

**TINGKAT KEPUASAN ANGGOTA GAPOKTAN PENERIMA PROGRAM  
PENGEMBANGAN USAHA AGRIBISNIS PEDESAAN (PUAP) TERHADAP  
PELAYANAN GAPOKTAN PUAP DI PROPINSI JAWA TIMUR**

***SATISFACTION LEVEL OF GAPOKTAN PUAP MEMBER TO GAPOKTAN PUAP  
SERVICES IN EAST JAVA PROVINCE***

**Yudi Rustandi, Wahyu Windari, Andi Warnaen**  
Sekolah Tinggi Penyuluhan Pertanian Malang

Email: [wahyu\\_windari@yahoo.com](mailto:wahyu_windari@yahoo.com)

**ABSTRAK**

Penelitian ini merupakan jenis penelitian dengan pendekatan kuantitatif yang dilakukan pada bulan Juli -November 2014 di Propinsi Jawa Timur. Pemilihan lokasi ini dilakukan secara sengaja (*purposive*) berdasarkan pertimbangan bahwa Propinsi Jawa Timur merupakan lumbung padi nasional dan merupakan barometer pembangunan pertanian di Indonesia. Lokasi penelitian adalah Kabupaten Banyuwangi, Nganjuk, Kediri dan Blitar. Alasan pemilihan kabupaten tersebut adalah berdasarkan data dan rekomendasi dari BPTP Jawa Timur bahwa kabupaten tersebut merupakan kabupaten yang Gapoktan berprestasi.

Tujuan dari penelitian ini adalah : 1) Mengetahui tingkat kepuasan anggota Gapoktan PUAP terhadap pelayanan Gapoktan PUAP di Propinsi Jawa Timur, melalui analisis atribut kualitas Gapoktan PUAP Jawa Timur berdasarkan tingkat kepentingan dan kepuasan anggota Gapoktan PUAP, 2) menganalisis strategi penguatan kapasitas Kklompoktani berdasarkan persepsi dan harapan anggota Gabungan Kelompok tani di Propinsi Jawa Timur. Analisis data yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan anggota GAPOKTAN terhadap pelayanan GAPOKTAN di Propinsi Jawa Timur menggunakan analisis *Customer Satisfaction Index*, sedangkan untuk menentukan strategi peningkatan kapasitas gabungan Kelompok tani di Propinsi Jawa Timur menggunakan metode analisis *Importance Performance Analysis (IPA)*

Kesimpulan dari penelitian ini adalah : 1) Tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan adalah 73,80 %. Artinya pengguna merasa puas atas kinerja pelayanan pengurus Gapoktan PUAP di Jawa Timur tetapi kinerja yang diberikan belum maksimal, 2) Untuk peningkatan kualitas layanan Gapoktan PUAP di Jawa Timur, pihak pengurus Gapoktan harus segera memperbaiki atribut sebagai berikut : a) tampilan ruang kantor Gapoktan yang lebih tertata, bersih dan rapi, b) pelayanan Gapoktan harus sudah berbasis komputer, c) pelayanan petugas sesuai waktu yang telah ditentukan, dan d) pelayanan karyawan gapoktan dalam memberikan informasi tentang peluang-peluang usaha tani.

Kata kunci : GAPOKTAN, PUAP, tingkat kepuasan anggota

## ABSTRACT

*This research is a quantitative research which was conducted in July-November 2014 in East Java Province. This location was chosen intentionally (purposive) based on the consideration that East Java Province is the National Granary and the barometer of agricultural development in Indonesia. This research locations are in Banyuwangi District, Nganjuk District, Kediri District and Blitar District. These locations were selected based on data and recommendations from BPTP of East Java that those districts are the districts with high performance Gapoktan.*

*The aim of this research is: (1) To find out the satisfaction level of Gapoktan PUAP members to Gapoktan PUAP services in The East Java province through Gapoktan PUAP's quality attribute analysis based on interest level and satisfaction of Gapoktan PUAP members, (2) Analyze the strategy of empowering farmers' group capacity based on perception and expectation of Gapoktan members in The East Java province. Customer Satisfaction Index Analysis was used to measure the satisfaction level of Gapoktan members to Gapoktan services in East Java Province, while Importance Performance Analysis (IPA) method was used to determine the strategy for increasing the Gapoktan capacity in East Java Province.*

*The conclusions of this research are: 1) The level of user satisfaction with the services are 73,80%, which means the user feel satisfied to the service performance of Gapoktan PUAP administrator in East Java Province but the performance wasn't maximized, 2) To improve the quality of Gapoktan services, the Gapoktan administrator should immediately fix the following attributes: (a) the display of Gapoktan office should be more organized, clean and tidy, (b) Gapoktan services should be computerize, (c) the operator services should be on time, and (d) Gapoktan employee services in providing the information on farming business opportunity.*

