

V. HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Identitas Responden Petani

Seorang petani dalam menjalankan usahatannya memiliki peran sebagai penggerak. Petani yang mengatur dan memelihara pertumbuhan tanaman dan tidak terlepas dari faktor-faktor yang dapat mempengaruhinya seperti: umur petani, tingkat pendidikan, jumlah tanggungan keluarga, dan luas lahan. Secara rinci faktor-faktor tersebut dijelaskan sebagai berikut:

1.1.1 Umur

Umur tenaga kerja produktif umumnya berada pada selang 25 hingga 63 tahun, sedangkan jika kurang atau lebih dari selang umur tersebut akan tergolong sebagai tenaga kerja tidak produktif. Karakteristik responden berdasarkan umur ditunjukkan pada Tabel 11. berikut:

Tabel 11. Identitas Petani Berdasarkan Kelompok Umur di Desa Beringin Jaya, Kecamatan Tomoni, Kabupaten Luwu Timur.

NO	Umur (Tahun)	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	23-36	25	37,31
2.	37-50	32	47,76
3.	51-63	10	14,93
Jumlah		67	100

Minimum : 23 tahun

Maksimum : 63 tahun

Rata-Rata : 40 tahun

Sumber: Lampiran 2

Berdasarkan Tabel 11. Rata-rata umur responden di Desa Beringin Jaya Kec. Tomoni adalah 40 tahun yang masih tergolong produktif. Hasil tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh McKenzie dkk, (2006) bahwa usia produktif berada pada rentang 15-64 tahun.

1.1.2 Tingkat Pendidikan

Pada umumnya pendidikan responden merupakan faktor yang turut menentukan dalam usahatani kakao, terutama dalam penerimaan teknologi serta inovasi relevan dengan kegiatan usahanya. Tingkat pendidikan yang dimaksud adalah tingkat pendidikan formal yang pernah diikuti oleh responden.

Tabel 12. Identitas Petani Berdasarkan Tingkat Pendidikan di Desa Beringin Jaya, Kecamatan Tomoni, Kabupaten Luwu Timur.

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	SD	14	20,5
2	SMP	20	29,5
3	SMA	32	47,7
4	S1	1	2,3
Jumlah		67	100
Minimum : SD			
Maksimum : S1			

Sumber : Lampiran 2

Berdasarkan Tabel 10. , menunjukan bahwa tingkat pendidikan di Desa Beringin Jaya, Kecamatan Tomoni, Kabupaten Luwu Timur dapat dinyatakan

pendidikan tertinggi adalah SMA dengan jumlah sebanyak 32 orang. Sehingga responden termasuk dalam tingkat pendidikan yang produktif.

1.1.3 Jumlah Tanggungan Keluarga

Jumlah tanggungan keluarga memberikan sumbangan yang besar untuk menentukan perilaku seseorang dalam bidang usahanya. Semakin besar jumlah tanggungan keluarganya, semakin dinamis pula seseorang dalam berusaha karena didorong oleh rasa tanggungjawab terhadap keluarganya. Kegagalan petani dalam berusahatani akan sangat berpengaruh terhadap pemenuhan kebutuhan keluarga. Untuk lebih jelasnya data tanggungan keluarga disajikan pada Tabel 13. di bawah ini:

Tabel 13. Identitas Petani Menurut Jumlah Tanggungan Keluarga di Desa Beringin Jaya, Kecamatan Tomoni, Kabupaten Luwu Timur.

No	Tanggungan Keluarga (orang)	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	1-2	26	38,81
2	3-4	34	50,74
3	5-6	7	10,44
Total		67	100
Minimum : 1 orang			
Maksimum : 6 orang			
Rata-Rata : 3 orang			

Sumber : Lampiran 2

Berdasarkan Tabel 13. Jumlah tanggungan keluarga responden paling banyak berada pada tanggungan 3-4 orang dengan jumlah 34 orang (50,74%) dengan rata-rata jumlah tanggungan keluarga sebanyak 3 orang.

