapatkan pupuk akibat gejala kenaikan harga relatif tinggi, persediaan terbatas, jenis dan mutu semakin menurun maka pemerintah mencanangkan program kebijakan pupuk bersubsidi dimana pengadaan dan penyaluran distribusinya diatur berdasarkan PERMENDAG RI No.:17/M-DAG/PER/6/2011 dengan prinsip 6 tepat yaitu jenis, jumlah, harga, tempat, waktu, dan mutu.

Kenyataannya jenis subsidi pupuk yang dijalankan selama ini adalah subsidi harga/subsidi tidak langsung di mana alokasi pupuk subsidi yang telah diusulkan oleh PEMDA dan ditetapkan oleh pemerintah pusat dilanjutkan dengan pengiriman dari produsen yang ditugaskan ke distributor hingga pengecer, ke kelompok tani dan petani mengakibatkan panjangnya rantai distribusi pupuk bersubsidi. Selain itu menimbulkan perbedaan antara harga pupuk subsidi dan non subsidi di pasar.

Panjangnya rantai distribusi melemahkan tingkat pengawasan dari pemerintah, maka tahun 2014 penyaluran pupuk dilakukan langsung ke petani dengan melibatkan kinerja PPL

sehingga SOP untuk memperoleh pupuk semakin diperketat dan benar-benar diperhatikan oleh pemerintah. Syarat utama memperoleh pupuk adalah menjadi anggota kelompok tani, memiliki kartu tani dan telah terdaftar RDKK. Berdasarkan PERMENTAN No:61/Permentan/OT.140/11/2008, Penyuluh memiliki tugas melaksanakan pendampingan kepada petani dan membantu kelompok tani menyusun RDKK (Rencana Definitif Kebutuhan Kelompok), melakukan evaluasi pendistribusian dan pembagian jatah pupuk bersubsidi setiap akhir tahun (Nurjannah, 2015).

Berdasarkan pada PERMENTAN No. 91 Tahun 2013, untuk membangun SDM pertanian yang berkualitas dan handal, diperlukan kinerja PPL yang profesional, kreatif, inovatif, dan berwawasan global. Sehingga untuk mendukung terciptanya pembangunan pertanian dari Kota sampai pelosok Desa berdasarkan UU. RI Nomor

154 Tahun tentang Kelembagaan P3K bahwa kelembagaan penyuluhan pada tingkat pusat yaitu "Badan yang menangani Penyuluhan, pada tingkat Provinsi "Badan Koordinasi Penyuluhan", tingkat Kabupaten "Badan Pelaksana Penyuluhan" dan tingkat Kecamatan "Balai Penyuluhan". Maka di wilayah Jawa Timur, Kabupaten Nganjuk telah dibentuk 5 BPP dengan jumlah 93 orang PPL yang menangani 67 WKPP.

Bawang merah merupakan salah satu komoditi sayuran yang memiliki nilai ekonomi tinggi, sumber penghasilan petani dan mempunyai potensi sebagai penghasil devisa negara. Sebagai kota yang termasuk penghasil bawang merah maka Kabupaten Nganjuk dituntut dapat memenuhi kebutuhan akan bawang merah baik untuk Negeri

maupun Exspor ke Negara Lain dengan menjalankan program perbaikan kualitas dan kuantitas produksi Bawang Merah.

Tabel 01. Produksi Pertanian Unggulan Kabupaten Nganjuk, Tahun 2013

KOMODITAS	URAIAN	LUAS PANEN	PRODUKTIVITAS	PRODUKSI
Sayuran	Cabe merah	289 Ha	29,49 Kw/Ton	8.523 Ton
	Cabe rawit	1.035 Ha	25,79Kw/Ton	26.697 Ton
	Bawang Merah	9.625 Ha	123,36 Kw/Ton	1.175.013 Ton
Buah	Mangga	389.730 Pohon	43,01 Kg/Pohon	167.614 Ton
	Pisang	398.530 Rumpun	49,96 Kg/Rumpun	199.155 Ton
	Jeruk Keprok	21.493 Ha	34 Kw/Ton	7.282 Ton
Biofarmaka	Jahe	146.048 m ²	1,20 Kg/ m ²	175.029 Kg

Sumber. BPS, Jawa Timur, 2013

Kecamatan Gondang yang mendapatkan penyuluhan dibagi menjadi 7 (Tujuh) titik, diantara desa tersebut yang menjadi penghasil sentra bawang merah tertinggi yaitu Desa Nglinggo dan terdapat 146 kelompok tani (Hasil Evaluasi BPP Gondang tahun 2012).

Kinerja pelayanan PPL berpedoman pada komponen dan indikator kinerja penyuluh pertanian. Kinerja PPL berhasil apabila kepuasan petani dapat dicapai. Karena kepuasan petani merupakan syarat penting agar program-program yang dijalankan PPL dapat berjalan efektif dan efisien. Kepuasan akan membuat petani sadar dan berkemauan tinggi untuk melakukan perubahan dalam mencapai keberhasilan usahatani, karena kepuasan petani dalam mengadopsi kinerja PPL tergantung dari persepsi dan ekspektasi mereka terhadap unsur-unsur yang dijalankan secara produktif.

Penelitian terdahulu oleh Ika Listiawati (2010), Hasil Analisis IPA yang menunjukkan atribut dengan tingkat

kepentingan terendah adalah memberikan perhatian khusus (individual) atas masalah tertentu (khusus) kepada petani, sedangkan atribut tingkat kinerja tertinggi yaitu sikap penyuluh yang ramah serta penyuluh yang mudah ditemui. Berdasarkan hasil analisis CSI terhadap atribut kinerja PPL menunjukkan nilai 74,53% pada selang 0,66-0,80 mengidentifikasi bahwa petani di wilayah kerja BP3K Ciawi dalam kategori puas.

Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Jaharuddin (2008) tentang Persepsi Sumber Motivasi Kerja dan Kualitas PPL di Kabupaten Rokan Hulu Propinsi Riau. Kualitas pelayanan penyuluh pertanian terhadap petani PEK, non PEK, dan keseluruhan petani menunjukkan bahwa dari dimensi mutu yang terdiri dari: kehandalan, tanggapan, keyakinan, empati, dan keberwujudan menunjukkan hasil kualitas pelayanan yang tidak baik serta tingkat kepuasan pada kriteria tidak puas.

