

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PESERTA PROGRAM UPSUS PAJALE (UPAYA KHUSUS PADI, JAGUNG, KEDELAJ) DI DESA BALAU KECAMATAN KARANG INTAN KABUPATEN BANJAR

Society Satisfaction Index of UPSUS (Upaya Khusus of Rice, Corn, Soybeans) Program Participant in Balau Village, Karang Intan District, Banjar Regency

Agus Tri Handayani *, Abdussamad, Nina Budiwati

Prodi Agribisnis/Jurusan SEP, Fak. Pertanian – Univ. Lambung Mangkurat, Banjarbaru – Kalimantan Selatan

*Corresponding author: agustrihandayani3@gmail.com

Abstrak. Upsus Pajale (Upaya Khusus Padi, Jagung, Kedelai) merupakan program pemerintah agar terwujudnya swasembada pangan dengan meningkatnya jumlah produksi padi, jagung dan kedelai. Desa Balau merupakan salah satu desa yang menjalankan program Upsus Pajale. Keberhasilan suatu program bukan hanya dapat dilihat dari peningkatan jumlah produksi, akan tetapi dapat juga dilihat dari sisi kepuasan petani. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat terhadap program Upsus Pajale dan masalah yang dihadapi petani selama program Upsus Pajale berlangsung. Data yang ada dalam penelitian ini ialah dengan menggunakan data primer serta data sekunder. Penelitian dilaksanakan dari bulan Mei 2018 sampai bulan November 2018 di Desa Balau Kecamatan Karang Intan Kabupaten Banjar. Pemilihan lokasi dilakukan secara bertahap (*multistage sampling*) yaitu tahap pertama memilih Kecamatan Karang Intan, tahap kedua memilih Desa Balau karena menjalankan Program Upsus Pajale, tahap ketiga yaitu menentukan kelompok tani sebanyak 3 kelompok tani, selanjutnya tiap kelompok tani diambil 50% anggota dengan secara acak (*simple random sampling*) kemudian ditambah 3 orang secara sengaja (*purposive sampling*) yaitu anggota pengurus kelompok tani. Analisis data yang digunakan pada penelitian ialah dengan *importance performance analysis*, *customer satisfaction index* serta untuk mengetahui masalah dengan metode survey wawancara. Berdasarkan hasil perhitungan indeks kepuasan masyarakat dapat diketahui bahwa petani sangat puas dengan program Upsus Pajale. Masalah yang dihadapi adalah keterlambatan datangnya bantuan dan kurangnya jumlah bantuan yang tidak sesuai dengan kebutuhan petani.

Kata kunci: indeks kepuasan masyarakat, Upsus Pajale, tingkat kepuasan, tingkat kepentingan

PENDAHULUAN

Ketersediaan tanaman pangan di Indonesia pada tahun 2014 - 2015, terutama komoditas padi, jagung dan kedelai belum bisa memenuhi kebutuhan pangan didalam negeri, karena produksinya yang masih belum maksimal. Pemerintah masih mengimpor pada tahun 2014, beras sebesar 844 ribu ton, impor jagung sebesar 3,18 juta ton dan impor kedelai sebesar 1,96 juta ton. Pada tahun 2015 impor beras semakin meningkat yaitu 861 ribu ton, impor jagung sebesar 3,50 juta ton dan impor kedelai sebesar 6,42 juta ton (Kementerian pertanian, 2016).

Pemerintah melalui kementerian pertanian pada tahun 2015, meluncurkan program Upsus Pajale

(Upaya Khusus Padi, jagung dengan kedelai) dengan menggunakan dana APBN-P yang sangat besar yaitu Rp 16,9 triliyun. Program ini direncanakan akan berjalan dari tahun 2015 hingga dengan tahun 2019. Program Upsus Pajale bertujuan untuk mewujudkan swasembada pangan berkelanjutan khususnya komoditi padi, jagung dan kedelai. Pemerintah menetapkan tercapainya swasembada pangan berkelanjutan padi dan jagung beserta swasembada kedelai.

Kabupaten Banjar terdiri dari 20 kecamatan, akan tetapi tidak semua kecamatan yang mendapatkan program bantuan Upsus Pajale ketiga komoditas (Padi, jagung dan kedelai). Kecamatan Karang Intan merupakan salah satu yang mendapat bantuan Upsus Pajale untuk

ketiga komoditas (Padi, jagung dan kedelai). Kecamatan Karang Intan memiliki kelompok tani yang cukup aktif dalam menjalankan setiap program bantuan pemerintah yang diberikan. Kecamatan Karang Intan terdiri dari 26 desa, akan tetapi hanya ada dua desa yang menerima bantuan Upsus Pajale untuk ketiga komoditas yaitu Desa Balau dan Desa Abirau. Desa Balau menerima bantuan padi hibrida dan inihibrida, sedangkan Desa Abirau hanya mendapat bantuan padi hibrida, maka dari itu desa yang diteliti dalam penelitian ini adalah Desa Balau.

Program Upsus Pajale (Upaya Khusus Padi, Jagung dan Kedelai) pada tahun 2017, memiliki berbagai masalah dilapangan, sehingga jumlah produksi yang didapat belum maksimal. Ketepatan waktu bantuan menjadi salah satu masalah yang dihadapi oleh petani dan menyebabkan produksi yang belum maksimal. Hal ini dipengaruhi, karena pemerintah hanya memperhatikan peningkatan jumlah produksi, akan tetapi tidak memperhatikan permasalahan yang dihadapi petani secara langsung. Maka dari itu, pentingnya melihat keberhasilan program Upsus Pajale dengan melihat kepuasan petani, sehingga dapat dilihat berbagai masalah yang dihadapi petani dan dapat dilakukan perbaikan untuk kebijakan selanjutnya.