1.1.4 Luas Lahan

Luas lahan adalah wilayah yang menjadi tempat penanaman atau mengerjakan proses penanaman, luas lahan menjamin jumlah atau hasil yang akan diperoleh petani. Adapun luas lahan garapan petani dapat dilihat pada Tabel 14.

Tabel 14. Identitas Petani Menurut Luas Lahan Garapan di Desa Beringin Jaya, Kecamatan Tomoni, Kabupaten Luwu Timur.

No	Luas Lahan (ha)	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	0,5 – 1	19	28,35
2	1,1 – 2	35	52,24
3	2,1 – 3	13	19,41
Total		67	100

Minimum : 0,5 ha

Maksimum : 3 ha

Rata-Rata : 1,6 ha

Sumber : Lampiran 2

Berdasarkan pada Tabel 14. Luas lahan garapan petani di Desa Beringin Jaya, Kecamatan Tomoni, Kabupaten Luwu Timur. Paling banyak 1,1- 2 ha dengan persentase sebesar (52,24%) dengan rata-rata luas lahan sebesar 1,6 ha.

1.2 Identitas Responden Penyuluh dan Ketua BPP

Identitas Penyuluh di Desa Beringin Jaya, Kecamatan Tomoni, Kabupaten Luwu Timur dapat dilihat pada Tabel 15 berikut yaitu:

Tabel 15. Identitas Penyuluh di Desa Beringin Jaya, Kecamatan Tomoni, Kabupaten Luwu Timur.

No	Nama	Umur (Tahun)	Pendidikan Terakhir	Lama Bekerja (Tahun)	Keterangan
1	M. Rizal Bachrie, SP	50	S1	17	Ketua BPP
2	Sanistriwati, SP	43	S1	10	Penyuluh

Sumber : lampiran 7

Berdasarkan Tabel 15. Identitas ketua BPP bernama M. Rizal Bachrie yang berumur 50 tahun pendidikan terakhir S1 lama bekerja 17 tahun dan penyuluh bernama Sanistriwati yang berumur 43 tahun dengan pendidikan terakhir S1, dan lama bekerja sebagai PPL ialah 10 tahun.

1.3 Program Kerja Penyuluh Pertanian

Program kerja penyuluh pertanian adalah rencana tentang kegiatan penyuluh pertanian yang memadukan aspirasi petani-nelayan dan masyarakat pertanian dengan potensi wilayah dan program pembangunan pertanian yang menggambarkan keadaan sekarang, tujuan yang ingin dicapai dan masalah-masalah alternatif.

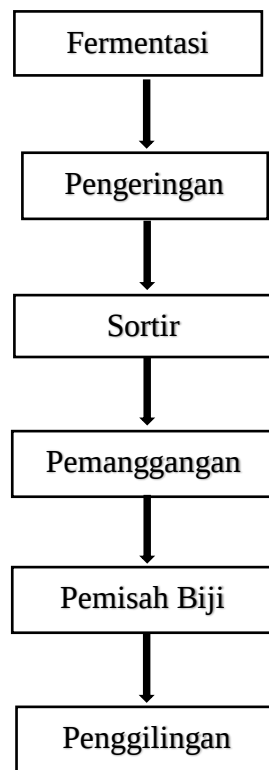
1. Budidaya Tanaman Kakao Organik *Demonstration Plot* (Demplot)

Budidaya tanaman kakao organik adalah proses budidaya tanaman kakao yang dimana dalam proses pertumbuhannya menggunakan pupuk organik. Pupuk organik adalah pupuk yang tersusun dari materi-materi makhluk hidup seperti pelapukan sisa-sisa makanan, hewan dan manusia. Pembudidayaan tanaman kakao di Desa Beringin Jaya Kecamatan Tomoni Kabupaten Luwu Timur tidak pernah menggunakan pupuk

selain pupuk organik. Hal tersebut dilaksanakan pada sebuah lahan seluas 4 hektar dan tanaman kakao yang berada di lahan tersebut sudah berjalan selama 4 tahun uji coba.