*Keywords: GAPOKTAN, PUAP, Member satisfaction level*

## PENDAHULUAN

Kelompok tani merupakan kelembagaan di tingkat petani yang dibentuk untuk secara langsung mengorganisir para petani dalam berusaha tani (Hermanto dan Swatika KS, 2011). Berdasarkan Permentan No. 273 Tahun 2007, kelompok tani didefinisikan sebagai kumpulan petani/peternak/pekebun yang dibentuk atas dasar kesamaan kepentingan, kesamaan kondisi lingkungan (ekonomi, sosial, dan sumberdaya) dan keakraban untuk meningkatkan dan mengembangkan usaha anggota. Kelompok tani dibentuk oleh dan untuk petani, guna mengatasi masalah bersama dalam usahatani serta

menguatkan posisi tawar petani, baik dalam prasarana maupun pascaproduk pertanian.

Tumbuh kembangnya kelompok tani sangat diharapkan menjadi tonggak keberhasilan pembangunan pertanian di Indonesia untuk tercapainya kesejahteraan petani di Indonesia. Nazaruddin Margolang di laman Widyatan.com mengemukakan tentang peran kelompok tani selalu dituntut untuk menjadi motor utama dalam memfasilitasi kaum tani dalam melakukan usahatannya. Pembinaan kelompok tani diharapkan dapat membantu menggali potensi, memecahkan masalah usahatani anggotanya secara lebih efektif, dan memudahkan dalam mengakses

informasi, pasar, teknologi, permodalan dan sumberdaya lainnya.

Dalam perjalanannya kenyataan di lapangan menggambarkan bahwa kondisi tumbuh kembangnya kelompok-tani-kelompok-tani di Indonesia sebagian-nya masih belum bisa dikatakan sesuai harapan dan tujuan yang telah direncanakan. Kondisi tersebut dapat terjadi karena kelompok-tani sering dijadikan sebagai alat atau wadah untuk memberikan bantuan/subsidi yang berkaitan dengan program pemerintah. Pembentukan dan penumbuhan kelompok tani banyak dilakukan karena adanya proyek-proyek, sehingga dengan berakhirnya proyek kelompok-tani tidak berfungsi atau tinggal namanya saja. Dengan demikian, tentunya kondisi seperti itu akan berdampak pada kemampuan kelompok-tani baik secara individu maupun organisasi kapasitasnya menjadi lemah.

Melihat pentingnya peran kelompok-tani untuk tercapainya pembangunan pertanian di Indonesia pelayanan terhadap anggota merupakan suatu hal yang harus diperhatikan sehingga tujuan berkelompok untuk mengembangkan usaha anggota yang pada akhirnya diharapkan dapat meningkatkan kesejahteraan petani dapat terwujud.

Mengacu pada program 4 sukses pembangunan pertanian yang telah dicanangkan oleh Kementerian Pertanian Republik Indonesia sejak tahun 2011 yaitu; 1) Swasembada berkelanjutan, 2) Diversifikasi pangan, 3) Peningkatan nilai tambah, daya saing dan ekspor, dan 4) Meningkatkan kesejahteraan petani. Tujuh Gema Revitalisasi Pertanian untuk mendukung empat target sukses telah ditetapkan tujuh gema revitalisasi, yaitu; revitalisasi lahan, revitalisasi perbenihan dan pembibitan, revitalisasi infrastruktur dan sarana, revitalisasi sumberdaya manusia, revitalisasi pembiayaan

pertanian, revitalisasi kelembagaan petani, dan revitalisasi teknologi dan industri hilir.

Dalam rangka meningkatkan peran kelompok tani dan gabungannya dalam mendukung tujuh gema revitalisasi, pemerintah telah mengucurkan dana bantuan social salah satunya adalah dana Pengembangan Usaha Agribisnis Pedesaan (PUAP) yang diberikan kepada GAPOKTAN yang dinilai layak di seluruh Indonesia. Program PUAP merupakan program kementerian pertanian bagi petani di pedesaan dalam rangka meningkatkan kualitas hidup, kemandirian dan kesejahteraan dengan memberikan fasilitasi bantuan modal usaha untuk petani pemilik, petani penggarap, buruh tani maupun rumah tangga tani yang salah satu tujuannya yaitu memberikan kepastian akses pembiayaan kepada petani anggota GAPOKTAN.

Gabungan Kelompok Tani (GAPOKTAN) penerima dana PUAP sebagai kelembagaan petani pelaksana PUAP tentunya menjadi salah satu penentu sekaligus indikator bagi keberhasilan program PUAP itu sendiri. Pelaksanaan PUAP diharapkan dapat menjadi jalan tumbuh berkembangnya Lembaga Keuangan Mikro Agribisnis (LKMA) yang dimiliki dan dikelola oleh GAPOKTAN di pedesaan

Namun demikian seiring berjalannya waktu kinerja kelompok mengalami kemunduran yang cukup berarti seperti sampai pada keadaan matisuri (pasif). Hermanto dan Swastika D.K.S. (2011) menengarai tentang kemunduran kinerja kelompok tani ini disebabkan karena beberapa hal sebagai berikut; masih terbatasnya peran pengurus kelompok-tani, struktur organisasi tidak lengkap dan tidak berfungsi, produktivitas usahatani rendah, kurangnya pembinaan dari aparat penyuluh, dan pembentukan kelembagaan tersebut tidak dilakukan

secara partisipatif sehingga tidak dapat mengakomodasi potensi dan kepentingan petani, yang seharusnya menjadi modal untuk melakukan aksi kolektifnya.