Kajian dari Dini Bayu Subagio (2010), Secara umum hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kinerja penyuluh pertanian di Desa Situ Udik

cukup memuaskan. Dari perhitungan kesenjangan antara kepentingan dan kinerja menghasilkan pelayanan bernilai positif dengan selisih antara kinerja dan kepentingan sebesar 1.24 dari 5.0. Ini artinya semakin kecil range antara kinerja dan kepentingan berarti semakin besar kepuasan yang dirasakan petani.

Berdasarkan beberapa referensi diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa rendahnya kinerja PPL dapat ditandai dengan rendahnya efektivitas kegiatan penyuluhan, apabila dilaksanakan secara benar, kontinyu, dan konsisten, maka tingkat kepuasan petani akan tinggi. Kewajiban PPL adalah membimbing penerapan usaha tani terpadu (PUTP) dan meningkatkan PSK (pengetahuan, sikap dan keterampilan) petani menurut Effendi dan Sumaryo (dalam Ardiansyah 2014).

Kurang tepatnya dalam menyusun prioritas kerja untuk melaksanakan berbagai kegiatan penyuluhan, materi tidak sesuai dengan kebutuhan, dalam penanganan Pupuk subsidi, petani kecewa akan sikap acuh PPL, kurang serius mengurus RDKK, sulit diajak tinjau lokasi, pelayanan buruk dari petugas dalam akses pupuk menyebabkan petani terpaksa membeli pupuk non-subsidi dengan harga 2x lipat. Ini menandakan bahwa keberadaan PPL belum dapat memberikan pelayanan yang optimal bagi petani, maka peneliti tertarik untuk mengetahui Kepuasan Petani Bawang Merah Terhadap Kinerja Pelayanan PPL dan Dalam Penanganan Pupuk Bersubsidi di Desa Nglinggo, Kecamatan Gondang, Kabupaten Nganjuk. Tujuan Penelitian adalah pertama untuk mengetahui kualitas pelayanan PPL dan penanganan pupuk bersubsidi terhadap tingkat kepuasan petani bawang merah di Desa Nglinggo,

Kecamatan Gondang. Kedua, Untuk mengetahui kepuasan petani bawang merah terhadap kinerja pelayanan PPL dan penanganan masalah penggunaan pupuk bersubsidi di Desa Nglinggo, Kecamatan Gondang

BAHAN DAN METODE

Metode dasar dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif analitik dan statistik dengan metode pendekatan penelitian kualitatif. Penentuan lokasi penelitian dilakukan secara purposive (sengaja) di Desa Nglinggo, Kecamatan Gondang Kabupaten Nganjuk dengan pertimbangan bahwa kecamatan tersebut (telah dibentuk Balai Penyuluhan Pertanian (BPP) dengan daerah yang mayoritas petaninya menanam komoditas unggulan Bawang Merah. Penelitian ini dilaksanakan pada Bulan Desember 2016 – Januari 2017.

Teknik pengambilan sampel dilakukan secara acak berlapis (Stratified Random Sampling) yaitu metode pengambilan sampel dari anggota populasi acak dan berstrata secara proporsional yang bersifat heterogen (tidak sejenis) dibagi dalam lapisan- lapisan (strata) yang saling pisah tuntas, dan dari setiap strata dapat diambil secara acak.

Kriteria pengambilan sampel untuk penelitian ini menggunakan populasi luas lahan dari petani bawang merah. Dengan jumlah 204 petani yang tergabung dalam Kelompok tani dan telah terdaftar RDKK di Kecamatan Gondang maka sampel yang akan diambil berjumlah 30 yang dianggap representatif (mewakili) keseluruhan dari petani bawang merah.

Tabel 2. Data Sampel Petani Bawang Merah berdasarkan L.Lahan, Tahun 2017

NO	STRATA	L. LAHAN	POPULASI	SAMPEL
1	Strata 1	< 0,50 ha	94	14
2	Strata 2	0,51 – 1,00 ha	62	9
3	Strata 3	> 1,01 ha	48	7
Jumlah			204	30

Sumber : Analisis Data Primer,201

Pengumpulan data dilakukan dengan beberapa tahapan yaitu observasi (pengamatan), Interview (wawancara), Kuesioner (angket), dan Gabungan. Jenis Data yang digunakan, adalah :

- Data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan seperti hasil dari wawancara atau hasil pengisian kuisisioner yang biasa dilakukan oleh peneliti (Umar, 2003). Data Primer yang didapatkan berupa umur, pendidikan, jumlah keluarga, luas lahan, dan pengalaman mengikuti pelatihan penyuluhan
- Data sekunder (data pendukung) yaitu data yang diperoleh dengan cara mencatat atau mengutip data laporan/dokumen dari lembaga atau instansi yang ada hubungannya dengan penelitian, yang dapat diperoleh dari Kantor Balai Desa Nglinggo, Badan Penyuluh Pertanian (BPP) Kecamatan Gondang, Badan Pusat Statistik (BPS) serta Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Nganjuk.

Sedangkan Uji Validitas yang dilakukan sebagai berikut.

1. Uji Validitas, adalah untuk menguji apakah kuesioner yang digunakan sudah akurat dan layak untuk disebarkan.
2. Uji Reliabilitas adalah suatu nilai yang menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur di dalam mengukur gejala yang sama (Umar, 2003).
3. Untuk mengukur Tingkat Kualitas Kinerja Pelayanan PPL dan Penanganan Pupuk menggunakan Importance Performance Analysis (IPA)
4. Untuk menguji Hubungan Tingkat Kepuasan Petani dengan Kinerja PPL Menggunakan Uji Korelasi Rank Spearman.:

HASIL DAN PEMBAHASAN

Lokasi dalam penelitian ini adalah Desa Nglinggo. Desa Nglinggo merupakan salah satu dari d wilayah Kecamatan Gondang dengan Luas 665,1 ha. Desa Nglinggo, terbagi dalam 5 Dusun, 27 RW dan 54 RT. Adapun Orbitrasi (jarak dari Pusat Pemerintahan) berada dengan jarak jangkauan sebagai berikut.

Tabel 3. Orbitasi (jarak dari Pusat Pemerintahan) Desa Nglinggo, Gondang.

Orbitasi	Jarak	Lama Tempuh
Jarak ke Pusat Pemerintahan Kecamatan	8 km	45 menit
Jarak ke Pusat Pemerintahan Kabupaten/Kota	13 km	115 menit
Jarak ke Pusat Pemerintahan Provinsi	135 km	480 menit

Sumber : Profil Desa, Bina Pemerintah Daerah, 2017

Wilayah Desa Nglinggo memiliki batas administratif sebagai berikut :

Tabel 4. Batas Administratif Desa Nglinggo Gondang.