Demplot adalah salah satu metode penyuluhan yang dipilih oleh penyuluh pertanian agar teknologi yang diinformasikan lebih mudah diterima petani, Petani diharapkan lebih cepat tahu, mau dan mampu melaksanakan kegiatan pertanian dengan contoh yang nyata. Tujuan dari metode ini biasanya akan disesuaikan dengan kebutuhan dari suatu wilayah ataupun program yang direncanakan dan dirancang oleh pemerintahan yang diwakili oleh dinas pertanian.

2. Pengolahan Biji Kakao Menjadi Cokelat Bubuk



Gambar 2. Proses Pengolahan Biji Kakao Menjadi Cokelat Bubuk

Berdasarkan gambar 2. proses pengolahan biji kakao yang pertama adalah fermentasi setelah biji kakao difermentasi, biji kakao kemudian dikeringkan setelah itu dilakukan sortir atau pemilihan biji kakao yang bagus, selanjutnya ialah pemanggangan biji kakao. Biji kakao dipanggang untuk mengembangkan karakter dari rasa cokelat khas. Kemudian pemisahan biji kakao dari kulitnya, biji kakao dimasukkan kedalam mesin pemisah biji dengan kulit setelah itu kita masuk ke tahap berikutnya. Terakhir penggilingan biji kakao. Kakao yang sudah dipisahkan dengan kulitnya kemudian digiling membentuk cokelat bubuk.

3. Peningkatan SDM (Sumber Daya Manusia)

Peningkatan SDM dalam penyuluh pertanian sangat penting dilakukan karena apabila kualitas SDM menurun akan menimbulkan dampak pendapatan petani semakin berkurang. Berbagai produk pertanian yang dihasilkan tidak layak jual, rusak, dan kalau dijualpun harganya sangat rendah. Penyuluh pertanian di Desa Beringin Jaya Kecamatan Tomoni Kabupaten Luwu Timur dalam meningkatkan SDM (Sumber Daya Manusia) menggunakan proses penyuluhan secara rutin sesuai jadwal yang telah ditentukan.

1.4 Kinerja Penyuluh Pertanian

Kinerja penyuluh pertanian adalah prestasi kerja yang dicapai seorang penyuluh sesuai tugas pokok dan fungsi penyuluh.

1.4.1 Persiapan Penyuluh Pertanian

Prinsip penyuluhan terdiri dari membuat data potensi wilayah dan agrosistem yang meliputi peta wilayah kerja, peta potensi wilayah kerja, monografi wilayah kerja dan RKPD (Rencana Kegiatan Penyuluh Desa). Memandu (Pengawasan dan Pendampingan). Penyusunan RDKK yang meliputi RUK/RUB (Rencana Usaha Kelompok/Rencana Usaha Bersama), RDKK (Rencana Defenitif Kebutuhan Kelompok), RDKK pupuk bersubsidi sesuai dengan kebutuhan petani. Penyusunan program penyuluhan pertanian desa dan kecamatan meliputi penyusunan program penyuluhan pertanian desa/kelurahan, pemeringkatan masalah, pembuatan draf program dan sinkronisasi kegiatan penyuluhan. Membuat (Rencana Kerja Tahunan Penyuluhan Pertanian) RKTPP meliputi keadaan wilayah (potensi produktivitas, lingkungan usaha pertanian, perilaku petani).

Tabel 16. Parameter Persiapan Penyuluhan Pertanian di Desa Beringin Jaya, Kecamatan Tomoni Kabupaten Luwu Timur 2023.