Jawa Timur merupakan salah satu propinsi yang mendapat bantuan PUAP dimana 4 kabupaten yang dipilih sebagai konsentrasi lokasi penelitian adalah Kabupaten Banyuwangi, Nganjuk, Kediri dan Blitar. Ke empat kabupaten tersebut dipilih karena merupakan kabupaten yang dinobatkan sebagai juara 1 – 4 tingkat Jawa Timur, dengan asumsi bahwa sebagai lembaga yang terpilih selaku juara tingkat propinsi dipastikan bahwa peran dari kepengurusan GAPOKTAN sudah berfungsi sebagaimana mestinya untuk mewujudkan tujuan dari program PUAP itu sendiri.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka diperlukan suatu kajian tentang tingkat kepuasan anggota Gapoktan PUAP terhadap pelayanan Gapoktan PUAP di Propinsi Jawa Timur, dengan melakukan analisis atribut kualitas

Gapoktan PUAP Jawa Timur berdasarkan tingkat kepentingan dan kepuasan anggota Gapoktan PUAP.

## METODE PENELITIAN

### Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bulan Juli - November 2014 di Propinsi Jawa Timur. Pemilihan lokasi ini dilakukan secara sengaja (*purposive*) berdasarkan pertimbangan bahwa Propinsi Jawa Timur merupakan lumbung padi nasional dan merupakan barometer pembangunan pertanian di Indonesia. Kabupaten yang dijadikan tempat penelitian adalah Kabupaten Banyuwangi, Nganjuk, dan Kabupaten Blitar. Alasan pemilihan kabupaten tersebut adalah berdasarkan data dan rekomendasi dari BPTP Jawa Timur bahwa kabupaten tersebut merupakan memiliki Gapoktan berprestasi peringkat 1 sampai 4.

**Tabel 1. Daftar Gapoktan berprestasi di Jawa Timur**

No	Kabupaten	Gapoktan
1	Banyuwangi	Rukun Santoso
2	Nganjuk	Mulya Jaya
3	Kediri	Langgeng Mulyo
4	Blitar	Rukun Tani

Sumber: Sekretariat PUAP BPTP Jatim

### Desain Penelitian

Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan penelitian survey. Jenis penelitian ini merupakan penelitian dengan pendekatan studi potong lintang (*CrossSectional*) yaitu mencuplik sebuah sampel dari populasi dalam satu waktu, dan memeriksa status paparan pada titik waktu yang sama dari masing-masing

individu dalam sampel tersebut (Mardikanto, 2010).

### Jenis dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer didapatkan dari hasil survey, yang diperoleh melalui wawancara dengan pihak pelaksana. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari

beberapa sumber data dan literatur yang dapat mendukung serta memenuhi informasi yang diperlukan dalam penelitian, diantaranya artikel, buku, jurnal, *browsing di internet* dan sumber lain yang dapat mendukung data dalam penelitian.

## Metode Penarikan Sampel

Berdasarkan data dari dari Sekretariat PUAP BPTP Jawa Timur jumlah kelompok tani yang tergabung dalam gapoktan berprestasi yang masuk ke empat besar adalah sebagai berikut:

**Tabel 2. Daftar Anggota Gapoktan Berprestasi Tingkat Jatim**

No	Gapoktan	Kabupaten/Kota	Jumlah POKTAN
1	Rukun Santoso	Banyuwangi	9
2	Mulya Jaya	Nganjuk	2
3	Langgeng Mulyo	Kediri	8
4	Rukun Tani	Blitar	6
	Total Poktan		25

Sumber: Pusdatin Kementerian Pertanian

Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel dalam menentukan responden adalah *purposive* sampling, yaitu peneliti menetapkan sampel berdasarkan pertimbangan atau kriteria yang telah ditetapkan oleh peneliti yaitu. 1) Pengurus inti kelompok tani anggota Gapoktan, yang terdiri ketua, sekretaris, bendahara dan manajer, 2) Anggota pengurus kelompok tani anggota Gapoktan, yang terdiri ketua unit/seksi

## Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah *ServQual* yang diyakini mempunyai 5 dimensi yaitu - *Tangible* (Bukti Fisik) - *Reliability* (Kehandalan) - *Responsiveness* (Daya Tanggap) - *Assurance* (Jaminan) - *Emphaty* (Kepedulian)