Batas	Desa/Kelurahan	Kecamatan
Utara	Campur, Pandean	Ngluyu
Selatan	Bungur, Nglundo	Sukomoro
Timur	Mojoseto, Demangan	Tanjung Anom
Barat	Sumberjo	Rejoso

Sumber : Profil Desa, Bina Pemerintah Daerah, 2017

Berdasarkan profil Desa Nglinggo daerah ini bertipologi daratan, beriklim tropis sehingga cocok untuk daerah pertanian tanaman pangan dan hortikultura. Berikut kriteria keadaan Desa Nglinggo yaitu :

Tabel 5. Kriteria Keadaan Desa Nglinggo, Kecamatan Gondang.

Keadaan Iklim	Jenis dan Kesuburan Tanah
<ul style="list-style-type: none"> - Curah Iklim : 1.000 mm - Jumlah Bulan Hujan : 7 Bulan - Suhu Rata-rata Harian : 31 0C - Tinggi Tempat dari Permukaan Laut :69 mdl 	<ul style="list-style-type: none"> - Warna tanah: Hitam - Tekstur Tanah : Lempungan - Tingkat Kemiringan Tanah : 5⁰

Sumber : Profil Desa, Bina Pemerintah Daerah, 2017

Pemanfaatan lahan di Desa Nglinggo sebaagian besar digunakan sebagai lahan persawahan dengan luas mencapai 475 Ha yang menunjukkan bahwa di Daerah ini sangat berpotensi untuk pengembangan Usahatani Bawang Merah. Adapun klasifikasi tata guna lahan, dapat dilihat dalam Tabel 17 berikut ini.

Tabel 6. Tata Guna Lahan di Desa Nglinggo, Kecamatan Gondang.

No	Tata Guna Lahan	Luas (Ha)	Presentasi %
1	a. Irigasi 1/2 Teknis	425	63,91
	b. Irigasi Teknis	50	7,51
2	Tanah Kering		
	a. Perkarangan	56,50	8,49
	b. Pemukiman	56,50	8,49
	c. Tegal/Ladang	28	4,24
3	Fasilitas Umum	49,01	7,36
	Jumlah	665,01	100,00

Sumber : Profil Desa, Bina Pemerintah Daerah, 2017

Pada daerah agraris, tingkat pemenuhan kebutuhan hidup atau tingkat kesejahteraan masyarakat sangat tergantung pada luas tanah produktif yang dimiliki. Luas pemilikan lahan penduduk di Desa Nglinggo, yaitu:

Tabel 7. Luas Kepemilikan Lahan Penduduk di Desa Nglinggo, Gondang

Keterangan	Jumlah
Petani yang memiliki lahan pertanian	442 Keluarga
Memiliki ≤ 10 Ha	206 Keluarga
Memiliki 10 – 50 Ha	56 Keluarga
Memiliki 50 – 100 Ha	3 Keluarga
Tidak Memiliki Lahan	632 Keluarga
Total Keluarga	1.339 Keluarga

Sumber : Profil Desa, Bina Pemerintah Daerah, 2017

Produksi tanaman hasil pertaniandi Desa Nglinggo dtersaji pada Tabel berikut:

Tabel 8. Rata-rata Produksi Tanaman Hasil Pertanian Desa Nglinggo, 2017.

No.	Jenis Tanaman	Luas (Ha)	Produksi(Ton/Ha)
1	Jagung	50	6
2	Padi	150	5
3	Kedelai	55	3
4	Cabe	95	10
5	Sawi	65	12
6	Mentimun	15	9
7	Bawang Merah	350	15
8	Tomat	12	5
9	Terong	26	8
10	Bayam	45	7
11	Kangkung	2	5
12	Kacang Tanah	15	4
13	Kacang Panjang	25	10
14	Jeruk	123	12,09

Sumber : Profil Desa, Bina Pemerintah Daerah, 2017

Berdasarkan data pada tabel diatas dapat diketahui bahwa bawang merah merupakan komoditas hortikultura yang dominan di Desa Nglinggo. Luas panen Bawang Merah pada tahun 2017 mencapai 350 Ha dan menghasilkan 15 Ton/Ha. Sehingga dapat disimpulkan bahwa potensi Bawang Merah sangat besar dan dominan di Desa Nglinggo, Kecamatan Gondang, Kabupaten Nganjuk.

Kondisi demografi merupakan gambaran komposisi penduduk yang tercatat di instansi suatu daerah, serta mencatat perangkat-perangkat yang

dilibatkan dalam pelaksanaan pelayanan terhadap penduduk di suatu daerah. Kondisi demografi penduduk dapat dilihat dari kondisi jumlah penduduk berdasarkan umur, jenis kelamin dan tingkat pendidikan.

Jumlah penduduk di Desa Nglinggo pada tahun 2017 adalah 6.161 Jiwa dan 2.968 KK dengan kepadatan penduduk 720,71 per KM. Persentase jumlah penduduk di Desa Nglinggo disajikan dalam tabel 9:

Tabel 9. Komposisi Penduduk Desa Berdasarkan Umur dan Jenis Kelamin.

No	Tingkatan Umur (Tahun)	Laki-Laki	Perempuan
1	0 - 12 Bulan	36	38
2	1 – 15	570	567
3	16 – 38	935	926
4	39 – 54	621	607
5	55 – 75	660	760
6	> 75	229	212
	Jumlah	3.051	3.110

Sumber : Profil Desa, Bina Pemerintah Daerah, 2017

Berdasarkan Tabel 20. Dapat diketahui bahwa di Desa Nglinggo jumlah golongan umur terbanyak adalah 16 – 38 tahun dan tergolong umur produktif sebanyak

1.861 orang, yang berarti ketersediaan tenaga kerja untuk kegiatan perekonomian cukup besar,. Pertumbuhan penduduk yang merata di semua kelompok umur memberikan keuntungan yaitu tidak putusnya regenerasi di semua sektor terutama dalam pemanfaatan sumber daya manusia.

Kemajuan suatu wilayah akan dipengaruhi oleh kualitas dan kuantitas penduduk. Salah satu parameter dalam penentuan kemajuan kualitas penduduk adalah melalui tingkat

pendidikannya. Hal ini terlihat pada penduduk di Desa Nglinggo yang mementingkan sebuah arti pendidikan sehingga mayoritas penduduknya menempuh pendidikan formal dengan tingkat pendidikan SD sampai Pasca Sarjana. Mengenai komposisi penduduk disajikan pada tabel 10:

Tabel 10. Kposisi Penduduk Desa Nglinggo Berdasarkan Tingkat Pendidikan.