No.	Parameter Persiapan Penyuluhan Pertanian	Jumlah Skor
1.	Membuat data potensi wilayah dan agro ekosistem	4
2.	Memandu penyusunan RDKK	4
3.	Penyusunan program penyuluhan pertanian di desa	4
4.	Membuat RKTPP	4
Total		16

Sumber: Lampiran 5

Tabel 16. Menunjukkan bahwa indikator untuk melihat persiapan penyuluhan pertanian terdiri dari 4 parameter dengan total skor sebesar 16. Skor 4 dari setiap parameter yang diperoleh dari persiapan penyuluh pertanian disebabkan anggota penyuluh yang hanya mengerjakan kriteria B yakni tercantum pada *Permentan Nomor 91/Permentan/OT:140/9(2013)* yang telah disiapkan kemudian dinilai langsung oleh ketua BPP pada anggotanya.

1.4.2 Pelaksanaan Penyuluhan Pertanian

Pelaksanaan penyuluhan terdiri dari melaksanakan desiminasi/penyebaran materi penyuluhan pertanian sesuai kebutuhan petani, melaksanakan penerapan metode penyuluhan pertanian diwilayah binaan dalam bentuk kunjungan/tatap muka, melaksanakan penyerapan metode penyuluhan pertanian di wilayah binaan dalam bentuk demonstrasi/SL, melaksanakan penerapan metode penyuluh pertanian dalam bentuk temu-temu, melaksanakan penerapan metode penyuluhan pertanian dalam bentuk kursus, melakukan peningkatan kapasitas petani terhadap akses informasi dalam mengembangkan usahatani, menumbuhkan kelompok tani dari aspek kualitas dan kuantitas, meningkatkan kelas kelompok tani dari aspek kualitas dan kuantitas, menumbuhkan dan mengembangkan kelembagaan ekonomi petani dari aspek jumlah dan kualitas, meningkatkan produksi komoditi unggulan di Wilayah Kerja Penyuluh Pertanian (WKPP) dibandingkan produksi sebelumnya, untuk lebih jelasnya maka dapat dilihat pada Tabel 17. berikut:

Tabel 17. Parameter Pelaksanaan Penyuluhan Pertanian di Desa Beringin Jaya, Kecamatan Tomoni Kabupaten Luwu Timur 2023.

No.	Parameter Pelaksanaan Penyuluhan Pertanian	Jumlah Skor
1.	Melaksanakan Penyebaran Materi Penyuluhan Pertanian	4
2.	Melaksanakan Penerapan Metode Penyuluhan Pertanian di Wilayah Binaan dalam tatap muka	4
3.	Melaksanakan penerapan metode penyuluhan pertanian dalam bentuk demonstrasi	4
4.	Melaksanakan penerapan metode penyuluhan pertanian dalam bentuk temu-temu	4
5.	Melaksanakan penerapan metode penyuluhan pertanian dalam bentyuk kursus	4
6.	Melakukan peningkatan kapasitas petani terhadap akses informasi dalam mengembangkan usahatani	4
7.	Menumbuhkan kelompoktani dari aspek kualitas dan kuantitas	3
8.	Meningkatkan kelas kelompoktani dari aspek kualitas dan kuantitas	3
9.	Menumbuhkan dan mengembangkan kelembagaan ekonomi petani dari aspek jumlah dan kualitas	3
10.	Meningkatkan produksi komoditi unggulan di WKPP (Wilayah Kerja Penyuluh Pertanian) dibandingkan produksi sebelumnya	4
Total		37

Sumber: Lampiran 5

Tabel 17. Menunjukan bahwa indikator untuk melihat pelaksanaan penyuluhan pertanian terdiri dari 10 parameter yaitu jumlah keseluruhan pelaksanaan penyuluhan

sebanyak 37. Skor 4 dan 3 dari setiap parameter yang diperoleh dari pelaksanaan penyuluhan pertanian disebabkan anggota penyuluh yang hanya mengerjakan kriteria B untuk skor 4 dan kriteria C untuk skor 3 yakni tercantum pada *Permentan Nomor 91/Permentan/OT:140/9(2013)* yang telah disiapkan kemudian dinilai langsung oleh ketua BPP pada anggotanya.