## Analisis Data

Untuk mengukur tingkat kepuasan anggota analisis *Customer Satisfaction Index*, sedangkan untuk menentukan strategi peningkatan kapasitas gabungan Kelompok tani di Propinsi Jawa Timur

menggunakan metode analisis *Importance Performance Analysis (IPA)*

Langkah Penghitungan CSI :

Menentukan *Mean Importance Score (MIS)*. Nilai ini berasal dari rata-rata tingkat kepentingan tiap anggota :

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n}$$

Dimana :

n = jumlah konsumen

Yi = Nilai Kepentingan Atribut X ke-I

Membuat *Weight Factors (WF)* :

Bobot ini merupakan persentase nilai MIS per atribut terhadap total MIS seluruh atribut.

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100 \%$$

Dimana: p = Atribut kepentingan ke p

Membuat *Weight Score* (WS).

Bobot ini merupakan perkalian antara *Weight Factor* (WF) dengan rata-rata tingkat kepuasan ( $\bar{X}$ ) (*Mean Satisfaction Score* = MSS).

$$WS_i = WFi \times MSS_i$$

Menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI) yaitu:

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WS_i}{HS} \times 100\%$$

Dimana:

p = Atribut kepentingan ke p

HS = (*Highest Scale*) Skala maksimum yang digunakan

Kriteria indeks kepuasan menggunakan kisaran 0,00 hingga 1,00 (tidak puas hingga sangat puas), yang dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 3. *Customer Satisfaction Index* (CSI)**

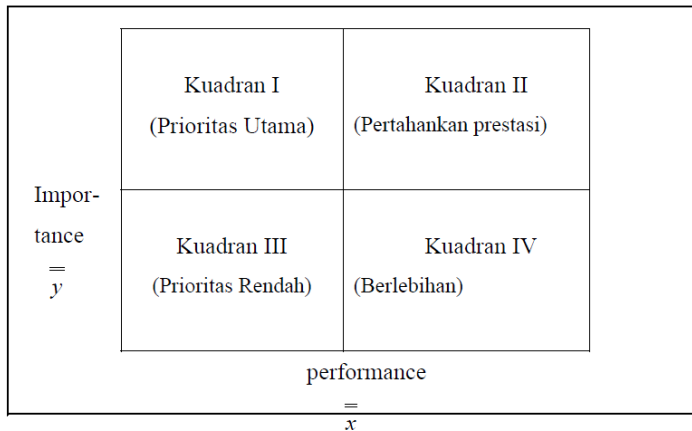
Nilai CSI	Kriteria CSI
0,81 - 1,00	Sangat Puas
0,66 - 0,80	Puas
0,51 - 0,65	Cukup Puas
0,35 - 0,50	Kurang Puas
0,00 - 0,34	Tidak Puas

### ***Importance Performance Analysis* (IPA)**

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) bertujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula sebagai *quadrant analysis*. IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen sangat mempengaruhi

kepuasan dan loyalitas mereka, dan faktor-faktor pelayanan yang menurut

konsumen perlu ditingkatkan karena kondisi saat ini belum memuaskan. *Importance Performance Analysis* (IPA) secara konsep merupakan suatu model multi-atribut. Teknik ini mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan penawaran pasar dengan menggunakan dua kriteria yaitu kepentingan relatif atribut dan kepuasan konsumen.



Gambar 1. Pembagian Kuadran *Importance-Performance Analysis* (Sumber : Rangkuti, 2003)

Langkah pertama untuk analisis kuadran adalah menghitung rata-rata penilaian tingkat kepentingan dan tingkat kinerja/kepuasan untuk setiap atribut dengan rumus Martila dan James (1997):

a. Tingkat kesesuaian

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja/kepuasan dengan skor kepentingan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Dalam metode ini terdapat 2 buah variabel yang diwakilkan oleh variabel X dan variabel Y, di mana variabel X adalah tingkat kinerja/kepuasan, dan variabel Y adalah tingkat kepentingan.

IPA analisis adalah bangunan yang terdiri atas 4 bagian yang dibatasi oleh dua garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik X dan Y. Titik X merupakan rata-rata dari skor tingkat kinerja/kepuasan. Sedangkan titik Y merupakan rata-rata skor tingkat harapan/kepentingan. Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus, sebagai berikut :

$$Tki = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

Dimana :

- Tk<sub>i</sub> = Tingkat kesesuaian
- X<sub>i</sub> = Skor penilaian tingkat kinerja/kepuasan
- Y<sub>i</sub> = Skor penilaian harapan/kepentingan

Menghitung nilai tingkat kinerja/kepuasan dan kepentingan.