No	Tingkatan Pendidikan	Laki-Laki	Perempuan
1	Belum Sekolah	7	8
2	Sedang Belajar	45	52
3	Tidak/Belum Pernah Sekolah	7	16
4	Tidak Tamat SD	65	103
5	Tidak Tamat SLTP	207	227
6	Tidak Tamat SLTA	113	121
7	Tamatan SD	617	537
9	Tamatan SLTP	662	621
10	Tamatan SLTA	213	252
11	Tamatan Akademi/D1-D3	12	6
12	Tamatan Sarjana	78	105
13	Pasca Sarjana	4	0
Jumlah Total		4807	

Sumber : Profil Desa, Bina Pemerintah Daerah, 2017

Mata pencaharian penduduk berhubungan erat dengan pola kehidupan sehari-hari dari penduduk. Mata pencaharian penduduk Desa Nglinggo sebagian besar mata

pencahariannya adalah bertani. Hal ini menunjukkan bahwa ketergantungan terhadap lahan pertanian masih tinggi.

Tabel 11. Mata Pencaharian Penduduk Desa Nglinggo, Kecamatan Gondang

No.	Jenis Pekerjaan	Laki-Laki	Perempuan
1	Petani	657	340
2	Buruh Tani	872	739
3	PNS	43	27
4	Pengrajin	11	36
5	Pedagang	87	48
6	Peternak	5	0
7	Perawat Swasta	28	16
8	Badan Swasta	19	7
9	TNI/POLRI	32	5
10	Pengusaha Kecil, Menengah, Besar	11	7
11	Karyawan Perusahaan Swasta	152	116
12	Lainnya (Sopir, Teknisi, Buruh Pabrik)	326	210
Jumlah Total		3.794	

Sumber : Profil Desa, Bina Pemerintah Daerah, 2017

Sarana prasarana merupakan suatu fasilitas yang sangat penting untuk menunjang keberlangsungan hidup, dan memudahkan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan perekonomiannya. Sebagai Salah satu contoh sarana yang dapat menunjang jalannya roda

perekonomian di suatu daerah adalah pasar, dan keberadaan petugas PPL yang membantu petani untuk meningkatkan produktivitas usahataniannya. Jumlah sarana dan prasarana perekonomian di Desa Nglinggo ada dalam tabel 12 berikut ini :

Tabel 12. Sarana Perekonomian di Desa Jaan, Kecamatan Gondang, Tahun 2017

No	Sarana dan Prasarana	Jumlah(Unit)
1	Kantor Desa	1 (Permanen)
2	Kantor Kesehatan A. Poskesdes B. UKBM (Posyandu, Polindes)	1 4
3	Kantor Pendidikan a. PAUD b. TK C. SD	1 2 2
4	Prasarana Ibadah a. Masjid b. Mushola	2 5
5	Balai Pertemuan	3
6	Pasar	2
7	Kelompok Koperasi	1
8	Kios Pertanian/Pupuk/Obat-obatan	8
9	Kelompok Tani	5
10	Gapoktan	2
11	Petugas PPL	1
12	Lembaga Usaha Agribisnis	5
Jumlah		49

Sumber : Profil Desa, Bina Pemerintah Daerah, 2017

Karakteristik petani Bawang Merah di Desa Nglinggo merupakan gambaran secara umum tentang keadaan dan latar belakang petani yang digunakan sebagai sampel penelitian. Hal ini meliputi umur petani, pendidikan, jumlah anggota keluarga petani, jumlah keluarga yang aktif dalam usahatani, luas lahan bawang merah, serta pengalaman petani dalam usahatani Bawang Merah.

Dalam penelitian ini, usahatani bawang yang diusahakan di lahan sawah dengan rata-rata luas lahan 0,96Ha. Rata-rata pengalaman petani dalam usahatani Bawang Merah 30 tahun dengan menempuh pendidikan formal rata-rata 8 tahun (SD-SLTP), dan telah berpengalaman selama 30 tahun dalam mengelola usahatani Bawang merah. Kegiatan Penyuluhan pertanian di Desa Nglinggo telah berjalan selama 18 tahun sejak tahun 2000. Sehingga Keaktifan petani yang tergabung

menjadi anggota kelompok tani sangatlah baik dengan menempuh pendidikan non-formal rata-rata 14 tahun. Karakteristik Responden Bawang Merah tersaji pada Tabel 13

Tabel 13. Karakteristik Petani Bawang Merah (30 Responden) di Desa Nglinggo

NO	URAIAN	STRATA			Σ	Rata-Rata
		I	II	III		
1	Rata-rata umur petani (Thn)	51	49	49	149	49
2	Rata-rata jumlah anggota keluarga petani (Orang)	4	3	4	11	4
3	Rata-rata jumlah anggota keluarga yang aktif dalam usahatani Bawang Merah (Orang)	2	2	2	6	2
4	Rata-rata luas lahan bawang merah (m ²)	0,39	1	1,5	2,9	0,96
5	Rata-rata pengalaman dalam usahatani (Thn)	31	29	30	90	30
6	Rata-rata pendidikan formal petani (Thn)	8	7	9	24	8
7	Rata-rata pendidikan non-formal petani (Thn)	15	13	13	42	13,8

Sumber : Data Primer, diolah, 2018

Dari Tabel 13. dapat dilihat bahwa petani yang menjadi responden. Rata-rata umur petani bawang merah berada pada umur produktif yaitu 49 tahun. Pada usia produktif ini dimungkinkan adanya peningkatan ketrampilan dan pengetahuan petani dalam mengelola usahatannya. Selain itu, petani akan selalu berusaha untuk meningkatkan pendapatan yang diperolehnya dan berani menanggung resiko. Jumlah rata-rata anggota keluarga responden adalah 4 orang. Sedangkan jumlah anggota keluarga yang aktif dalam usahatani Bawang merah ini adalah 2 orang. Lebih jelasnya dapat dilihat pada Lampiran 1. (Data Petani Bawang Merah)

Kualitas Kinerja Pelayanan PPL dan Dalam Penanganan Pupuk Bersubsidi

Terhadap Tingkat Kepuasan Petani Bawang Merah Tingkat kualitas kinerja pelayanan penyuluh pertanian dan pelayanan dalam penanganan pupuk bersubidi pada penelitian ini diukur menggunakan 10 indikator, yang telah melalui tahap pengujian validitas dan realibilitas. Penilaian kualitas kinerja pelayanan PPL dan penanganan pupuk bersubsidi akan dinilai berdasarkan

tingkat kepentingan menurut persepsi/harapan petani dengan tingkat kepuasan petani menurut kinerja pelayanan PPL menggunakan pendekatan IPA (Important Performance Analisis).