1.4.3 Evaluasi dan Pelaporan

Evaluasi dan pelaporan adalah kegiatan untuk menilai suatu program penyuluhan pertanian yang dilakukan dengan proses pengumpulan data, penentuan ukuran, penilaian serta perumusan keputusan yang digunakan untuk perbaikan atau penyempurnaan perencanaan berikutnya yang lebih lanjut demi tercapainya tujuan dari program penyuluhan pertanian berdasarkan peraturan Menteri Pertanian Nomor 91/Permentan/OT.140/9/2013. Untuk lebih jelasnya maka perhatikan Tabel 18. berikut.

Tabel 18. Parameter Berdasarkan Tahap Evaluasi dan Pelaporan Penyuluhan Pertanian di Desa Beringin Jaya, Kecamatan Tomoni Kabupaten Luwu Timur 2023.

No.	Parameter Evaluasi dan Pelaporan Penyuluhan Pertanian	Jumlah Skor
1.	Melaksanakan evaluasi pelaksanaan penyuluhan pertanian	4
2.	Membuat pelaporan pelaksanaan penyuluhan pertanian	4
Total		8

Sumber: Lampiran 5

Berdasarkan Tabel 18. Menunjukkan bahwa indikator untuk melihat evaluasi dan pelaporan penyuluhan pertanian terdiri dari 2 parameter jumlah keseluruhan

evaluasi dan pelaporan sebanyak 8. Skor 4 dari setiap parameter yang diperoleh dari evaluasi dan pelaporan penyuluh pertanian disebabkan anggota penyuluh yang hanya mengerjakan kriteria B yakni tercantum pada *Permentan Nomor 91/Permentan/OT:140/9(2013)* yang telah disiapkan kemudian dinilai langsung oleh ketua BPP pada anggotanya.

1.4.4 Tingkat Kinerja Penyuluh Pertanian

Tingkat kinerja penyuluh pertanian adalah hasil dari keseluruhan indikator yang telah dilaksanakan dan dicapai oleh seorang penyuluh dalam mengembangkan tugasnya sebagai seorang penyuluh, untuk lebih jelasnya dapat melihat tabel berikut:

Tabel 19. Rekapitulasi Kinerja Penyuluh Pertanian di Desa Beringin Jaya, Kecamatan Tomoni Kabupaten Luwu Timur 2023.

No.	Indikator Kinerja Penyuluh Pertanian	Nilai	Kinerja (%)
1.	Persiapan Penyuluhan Pertanian	16	-
2.	Pelaksanaan Penyuluhan Pertanian	37	-
3.	Evaluasi dan Pelaporan Penyuluhan Pertanian	8	-
Total		61	76,25
Kategori		Tinggi	

Sumber: Lampiran 5

Tabel 19. Berdasarkan hasil rekapitulasi kinerja penyuluh pertanian yang terdiri dari 3 indikator yaitu persiapan penyuluhan pertanian, pelaksanaan penyuluhan pertanian, serta evaluasi dan pelaporan. Jumlah ketiga indikator tersebut memiliki total nilai 61 dan nilai prestasi kerja 76,25%, dimana nilai tersebut dikategorikan tinggi. Dengan demikian hipotesis 1 yang menyatakan bahwa tingkat kinerja penyuluh

pertanian kakao di desa Beringin Jaya, Kecamatan Tomoni, Kabupaten Luwu Timur berada pada kategori tinggi adalah diterima. Hasil ini juga sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ardita, dkk, (2017). Kinerja penyuluh pertanian rata-rata berada pada kategori tinggi.

1.5 Tingkat Kepuasan Petani

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang di rasakan dibanding dengan harapannya. Tingkat kepuasan petani merupakan salah satu faktor yang perlu diperhatikan dalam proses bercocok tanam. Tingkat kepuasan petani akan membawa dampak positif bagi tanaman kakao yang mereka tanam.