Untuk mengetahui tingkat kinerja/kepuasan dan kepentingan dapat ditentukan dari sumbu mendatar (X) yang akan diisi oleh skor tingkat kepuasan. Sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan. Dengan demikian rumus yang bisa dipergunakan, sebagai berikut;

$$X = \frac{\sum X_i}{n}$$

$$Y = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Dimana :

- $\bar{X}$  = Nilai rata - rata tingkat kinerja /kepuasan
- $Y$  = Nilai rata - rata kepentingan
- $N$  = Jumlah responden

Menggambarkan diagram Kartesius dengan nilai tingkat kinerja/kepuasan sebagai sumbu X (horizontal) dan nilai tingkat kepentingan sebagai sumbu Y (vertikal). Pembagian kuadran dalam diagram kartesius dapat dilakukan dengan menetapkan titik tolak (X,Y) yang dilalui dua garis berpotongan tegak lurus.

$$\bar{x} = \frac{\sum \bar{x}_i}{n}$$

$$\bar{y} = \frac{\sum \bar{y}_i}{n}$$

Dimana :

- $\bar{X}$  = Nilai rata-rata tingkat kinerja/kepuasan dari semua pernyataan
- $Y$  = Nilai rata-rata tingkat kepentingan dari semua pernyataan

Diagram *Importance - Performance Analysis* (IPA) ini (Gambar 1) terdiri dari 4 kuadran, yaitu:

- 1) Kuadran Pertama, “Pertahankan Kinerja” (*high importance % high performance*) faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap sebagai faktor penunjang bagi kepuasan konsumen sehingga pihak manajemen berkewajiban memastikan bahwa kinerja institusi yang dikelolanya dapat terus mempertahankan prestasi yang telah dicapai.
- 2) Kuadran Kedua “Cenderung Berlebihan” (*low importance & high performance*) faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap

tidak terlalu penting sehingga pihak manajemen perlu mengalokasikan sumber daya yang terkait dengan faktor-faktor tersebut kepada faktor-faktor lain yang mempunyai prioritas penanganan lebih tinggi yang masih membutuhkan peningkatan, semisal dikuadran keempat

- 3) Kuadran ketiga “Prioritas Rendah” (*low importance & low performance*) faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini mempunyai tingkat kepuasan yang rendah dan sekaligus dianggap tidak terlalu penting bagi konsumen, sehingga pihak manajemen tidak perlu memprioritaskan atau terlalu memberikan perhatian pada faktor-faktor tersebut.
- 4) Kuadran Keempat, “Tingkatkan Kinerja” (*high importance & low performance*) Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap sebagai faktor yang sangat penting oleh konsumen namun kondisi pada saat ini belum memuaskan sehingga pihak manajemen berkewajiban mengalokasikan sumber daya yang memadai untuk meningkatkan kinerja berbagai faktor tersebut. Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini merupakan prioritas untuk ditingkatkan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Gambaran Umum Gapoktan PUAP Jawa Timur

Gambaran umum Gabungan Kelompok tani (Gapoktan) yang menjadi objek penelitian sebagai hasil survey dan wawancara bersama pengurus gapoktan dan beberapa anggota gapoktan dapat divisualisasikan, sebagai berikut : Gapoktan Langgeng Mulyo terletak di Desa Ngancar Kecamatan Ngancar



Kabupaten Kediri Propinsi Jawa Timur tanggal pengukuhan 10 April 1997. Sedangkan Gapoktan Rukun Santoso beralamat di Jl. Kusuma No. 1 Dusun Krajan – Desa Kajarharjo Kecamatan Kalibaru Kabupaten Banyuwangi. Gapoktan Mulya Jaya Kabupaten Nganjuk dan Gapoktan Langgeng Jaya Kabupaten Kediri masing-masing merupakan Gapoktan berpresasi di tingkat Jawa Timur.

### Karakteritik Responden

Pengambilan data pada penelitian ini dilakukan terhadap 60 orang anggota Gapoktan, yaitu : 1) Gapoktan Rukun Santoso Kabupaten Banyuwangi sebanyak 20 orang, 2) Gapoktan Mulya Jaya Kabupaten Nganjuk sebanyak 18

orang, 3) Gapoktan Langgeng Jaya Kabupaten Kediri sebanyak 17 orang, dan 4) Gapoktan Rukun Tani Kabupaten Blitar sebanyak 18 orang dengan berbagai karakteristik yang telah ditetapkan. Adapun karakteristik yang telah ditetapkan adalah 1) usia, dan 2) pendidikan.

### Usia

Struktur usia penduduk dapat dilihat dalam umur satu tahunan atau yang disebut juga umur tunggal (*single age*), dan yang dikelompokkan dalam lima tahunan. Dalam pembahasan demografi pengertian umur adalah umur pada saat ulang tahun terakhir (Data Statistik Indonesia, 2010).