Semakin besar tingkat harapan petani terhadap penyuluh lapang, semakin penting pula pelayanan tersebut untuk ditingkatkan kinerjanya. Jumlah tingkat kepentingan untuk semua atribut pelayanan kinerja PPL dihasilkan rata-rata total bobot sebesar 124,64 yang terletak pada kategori penting dengan tingkat kepuasan sebesar 125 dalam kategori puas.

Meskipun kualitas kinerja tergolong tinggi dengan hasil analisis IPA diperoleh skor rata-rata tingkat kesesuaian sebesar 101,52 % namun petugas PPL di Desa Nglinggo tetap perlu melakukan perbaikan untuk meningkatkan mutu kualitas kinerja pada atribut yang belum memenuhi harapan petani khususnya pada atribut yang belum mencapai tingkat interval atau dibawah 100 % (Tki < 100%).

Selanjutnya diketahui bahwa kualitas kinerja pelayanan PPL yang diantaranya Tangible, Realibility,

Responsiveness, Assurance, Empathy dan kualitas kinerja penanganan pupuk bersubsidi yaitu Kualitas pupuk, Harga pupuk, Kualitas pelayanan, Faktor emosional, dan Jarak akses pupuk memiliki hubungan secara positif dalam mempengaruhi kepuasan petani bawang

merah di Desa Nglinggo dengan nilai korelasi secara keseluruhan lebih dari 0,364 (t-tabel) menggunakan uji statistic non-parametrik Rank Spearman.

Berikut adalah tabel Penampilan dan Kelengkapan Penyuluh (Tangible).

Tabel 14. Hasil Kualitas Kinerja Pelayanan PPL Indikator Tangible

Indikator	Presentase Skor (%)					Jumlah (%)
	5	4	3	2	1	
Penampilan dan Kelengkapan PPL	23.61	53.22	23.18	0	0	100

Sumber : Analisis Data Primer,2018

Dalam melaksanakan kewajibannya untuk menyelesaikan program penyuluhan seorang penyuluh perlu mempersiapkan segala kebutuhan sebelum kegiatan berlangsung diantaranya persiapan fisik berupa penampilan maupun persiapan materi berupa alat peraga karena dua hal ini menjadi poin penting untuk memenuhi kepuasan petani. Presentase kualitas kinerja pelayanan PPL dalam indikator penampilan dan kelengkapan PPL dinilai tergolong tinggi artinya 53,22% petani bawang merah di Desa Nglinggo merasa cukup puas karena penampilan PPL bersih dan rapi, dengan materi yang tidak lengkap dan alat peraga tidak siap.

Atribut Kelengkapan materi dan kesiapan alat peraga yang akan digunakan penyuluhan dinilai sangat penting bagi petani namun aplikasinya kurang sehingga tingkat kesesuaiannya

di bawah 100 % tergolong dalam kuadran I. Pembinaan dapat dilakukan dengan cara melengkapi alat peraga dengan mempersiapkannya terlebih dahulu bersama anggota kelompok tani sebelum kegiatan berlangsung.

Kualitas kinerja pelayanan PPL indikator tangible memiliki hubungan secara positif dalam mempengaruhi kepuasan petani dengan correlation coefficient 0,378 pada tingkat kepercayaan 95%, dengan taraf kesalahan 5 %. Untuk mengetahui kehandalan Penyuluh Lapang (Realibility) dapat dilihat pada tabel 15

Tabel 15. Hasil Kualitas Kinerja Pelayanan PPL Indikator Realibility

Indikator	Presentase Skor (%)					Jumlah (%)
	5	4	3	2	1	
Kehandalan Penyuluh Lapang	31.25	68.75	0	0	0	100

Sumber : Analisis Data Primer,2018

Kemampuan untuk melakukan pelayanan, yang tepat sasaran sesuai dengan tugas yang dijalankan dengan segera, akurat dan memuaskan menjadi tugas bagi para penyuluh lapang dalam misi meningkatkan kualitas kinerjanya. Kualitas kinerja pelayanan PPL indikator kehandalan penyuluh lapang dinilai tergolong dalam tingkat kinerja yang tinggi, yang berarti 68,75% petani bawang merah puas dengan pelayanan PPL.

Kualitas kinerja pelayanan PPL indikator Realibility memiliki hubungan secara positif dalam mempengaruhi kepuasan petani dengan correlation coefficient 0,367 pada tingkat kepercayaan 95%, dengan taraf kesalahan 5 %.

Berikut adalah tabel mengenai Ketanggapan dan Kesigapan Penyuluh (Responsiveness)

Tabel 16. Hasil Kualitas Kinerja Pelayanan PPL Indikator Reaponsiveness

Indikator	Presentase Skor (%)					Jumlah
	5	4	3	2	1	
Sigap dan Tanggap	27.49	63.54	8.55	0.41	0	100

Sumber : Analisis Data Primer,2018

Tingkat kualitas kinerja pelayanan PPL pada indikator sigap dan tanggap tergolong pada kriteria tinggi sehingga 63,54% petani puas dengan kinerja pelayanan PPL sebab PPL dapat melakukan kunjungan secara intens, tanggung jawab, dapat membantu petani, tapi lambat memberikan solusi permasalahan kepada petani. Penyuluh memberikan pelayanan menangani pengaduan petani dan menyelesaikan masalah secara tuntas masuk pada daerah Kuadran I yaitu tingkat kepentingan menurut petani sangat tinggi namun tingkat kinerjanya rendah.

Kualitas kinerja pelayanan PPL dan pelayanan penanganan pupuk bersubsidi indikator Responsiveness memiliki hubungan secara positif dalam mempengaruhi kepuasan petani dengan correlation coefficient 0,478 dengan tingkat kepercayaan dapat mencapai 99% dan taraf kesalahan 1 %.

Untuk mengetahui hasil Pengetahuan Penyuluh (Assurance) dapat dilihat pada tabel 17 berikut ini.