Pengukuran lanjutan terhadap tingkat kepuasan petani menggunakan *Customer Satisfaction index (CSI)*. Pengukuran terhadap index kepuasan digunakan untuk untuk mengetahui seberapa besar index kepuasan petani terhadap kinerja penyuluh pertanian di Desa Bringin Jaya Kecamatan Tomoni Kabupaten Luwu Timur yang dapat dilihat pada Tabel 20.

Tabel 20. Parameter *Tangible* Berdasarkan Analisis *Customer Satisfaction Index (CSI)*.

Variabel	No	Parameter	MSS	WF (%)	MIS	WS
<i>Tangible</i> (berwujud)	1.	Apakah anda puas dengan kerapian dan penampilan penyuluh, seberapa penting hal itu menurut anda?	4,26	4,09	3,82	17,46

2.	Apakah anda puas dengan kemampuan penyuluh dalam melaksanakan bahasa setempat, seberapa penting hal itu menurut anda?	4,38	4,31	4,02	18,93
3.	Apakah anda puas dengan peralatan pendukung penyuluhan dan seberapa penting hal itu menurut anda?	4,32	4,10	3,83	17,78
4.	Apakah anda puas dengan ruangan kantor atau balai penyuluhan yang memadai, seberapa penting hal itu menurut anda?	4,14	4,34	4,05	18,04
Total		17,1	16,84	15,72	72,21
Rata-Rata		4,27	4,21	3,93	18,05

Sumber: Lampiran 6

Berdasarkan Tabel 20. Menunjukkan bahwa indikator untuk melihat *tangible* terdiri dari 4 parameter yaitu dengan total MSS 17,1 dengan rata-rata 4,27, total WF 16,84 dengan rata-rata 4,21, total MIS 15,72 dengan rata-rata 3,93, dan total WS 72,21 dengan rata-rata 18,05.

Tabel 21. Parameter *Reability* Berdasarkan Analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI).

Variabel	No	Parameter	MSS	WF (%)	MIS	WS
<i>Reability</i> (keandalan)	1.	Apakah anda puas dengan praktik langsung dilapangan pada saat pelatihan dan kunjungan, seberapa penting hal itu menurut anda?	4,11	4,26	3,98	17,58
	2.	Apakah anda puas dengan pengupayaan sarana dan prasarana yang dilakukan penyuluh untuk petani, seberapa penting hal itu menurut anda?	4,17	4,29	4,01	17,96
	3.	Apakah anda merasa puas dengan penyuluh lapangan dalam membantu penyusunan rencana kegiatan usahatani, seberapa penting hal itu menurut anda?	3,94	4,21	3,94	16,62
	4.	Apakah anda puas dengan terhadap bantuan yang diberikan untuk membuat administrasi kelompok, seberapa penting hal itu menurut anda?	4,05	4,25	3,97	17,26

Variabel	No	Parameter	MSS	WF (%)	MIS	WS
	5.	Apakah anda puas dengan penyampaian penyuluh mengenai informasi teknologi baru, seberapa penting hal itu menurut anda?	3,94	4,37	4,08	17,25
	6.	Apakah anda merasa puas dengan penyampaian penyuluh mengenai informasi pasar dan seberapa penting hal itu menurut anda?	4,05	4,44	4,14	18,04
	7.	Apakah anda puas dengan penyampaian penyuluh tentang informasi peluang usaha dan permodalan, seberapa penting hal itu menurut anda?	3,92	4,45	4,16	17,50
	8.	Apakah anda puas dengan penyuluh dalam meningkatkan hasil usaha dan seberapa penting hal itu menurut anda?	3,79	4,33	4,04	16,42
Total			31,97	34,6	32,32	138,63
Rata-Rata			3,99	4,32	4,04	17,32

Sumber: Lampiran 6

Berdasarkan Tabel 21. Menunjukkan bahwa indikator untuk melihat *reability* terdiri dari 8 parameter yaitu dengan total MSS 31,97 dengan rata-rata 3,99, total WF 34,6 dengan rata-rata 4,32, total MIS 32,32 dengan rata-rata 4,04, dan total WS 138,63 dengan rata-rata 17,32.