**Tabel 4 Usia Responden Penelitian Kapasitas Gapoktan PUAP Jawa Timur**

KATEGORI USIA RESPONDEN	INTERVAL	JUMLAH	PROSENTASE (%)
MUDA	25 - 37	15	20,55
DEWASA	38 - 50	44	60,27
TUA	51 - 62	14	19,18

Tabel 4 menunjukkan bahwa jumlah responden berdasarkan usia yang paling banyak yaitu usia antara 51-62 tahun sebanyak 60,27 persen (44 orang) dan yang terkecil yaitu usia 51-62 tahun sebanyak 19,18 persen (14 orang). Dalam rentang usia antara 38-50 tahun merupakan sebagian besar responden dapat dikatakan sebagai orang dewasa dan juga kisaran usia tersebut merupakan usia produktif sehingga

dapat diharapkan sebagai penggerak tumbuh kembangnya Gapoktan.

### Pendidikan

Pendidikan merupakan faktor penting lainnya untuk dapat mengetahui perilaku seseorang dikarenakan pengaruh tingkat ataupun lama pendidikan yang telah ditempuhnya.

**Tabel 5 Pendidikan Responden Penelitian Kapasitas Gapoktan PUAP Jawa Timur**

KATEGORI PENDIDIKAN RESPONDEN	JUMLAH	PeRSENTASE (%)
SD	21	28,77
SMP	26	35,62
SMA	22	30,14
S1	4	5,48

Tabel 5 menunjukkan bahwa pada karakteristik reponden berdasar-kan pendidikan, jumlah responden terbesar adalah responden dengan pendidikan SMP yaitu sebesar 35,62 persen (26 orang) dan terkecil yaitu responden dengan pendidikan sarjana masing-masing sebanyak 5,48 persen (4 orang). Hal ini dikarenakan pendidikan dan pekerjaan adalah dua hal yang saling berhubungan. Sebagian besar orang memilih jenis pekerjaan yang sesuai dengan pendidikannya. Selain itu pendidikanpun berhubungan dengan bagaimana seseorang berperilaku dan berkomunikasi. Mardikanto (1993), menyatakan bahwa pendidikan seseorang (anggota kelompok) pada umumnya mempengaruhi cara dan pola pikir anggota kelompok dalam mengelola lembaganya. Pendidikan yang relatif tinggi menyebabkan anggota lebih dinamis.

### **Indeks Kepuasan Pengguna (Customer Satisfaction Index(CSI)) Anggota Gapoktan PUAP Jawa Timur**

Indeks Kepuasan Pengguna (IKP) merupakan analisis kuantitatif berupa persentase pengguna. IKP diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna dalam peneltiian ini yaitu anggota Gapoktan secara menyeluruh dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa dari Gapoktan dimana anggota Gapoktan tersebut bergabung.

Atribut-atribut yang dilakukan sebagai indikator kepuasan anggota Gapoktan terdiri dari : 1) Tangible (Bukti Fisik), 2) Realibility (Kehandalan), 3) Responsivennes (Daya Tanggap), 4) Assurance (Jaminan), dan 5) Emphaty (Kepedulian). Berikut gambaran kepuasan anggota Gapoktan di Jawa Timur terhadap lembaga Gapoktannya seperti pada tabel 6.

**Tabel 6 Indek Kepuasan Pengguna (Anggota Gapoktan PUAP) Jawa Timur**

No	Atribut	Knyataan (I) Skala: 1-4	Harapan (P) Skala: 1-4	Skor (S) S=(I)x(P)
	Tangible (Bukti Fisik)	2,20	2,99	5,03
	Realibility (Kehandalan)	2,35	3,09	7,26
	Responsivennes	2,35	3,12	7,33
	Assurance (Jaminan)	2,40	3,11	7,46
	Emphaty (Kepedulian)	2,00	3,13	6,26
	Total	11,3		33,36