Tabel 17. Hasil Kualitas Kinerja Pelayanan PPL Indikator Assurance

Indikator	Presentase Skor (%)					Jumlah (%)
	5	4	3	2	1	
Pengetahuan Penyuluh	38.91	57.59	3.50	0	0	100

Sumber : Analisis Data Primer,2018

Pengetahuan yang dimiliki oleh penyuluh lapang harus di sampaikan yang denganreal dan dapat dipercaya

sehingga petani merasa dilindungi dan bebas dari resiko. Kualitas kinerja pengetahuan PPL tergolong sedang,

sebab 57,59% petani bawang merah merasa cukup puas karena PPL mampu memberikan informasi secara lengkap, dapat meningkatkan produktivitas petani, dengan kualitas komoditas standart dan kuantitas bawang merah yang menurun

Kualitas kinerja pelayanan PPL indikator Assurance memiliki hubungan

positif dalam mempengaruhi kepuasan petani dengan correlation coefficient 0,436 dengan tingkat kepercayaan dapat mencapai 99% dan taraf kesalahan 1 %. Adapun Kepedulian Penyuluh (Empathy) di daerah penelitian menunjukkan hasil :

Tabel 18. Hasil Kualitas Kinerja Pelayanan PPL Indikator Empathy

Indikator	Presentase Skor (%)					Jumlah (%)
	5	4	3	2	1	
Peduli	26.17	63.91	8.26	1.65	0	100

Sumber. Analisis Data Primer,2018

Kualitas kinerja pelayanan PPL yang diberikan kepada petani pada indikator peduli tergolong tinggi.Hal ini berarti petani bawang merah merasa puas karena PPL memahami kondisi petani, mudah dihubungi, menerima kritikan dari petani walaupun saran yang diberikan tidak diterima.Kualitas kinerja pelayanan PPL indikator Assurance memiliki hubungan secara positif dalam mempengaruhi kepuasan petani dengan correlation coefficient 0,495 dengan tingkat kepercayaan dapat mencapai 99% dan taraf kesalahan 1 %.

Kualitas kinerja pelayanan dalam penanganan pupuk bersubsidi indikator kualitas pupuk memiliki hubungan secara positif dengan tingkat kepuasan

petani bawang merah dengan correlation coefficient tertinggi yaitu 0,617 dengan tingkat kepercayaan dapat mencapai 99% dan taraf kesalahan 1 %. Kualitas mutu yang tinggi dan kemampuan pupuk dalam menghasilkan manfaat akan membuat petani sangat diuntungkan dengan bantuan pemerintah yang penyalurannya di layani oleh PPL. Dalam hal ini 66,67% petani puas dengan indikator kualitas pupuk bersubsidi.

Tabel 19 berikut ini menunjukkan hasil kualitas kinerja penanganan pupuk.

Tabel 19. Hasil Kualitas Kinerja Penanganan Pupuk Indikator Kualitas Pupuk

Indikator	Presentase Skor (%)					Jumlah (%)
	5	4	3	2	1	
Kualitas Pupuk	29.76	66.67	3.57	0	0	100

Sumber : Analisis Data Primer,2018

Sama halnya dengan mutu kualitas, harga pupuk juga sangat mempengaruhi kepuasan petani. Meski bagi manusia tertentu harga atau nominal rupiah tidak jadi masalah kenyataan yang ada rata-rata petani di Indonesia tergolong dari kalangan kelas menengah ke bawah sehingga besar kecilnya rupiah sangat diperhitungkan oleh petani. Sehingga harga termasuk pada kategori kinerja yang tinggi. Kualitas kinerja pelayanan

dalam penangan pupuk bersubsidi pada indikator harga pupuk memiliki hubungan secara positif dalam mempengaruhi tingkat kepuasan petani bawang merah dengan correlation coefficient 0,411 tingkat kepercayaan 95% taraf kesalahan 5%. Untuk mengetahui Hasil Kualitas Kinerja Penanganan Pupuk Indikator Harga Pupuk dapat dilihat pada tabel 20 berikut.

Tabel 20. Hasil Kualitas Kinerja Penanganan Pupuk Indikator Harga Pupuk

Indikator	Presentase Skor (%)					Jumlah (%)
	5	4	3	2	1	
Harga	27.56	72.44	0	0	0	100

Sumber. Analisis Data Primer, 2018

Suatu usaha kontribusi dari penyuluh yang dilakukan sebaik mungkin untuk melayani petani dalam mendapatkan pupuk yang diinginkan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan petani. Berdasarkan hasil yang ada diperoleh 66,67% petani puas dengan kinerja PPL, sehingga indikator ini termasuk kualitas kinerja dalam kategori tinggi. Kualitas pelayanan penanganan pupuk bersubsidi dinilai petani sangat penting dan aplikasi kinerja di lapangan telah memuaskan harapan petani bawang merah sehingga kualitas kinerja ini sangat perlu dipertahankan dan ditingkatkan oleh PPL. Peningkatan kualitas bertujuan agar kepuasan petani

tetap dapat dipertahankan sehingga pelaksanaan berkelanjutan dimasa mendatang dapat dikondisikan secara efektif.

Kualitas kinerja pelayanan PPL dalam penanganan pupuk bersubsidi pada indikator kualitas pelayanan pupuk bersubsidi memiliki hubungan secara positif dalam mempengaruhi tingkat kepuasan petani bawang merah dengan correlation coefficient 0,418 dengan tingkat kepercayaan 95% taraf kesalahan 5%.

Tabel 21 berikut ini menyajikan Kualitas Pelayanan Penanganan Pupuk Bersubsidi

Tabel 21. Hasil Kualitas Kinerja Penanganan Pupuk Indikator Kualitas Layanan

Indikator	Presentase Skor (%)					Jumlah (%)
	5	4	3	2	1	
Kualitas Pelayanan	32.55	66.67	0.78	0	0	100

Sumber. Analisis Data Primer, 2018

Petani merasa senang dan percaya menggunakan pupuk bersubsidi karena didukung oleh Dinas Pertanian Setempat menurut penilaian petani penting dan petani bawang merah merasa puas sehingga kualitas ini tergolong tinggi. Kinerja pelayanan PPL dalam penanganan pupuk bersubsidi pada indikator factor emosional memiliki

hubungan secara positif dalam mempengaruhi tingkat kepuasan petani bawang merah dengan correlation coefficient 0,418 dengan tingkat kepercayaan 95%.

Untuk mengetahui Hasil Kualitas Kinerja Penanganan Pupuk dengan Indikator Faktor Emosional dapat dilihat pada tabel 22 berikut ini.