Tabel 22. Parameter *Responsiveness* Berdasarkan Analisis CSI

Variabel	No	Parameter	MSS	WF (%)	MIS	WS
<i>Responsiveness</i> (kesigapan)	1.	Bagaimana respon PPL menanggapi kebutuhan petani ?	4,01	4,20	3,92	16,87
	2.	Bagaimana cara PPL dalam menangani kebutuhan yang dihadapi petani ?	3,80	4,42	4,13	16,85
	3.	Apakah anda puas dengan bantuan penyuluh dan seberapa penting hal itu menurut anda?	4,14	4,28	4	17,77
Total			11,95	12,9	12,05	51,49
Rata-Rata			3,98	4,3	4,01	17,16

Sumber: Lampiran 6

Berdasarkan Tabel 22. Menunjukkan bahwa indikator untuk melihat *responsiveness* terdiri dari 3 parameter yaitu dengan total MSS 11,95 dengan rata-rata 3,98, total WF 12,9 dengan rata-rata 4,3, total MIS 12,05 dengan rata-rata 4,01, dan total WS 51,49 dengan rata-rata 17,16.

Tabel 23. Parameter *Assurance* Berdasarkan Analisis CSI

Variabel	No	Parameter	MSS	WF (%)	MIS	WS
<i>Assurance</i> (kepastian)	1.	Bimbingan apa saja yang diberikan oleh PPL dan seberapa penting hal itu menurut anda?	3,95	4,39	4,10	17,38
	2.	Apakah pemberian informasi dari PPL mudah untuk dipahami dan seberapa penting hal itu menurut anda?	4	4,25	3,97	17,00
	3.	Apakah PPL cukup mengetahui/mengenal hama yang ada di lahan dan seberapa penting hal itu menurut anda?	3,92	4,44	4,14	17,44
	4.	Apakah anda puas dengan sikap penyuluh pertanian dan seberapa penting hal itu menurut anda?	3,98	4,44	4,14	17,70
	5.	Apakah anda puas dengan pelayanan penyuluh dan seberapa penting hal itu menurut anda?	4,10	4,45	4,16	18,30
Total			19,95	21,97	20,51	87,82
Rata-Rata			93,99	4,39	4,10	17,56

Sumber: Lampiran 6

Berdasarkan Tabel 23. Menunjukkan bahwa indikator untuk melihat *assurance* terdiri dari 5 parameter yaitu dengan total MSS 19,95 dengan rata-rata 93,99, total WF 21,97 dengan rata-rata 4,39, total MIS 20,51 dengan rata-rata 4,10, dan total WS 87,82 dengan rata-rata 17,56.

Tabel 24. Parameter *Empathy* Berdasarkan Analisis CSI

Variabel	No	Parameter	MSS	WF (%)	MIS	WS
<i>Emphaty</i> (empati)	1.	Apakah petugas PPL mudah untuk ditemui dan dihubungi dan seberapa penting hal itu menurut anda?	4,11	4,55	4,25	18,76
	2.	Apakah petugas PPL tidak memilih-milih petani dalam menyampaikan informasi/bimbingan dan seberapa penting hal itu menurut anda?	4,10	4,65	4,34	19,09
	3.	Apakah anda puas dengan respon penyuluh terhadap individual atas masalah tertentu dan seberapa penting hal itu menurut anda?	4,05	4,36	4,07	17,71
Total			12,26	13,56	12,66	55,56
Rata-Rata			4,08	4,52	4,22	18,52

Sumber: Lampiran 6

Berdasarkan Tabel 24. Menunjukkan bahwa indikator untuk melihat *emphaty* terdiri dari 3 parameter yaitu dengan total MSS 12,26 dengan rata-rata 4,08, total WF 13,56 dengan rata-rata 4,52, total MIS 12,66 dengan rata-rata 4,22, dan total WS 55,56 dengan rata-rata 18,52.