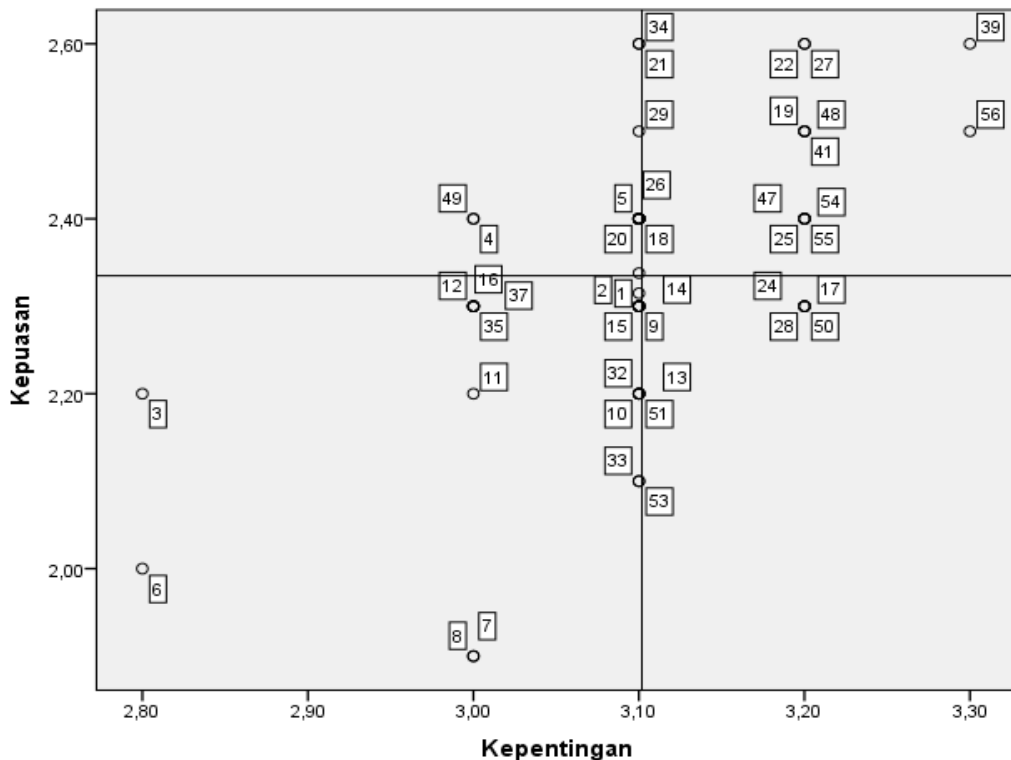
$$\begin{aligned} \text{IKP} &= 33,36/4 \times 11,3 \times 100\% \\ &= 33,36/45,2 \times 100\% \end{aligned}$$

= 73,80 %

Nilai IKP yang diperoleh adalah 73,80%. Hal ini menggambarkan anggota Gapoktan PUAP di Jawa Timur puas atas kinerja layanan Gapoktan dimana mereka menjadi anggotanya, tetapi dirasakan masih belum maksimal secara keseluruhan. Untuk memberikan kepuasan yang lebih lagi di masa yang akan datang, maka pihak pengelola Gapoktan PUAP di Jawa Timur harus memperbaiki kinerja layanan yang belum memuaskan anggotanya.

### Analisis Kepuasan Anggota Gapoktan PUAP Jawa Timur Melalui Importance-Performance Analysis (IPA)

Penelitian ini dalam menganalisis kepuasan pengguna Gapoktan PUAP di Jawa Timur menggunakan Analisis IPA. Analisis ini mengaitkan antara tingkat kepentingan (importance) suatu atribut yang dimiliki Gapoktan PUAP di Jawa Timur dengan kepuasan (performance) yang dirasakan oleh pengguna yaitu anggota Gapoktan PUAP Jawa Timur. Gambaran hasil analisis kepuasan pengguna Gapoktan PUAP di Jawa Timur disajikan dalam Grafik Kartesius berikut:



Gambar 2. Grafik Atribut-Atribut Kepuasan Pengguna Gapoktan PUAP Di Jawa Timur

Gambar 2, menunjukkan Hasil Importance-Performance Analysis

(IPA) disajikan dalam kuadran I, II, III dan IV. Atribut-atribut yang masuk kuadran I,

sebagai berikut : ruang kantor Gapoktan bersih dan rapih (4), Pelayanan Gapoktan berbasis komputer(5), pelayanan petugas sesuai waktu yang telah ditentukan (20), dan karyawan gapoktan memberikan informasi tentang usaha tani (29). Atribut yang masuk kuadran ini dianggap oleh anggota Gapoktan memiliki tingkat kepentingan yang relatif tinggi tetapi dinilai memiliki kinerja yang relatif rendah. Pengurus Gapoktan harus segera melakukan perbaikan sehingga kinerja atribut yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.

Selanjutnya atribut-atribut yang ada dalam kuadran II, sebagai berikut : Gapoktan menangani masalah anggota dengan tepat (18), Petugas gapoktan menyampaikan informasi secara benar (19), Segala kegiatan administrasi selalu diarsipkan (21), Catatan/dokumen arsip tersimpan dengan rapi (22), Keluhan anggota ditangani dengan jelas (25), Keluhan usaha semua anggota direspon dengan baik (26), Petugas selalu ada ketika anggota membutuhkan (27), Karyawan gapoktan memberikan informasi tentang usaha tani, (29), Karyawan melayani anggota dengan ramah dan sopan (34), Karyawan melayani anggota dengan ramah dan sopan (39), Pengurus menerima keluhan dengan sabar (41), Pengurus selalu menjaga rahasia data anggota (48), Pengurus selalu menjangkau aspirasi dari seluruh anggota (54), Pengurus menyelesaikan masalah tanpa menimbulkan masalah baru (55) dan Sarana komunikasi pengurus dan anggota lancar (56). Atribut-atribut ini harus tetap dipertahankan karena merupakan suatu keunggulan yang dimiliki lembaga Gapoktan PUAP di Jawa Timur.