Tabel 22. Hasil Kualitas Kinerja Penanganan Pupuk Indikator Faktor Emosional

Indikator	Presentase Skor (%)					Jumlah (%)
	5	4	3	2	1	
Faktor Emosional	20	80	0	0	0	100

Sumber. Analisis Data Primer, 2018

Komponen kualitas kinerja indikator Jalur akses pupuk tergolong tinggi karena 72,44% petani puas dengan keberadaan pupuk meski kurang strategis namun dekat dengan wilayah perumahan petani. Kualitas kinerja pelayanan PPL dalam penanganan pupuk bersubsidi pada indikator jarak akses pupuk memiliki hubungan secara positif dalam mempengaruhi tingkat kepuasan petani bawang merah dengan correlation coefficient 0,474 dengan tingkat kepercayaan dapat mencapai 99% (Sign 1- tailed). Hasil Kualitas Kinerja Penanganan Pupuk dengan Indikator Jalur Akses Pupuk dapat dilihat pada tabel 23 berikut.

Tabel 23. Hasil Kualitas Kinerja Penanganan Pupuk Indikator Jalur Akses Pupuk

Indikator	Presentase Skor (%)					Jumlah (%)
	5	4	3	2	1	
Jarak Akses Pupuk	27.56	72.44	0	0	0	100

Sumber : Analisis Data Primer,2018

Pengukuran tingkat kepuasan petani sangat penting dilakukan karena hasil pengukuran dapat digunakan sebagai acuan untuk menentukan sasaran-sasaran di tahun mendatang. Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan skala likert pada Tabel 22, menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kepuasan petani bawang merah berada pada kategori puas, dengan prentase 64,44% petani bawang merah puas dengan kinerja pelayanan PPL, dan 74,17% petani bawang merah berada pada tingkat puas dengan kinerja pelayanan PPL dalam penanganan pupuk bersubsidi.

Atribut Kualitas Pelayanan dianggap sebagai faktor penunjang bagi kepuasan petani. Artinya, jika penyuluh dapat mempertahankan kinerja pada hal-hal yang dianggap penting dan menjadi

harapan petani, maka hal itu akan dapat meningkatkan kepuasan petani terhadap pelayanan penyuluh. Sehingga penyuluh berkewajiban mempertahankan prestasi yang telah dicapai dengan cara tetap

melakukan monitoring secara berkelanjutan dan selalu mengevaluasi setiap kualitas kinerja agar apapun yang dirasa kurang memenuhi kebutuhan petani sesuai dengan kondisi mereka dapat segera dipenuhi dan dicari solusinya. Hal tersebut dilakukan agar pelayanan yang diberikan dimasa mendatang dapat semakin memenuhi harapan, kebutuhan dan kepuasan petani bawang merah di Desa Nglinggo Kecamatan Gondang.

Hasil Pengukuran Tingkat Kepuasan Petani Terhadap Kinerja PPL, dapat dilihat pada tabel 24 berikut.

Tabel 24. Hasil Pengukuran Tingkat Kepuasan Petani Terhadap Kinerja PPL

Tingkat Kepuasan	Kinerja Pelayanan PPL (%)	Kinerja Penanganan Pupuk (%)
Sangat Puas	24.11	24.17
Puas	64.44	74.17
Cukup Puas	10.50	1.67
Kurang Puas	0.95	0.00
Tidak Puas	0	0
Jumlah	100	100

Sumber : Analisis Data Primer,2018

Berdasarkan hasil analisis Tingkat kepuasan petani bawang merah memiliki hubungan yang kuat dengan kinerja pelayanan PPL sebesar 0,798. Hal ini

menandakan kepuasan petani bawang merah tergolong tinggi, dikarenakan rata-rata petani merasa puas dengan semua kinerja pelayanan PPL walaupun

ada atribut seperti kesiapan alat peraga dan penyuluh kurang menerima saran dari petani yang tergolong cukup tinggi. Tingkat Kepuasan petani bawang merah juga memiliki hubungan yang kuat dengan kinerja pelayanan PPL dalam penanganan pupuk bersubsidi sebesar 0,664. Kedua hubungan

tersebut berada pada taraf kepercayaan 99%, dengan signifikansi 0,01.

Untuk mengetahui Hubungan antara tingkat kepuasan petani bawang merah dengan kinerja PPL di Desa Nglinggo, Kecamatan Gondang dapat dilihat pada tabel 25 sebagai berikut

Tabel 25. Hubungan antara tingkat kepuasan petani bawang merah dengan kinerja

Variabel Y	Variabel X	P. Tabel	P (Rho Spearman)	T.K	Kriteria
Tingkat Kepuasan	Kinerja Pelayanan PPL	0,478	0.798**	99%	Kuat (Tinggi)
	Kinerja Penanganan Pupuk Subsidi	0,478	0.664**	99%	Kuat (Tinggi)

Sumber : Analisis Data Primer, 2018.

KESIMPULAN

Isi Kesimpulan ditulis menggunakan font Arial 11 pt, menyelaraskan teks (justify), 2 kolom. Kesimpulan harus menjawab tujuan penelitian. Memberitahu bagaimana penelitian anda memajukan bidang ilmu pengetahuan saat ini. Tanpa Kesimpulan yang jelas, pengulas dan pembaca akan merasa sulit untuk menilai karya tersebut, dan apakah pantas atau tidak pantas dipublikasikan dalam jurnal. Jangan mengulangi abstrak, atau hasil eksperimen. Berikan justifikasi ilmiah yang jelas untuk penelitian Anda, dan tunjukkan kemungkinan aplikasi dan ekstensi. Anda juga harus menyarankan eksperimen di masa depan dan / atau menunjukkan eksperimen yang sedang berlangsung.

DAFTAR PUSTAKA

Ardiansyah A, Gitosaputro S, dan Yanfika H. 2014. Persepsi petani terhadap kinerja penyuluh di BP3K sebagai model CoE

Kecamatan Metro Barat Kota Metro. JIA, 2 (2): 182189. <http://jurnal.fp.unila.ac.id/index.php/JIA/article/view/743/684>. [14 Oktober 2015].

Arikunto. S (2012). *Metode dan Teknik Pengujian Statistik*. Jakarta Rineka Cipta

Bansir, M. 2008. "Analisis Pengaruh Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Penyuluh Pertanian di Kabupaten Bulungan Kalimantan Timur". Tesis. Bogor. Sekolah Pasca Sarjana. Institut Pertanian. Bogor.