Tabel 25. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Petani Kakao terhadap Kinerja Penyuluh Pertanian Berdasarkan Analisis CSI (*Customer Satisfaction Index*)

No	Variabel	MSS	WF (%)	MIS	WS
1	<i>Tangible</i> (berwujud)	17,1	16,84	15,72	72,21
2	<i>Reability</i> (keandalan)	31,97	34,6	32,32	138,63
3	<i>Responsiveness</i> (kesigapan)	11,95	12,9	12,05	51,49
4	<i>Assurance</i> (kepastian)	19,95	21,97	20,51	87,82
5	<i>Empathy</i> (empati)	12,26	13,56	12,66	55,56
Total		93,23	99,87	93,26	405,71
CSI = (Total WS : Skala Maksimum) X 100				CSI = 81,14 %	

Sumber: Lampiran 6

Berdasarkan Tabel 25. Rekapitulasi tingkat kepuasan petani kakao terhadap kinerja penyuluh pertanian yang terdiri dari 5 indikator yaitu *Tangible* (berwujud), *Reability* (keandalan), *Responsiveness* (kesigapan), *Assurance* (kepastian), dan *Empathy* (empati) dengan hasil MSS 93,23, WF 99,87, MIS 93,26 dan WS 405,71. Jumlah kelima indikator tersebut memiliki total nilai CSI 81,14%, dimana nilai tersebut dikategorikan sangat puas. Dengan demikian hipotesis 2 kepuasan petani kakao terhadap kinerja penyuluh pertanian di Desa Beringin Jaya, Kecamatan Tomoni, Kabupaten Luwu Timur adalah ditolak. Hasil yang diperoleh tersebut tidak sejalan

dengan penelitian yang pernah dilakukan oleh Saragih dan Retang (2022). Hasil tingkat kepuasan petani padi sawah terhadap kinerja penyuluh di Kecamatan Pandawai berada dalam kategori puas.

Berdasarkan hasil yang ditemukan di atas, kepuasan petani masih dapat di tingkatkan dengan cara salah satunya yaitu dengan memberikan program kegiatan penyuluhan secara rutin, membantu mengatasi ketersediaan pupuk bersubsidi, dan memahami kendala atau masalah yang sedang dialami oleh petani kemudian memberikan solusi agar mereka lebih mudah dalam melakukan kegiatan bercocok tanam kakao.

- a. *Means Important Score* (MIS) dan *Means Satisfaction Score* (MSS), nilai ini diperoleh berdasarkan nilai rata-rata tingkat kepuasan dan nilai rata-rata kepentingan tiap responden.

$$\begin{aligned}
 \text{MIS} &= \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \\
 &= \frac{6.248}{67} \\
 &= 93,26 \\
 \text{MSS} &= \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} \\
 &= \frac{6.246}{67} \\
 &= 93,23
 \end{aligned}$$

- b. Membuat *Weight Factor* (WF), bobot ini merupakan persentase nilai MSS tiap atribut terhadap nilai MIS seluruh atribut.

$$\text{WF} = \frac{\text{MIS}_i}{\sum_{i=1}^p \text{MSS}_i} \times 100\%$$

$$= \frac{3,82}{93,23} \times 100\%$$

$$= 4,09$$

- c. Membuat Weight Score (WS), bobot ini merupakan perkalian antara Weight Factor (WF) dan Meanx Satisfaction Score (MSS) atau rata-rata tingkat kepentingan.

$$WS = WF \times MSS_i$$

$$= 4,09 \times 4,26$$

$$= 17,42$$

- d. Nilai CSI (*Customer Satisfaction Index*)

$$CSI = \frac{WAT}{HS} \times 100\%$$

$$= \frac{405,71}{5} \times 100\%$$

$$= 8.114,2\%$$

$$= 81,14 \text{ (Sangat Puas)}$$