Atribut yang masuk dalam kuadran III, sebagai berikut : Gapoktan memiliki kantor pelayanan (1), Kantor Gapoktan memiliki ruang tunggu yang nyaman (2), Gapoktan memiliki gedung pertemuan

bagi pengurus dan anggota (3), Gapoktan memiliki website (6), Tersedia kotak saran dan kritik untuk pengaduan (7), Tersedia brosur atau pengumuman (8), Karyawan memakai seragam (10), Jumlah karyawan cukup memadai untuk pelayanan terhadap anggota (11), Jam layanan gapoktan cukup memadai (12), Gapoktan menangani masalah usaha pertanian anggota (15), Masalah anggota cepat diselesaikan (16), Gapoktan selalu membantu kesulitan masalah teknologi usaha tani (32), Gapoktan selalu membantu kesulitan masalah pemasaran (33), Karyawan cepat menangani masalah yang dihadapi (35), dan Pengurus mempunyai keahlian yang mumpuni dalam menyelesaikan masalah anggota (37). Atribut ini memiliki tingkat kepentingan yang relatif rendah dan pada kenyataannya tingkat kepuasan yang dirasakan anggota Gapoktan juga relatif rendah.

Sedangkan atribut-atribut yang ada dalam kuadran IV, sebagai berikut : Penampilan karyawan rapi dan bersih (9), Pelayanan gapoktan terhadap anggota cepat dan tepat (13), Jam layanan gapoktan sesuai waktu ditetapkan (14), Prosedur administrasi gapoktan mudah (tidak berbelit-belit) (17), Segala keluhan dan saran anggota selalu diperhatikan oleh pengurus (24), Petugas selalu bersedia menolong permasalahan nasabah (28), Gapoktan selalu memperhatikan kondisi usaha tani anggotanya (50), Pengurus tahu apa yang dibutuhkan anggota (51), dan Pengurus menyediakan sarana untuk menyampaikan keluhan kepada pengurus (53). Apabila atribut yang berada di kuadran ini dalam pelaksanaannya mengeluarkan biaya, sebaiknya ada pengalihan biaya dari atribut yang berada di kuadran ini ke atribut yang terdapat pada kuadran I.

Untuk peningkatan kualitas layanan Gapoktan PUAP di Jawa Timur, pihak pengurus Gapoktan harus segera

memperbaiki atribut sebagai berikut : 1) tampilan ruang kantor Gapoktan yang lebih tertata, bersih dan rapih, 2) pelayanan Gapoktan harus sudah berbasis komputer, 3) pelayanan petugas sesuai waku yang telah ditentukan, dan 3) pelayanan karyawan gapoktan dalam memberikan informasi tentang peluang-peluang usaha tani.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian ini, diperoleh kesimpulan dan saran sebagai berikut:

### Kesimpulan

1. Nilai tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan perpustakaan Unsri di inderalaya adalah 73,80 %. Artinya pengguna merasa puas atas kinerja pelayanan pengurus Gapoktan PUAP di Jawa Timur tetapi kinerja yang diberikan belum maksimal.
2. Untuk peningkatan kualitas layanan Gapoktan PUAP di Jawa Timur, pihak pengurus Gapoktan harus segera memperbaiki atribut sebagai berikut : 1) tampilan ruang kantor Gapoktan yang lebih tertata, bersih dan rapih, 2) pelayanan Gapoktan harus sudah berbasis komputer, 3) pelayanan petugas sesuai waku yang telah ditentukan, dan 3) pelayanan karyawan gapoktan dalam memberikan informasi tentang peluang-peluang usaha tani.

### Saran

Atribut-atribut yang dianggap penting oleh anggota gapoktan harus segera dilaksanakan dengan baik dan konsisten. Kecepatan dalam menangani pengaduan anggota tentunya akan

membantu meningkatkan kepercayaan anggota terhadap kinerja gapoktan.

## DAFTAR PUSTAKA

Anantanyu, S. 2008. Tipe Petani dan Strategi Pengembangan Kelompoktani. M'Power. No. 8. Vol. 8. Oktober 2008. Prodi Penyuluhan Pembangunan. Pasca Sarjana UNS. 2008.

Anonimuos. 2013. Permenetan No. 82 Tahun 20013. Pedoman Penumbuhan Dan Pengembangan Kelompoktani Dan Gabungan Kelompoktani. Kementerian Pertanian. 2013.

Aviliani, R dan Wilfridus, L. 1997. "Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan". **Usahawan**, No.5

Ferdinand. 2006. Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang. 2006.

Hermanto dan Swatika. 2010. Penguatan Kelompoktani; Langkah Awal Peningkatan Kesejahteraan Petani. Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian. Badan Penelitian dan Pengembangan Pertanian. Kementerian Pertanian. 2010.

Gitosaputro, S. 2003. Pengantar Pengembangan dan Pemberdayaan Masyarakat. Universitas Lampung. Bandar Lampung.

Ikram. 2009. Kelembagaan Sosial. [Ikram61.files.wordpress.com](http://Ikram61.files.wordpress.com).