BPP. (2012). Hasil Evaluasi Kerja Program Penyuluh Pertanian Gondang. Badan Pelaksanaan Penyuluhan Pertanian Lapang. Nganjuk.

BPS. 2013. Produksi Pertanian Unggulan Kabupaten Nganjuk. Departemen Pertanian. Jawa Timur.

- BPPSDMP. Kementerian Pertanian. Departemen Pertanian, 2006. Undang-Undang Sistem Penyuluhan Pertanian, Perikanan dan Kehutanan (SP3K) No. 16 Tahun 2006. Jakarta. Deptan.
- Bryan DT, Glenn DI. 2004. Agent Performance and Customer Satisfaction. *Jurnal Of Exstension*. No.6 Vol.42 Desember 2004. <http://www.joe.org/joe/2004December>. Diakses tanggal 15 Oktober 2010.
- Departemen Pertanian. 2009. Dasar-dasar Penyuluhan Pertanian. Modul Pembekalan Bagi THL-TB Penyuluh Pertanian 2009. Departemen Pertanian Badan Pengembangan Sumberdaya Manusia Pertanian, Jakarta.
- Dini, B. S (2010) . Tingkat Kepuasan Petani Terhadap Kinerja Pelayanan Penyuluh Pertanian di Desa Situ Udik Kecamatan Cibungbulang Kabupaten Bogor Jawa Barat. Institut Pertanian Bogor.
- Gerson, R.F. 2001. Mengukur Kepuasan Pelanggan (Terjemahan). Pusat Pengembangan Manajemen, Jakarta.
- Guilford, J. P. (1950) Creativity. *American Psychologist*, Vol 5 (9). 444-454. [online].Ersedia <http://psycnet.apa.org/journals/amp/5/9/444-6> Maret 2015.
- Haryadi, Fuad AB, Wahab. SA. 2001. Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Penyuluh Pertanian di Kabupaten Musi Banyuasin. Artikel Hasil Penelitian. Malang. Pasca Sarjana Universitas Brawijaya Malang.
- Hwang-Sun Kang (2003). "Efficiency" Encyclopedia of Public Administration and Public Policy. New Work. Marcell Dekker, Inc., Usa.
- Ika Listiawati, 2010. Analisis Tingkat Kepuasan Petani Terhadap Kinerja Penyuluh Lapangan Di BP3K Wilayah Ciawi Kabupaten Bogor. Bogor: IPB.
- Irawan H. 2002. 10 prinsip kepuasan pelanggan. Jakarta (ID): Elex Media Komputindo.
- Jaharudin. 2008. Persepsi Sumber Motivasi Kerja dan Kualitas Pelayanan Penyuluh Pertanian di Kabupaten Rokan Hulu Propinsi Riau. Tesis pada Magister Bisnis, Institut Pertanian Bogor. Bogor.
- Kasjono, H. S. & Yasril. (2009). Teknik Sampling untuk Penelitian Kesehatan. Yogyakarta. Graha Ilmu.
- Kementerian Pertanian. 2013. Peraturan menteri pertanian No.91/Permentan/OT. 140/9/2013 tentang pedoman evaluasi kinerja penyuluh. [02 Oktober 2015].
- Kotler P. 2002. Manajemen pemasaran. Edisi bahasa Indonesia. Jilid 1. Jakarta (ID): Prenhall Indonesia.
- Kotler P. 2004. Manajemen Pemasaran Edisi Milenium Jilid Dua. Teguh, Hendra et al, Penerjemah. Indeks, Jakarta. Terjemahan dari: *Marketing Management*, 10 Th Edition..
- Kotler P. 2005. Manajemen Pemasaran, Edisi Sebelas, Jilid 1,2. Jakarta : Indeks Gramedia.
- Mardikanto, T. 1996. Penyuluhan pembangunan kehutanan, Departemen Kehutanan, Jakarta.

- Mowen, John C. Dan Michael Minor, 2002. *Perilaku Konsumen*. Jilid 1 Edisi Kelima. Alih Bahasa: Lima Salim. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- North Carolina Cooperative Extension. 2006. Exstension Agent Competencies. <http://www.ces.ncsu.edu/pods/agents/knowledge.com.shtml>. tanggal 15 oktober 2010.
- Nurjanah, Siti(2015) - *Penyuluh Pertanian Madya, BPPSDMP-Kementan*. Jakarta. Sinar Utama. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 84 Tahun 2014 Tentang Kebutuhan Dan Harga Eceran Tertinggi (HET) Tahun Anggaran 2015.
- Peraturan Menteri Perdagangan RI No.: 17/M-DAG/PER/6/2011. Pengadaan dan penyaluran Pupuk Bersubsidi Untuk Sektor Pertanian.
- PERMENDAG Nomor 18/M-DAG/PER/4/2013 Tentang Pengadaan Dan Penyaluran Pupuk Bersubsidi untuk Sektor Pertanian
- Peraturan Menteri Pertanian Nomor : 61/Permentan/OT.140/11/2008. Pedoman
- Pembinaan Penyuluh Pertanian Swadaya Dan Penuyuh Pertanian Swasta. Peraturan Menteri Pertanian .Nomor 59/Tahun 2016. Alokasi dan HET (Harga Eceran Tertinggi) Pupuk Bersubsidi Sektor Pertanian.
- Rangkuti, Freddy. (2006). *Measuring Customer satisfaction*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Siegel, S., 1994. *Statistik Non Parametrik untuk Ilmu-ilmu Sosial*. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Slamet, M., D.P. Tampubolon, M.J. Hanafiah, dan A. Hamim. 1996. *Manajemen Mutu Terpadu di Perguruan Tinggi*. HEDS Project, Jakarta
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Bisnis*, Cetakan kesembilan. Bandung : Alfabeta. Sugiyono (2001), *Metoda Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Hlm; 58, cetakan ke 8, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono (2010), *Metoda Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, cetakan ke 8, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Nana Syaodih Sukmadinata. (2011). *Pengembangan Kurikulum : Teori dan Praktek* Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Sulaiman W. 2003. *Statistik Non-Parametrik. Contoh Kasus dan Pemecahannya dengan SPSS. Andi Offset*. Yogyakarta
- Umar, Husein. 2003, *Metodologi Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka.
- Undang-Undang Sistem Penyuluhan Pertanian, Perikanan dan Kehutanan (SP3K) No. 16 Tahun 2006.
- Undang-Undang RI. Nomor 25 Tahun 2004. *Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional*