Keberhasilan suatu program merupakan tujuan yang ingin dicapai pemerintah, maka pentingnya untuk mengetahui keberhasilan program. Program Upsus Pajale (Upaya Khusus Padi, Jagung dan Kedelai) ini dapat dikatakan berhasil bukan hanya dengan melihat dari peningkatan hasil produksinya, akan tetapi dapat dilihat dari kepuasan peserta program yaitu petani. Tingkat kepuasan petani adalah faktor yang sangat penting, karena petani merupakan pelaku utama. Semakin tinggi tingkat kepuasan petani, maka dapat dipastikan produksi juga tinggi dan dapat dikatakan program Upsus Pajale berhasil.

Tujuan dan Kegunaan

Penelitian ini bertujuan: (1) Untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat peserta program Upsus Pajale di Desa Balau Kecamatan Karang Intan; (2) Untuk mengetahui permasalahan dan solusi pemecahan masalah yang dihadapi dalam menjalankan program Upsus Pajale di Desa Balau Kecamatan Karang Intan.

Kegunaan penelitian ini adalah: (1) Bagi Universitas Lambung Mangkurat dapat

dijadikan indikator keberhasilan proses belajar mengajar dan sebagai wujud pengabdian pada masyarakat; (2) Bagi instansi terkait dapat sebagai acuan untuk keberlanjutan program selanjutnya; (3) Bagi petani dapat menjadi masukan untuk dapat bersifat kritis dan terbuka dengan program Upsus Pajale; (4) Bagi peneliti dapat menambah wawasan dan ilmu serta sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana.

METODE PENELITIAN

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan yang bertempat di Desa Balau Kecamatan Karang Intan, Kabupaten Banjar. Pengambilan data penelitian dilaksanakan dari bulan Mei 2018 hingga dengan bulan November 2018, yaitu sejak tahap pengumpulan data, pengolahan data sampai dengan tahap penyusunan laporan.

Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang diambil dalam penelitian ini yakni data primer dan data sekunder. Data primer didapatkan dari responden (petani) dengan melakukan wawancara secara langsung dengan mempertanyakan isi kuesioner yang telah dipersiapkan. Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari studi literatur dari instansi maupun Dinas terkait (Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Kalimantan Selatan, Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Kabupaten Banjar, BP3K Kecamatan Karang Intan) dan berbagai sumber yang dapat mendukung data dalam penelitian ini.

Metode Penarikan Contoh

Metode penarikan contoh yang dilakukan melalui beberapa tahap (*multistage sampling*). Tahap pertama, yaitu memilih kecamatan Karang Intan, karena merupakan kecamatan yang menerima program Upsus Pajale untuk ketiga komoditas (padi, jagung dan kedelai) Tahap kedua yaitu memilih desa yaitu Desa Balau, karena desa tersebut menerima program Upsus Pajale untuk ketiga komoditas pajale (padi, jagung dan kedelai). Tahap selanjutnya memilih 3 kelompok tani, dimana tiap kelompok tani mewakili satu komoditas. Kemudian tiap kelompok tani diambil sebanyak 50% anggota secara acak (*simple random sampling*). Kemudian ditambahkan lagi 3 orang pada tiap kelompok tani secara sengaja

Purposive Sampling), yaitu pengurus kelompok tani (Ketua, sekretaris dan bendahara). Jadi, keseluruhan jumlah sampel yang didapat sebanyak 45 orang, dapat dilihat pada Tabel 1. Tabel 1. Data jumlah sampel penelitian

Nama Kelompok Tani	Jumlah populasi (orang)	Anggota (50%)	Pengurus (orang)	Jumlah sampel (orang)
Bersama	24	12	3	15
Karya Muda	25	12	3	15
Mekar Sari	25	12	3	15
Jumlah	74	36	9	45

Sumber: Data primer (2018)

Variabel Penelitian

Penelitian ini menggunakan variabel-variabel, yakni sebagai berikut: (1) Prosedur pelayanan; (2) Persyaratan pelayanan; (3) Kejelasan penyuluh; (4) Kedisiplinan penyuluh; (5) Tanggung jawab penyuluh; (6) Kemampuan penyuluh; (7) Kecepatan pelayanan; (8) Keadilan mendapatkan pelayanan; (9) Kesopanan dan keramahan penyuluh; (10) Kepastian jadwal pelayanan; (11) Kenyamanan lingkungan; dan (12) Keamanan pelayanan.

Analisis Data

Untuk mengetahui tujuan pertama yaitu Indeks Kepuasan Masyarakat, digunakan alat analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) yang mencakup tiga analisis, ialah seperti analisis kesenjangan, kesesuaian, dan analisis kuadran terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

Untuk mengetahui total penilaian petani dari tingkat kepentingan dan juga tingkat kinerja masing-masing variabel, maka dihitung dengan menjumlahkan hasil dari perkalian skor masing-masing skala dan jumlah petani yang menilai skor pada skala tersebut. Nilai suatu atribut dapat diinterpretasikan secara keseluruhan oleh petani berdasarkan tingkat kinerja dan kepentingan, maka analisis ini menggunakan skala likert (Hidayat *et al.*, 2016).

Perhitungan hasil skor jawaban tingkat kepentingan dan juga tingkat kinerja yang didapatkan dari jawaban petani akan menghasilkan perhitungan mengenai tingkat kesesuaian dari skor tingkat kepentingan dan juga skor tingkat kinerja pada setiap variabelnya. Menurut Hermanto (2008), tingkat kesesuaian merupakan hasil skor kinerja atau pelaksanaan dibandingkan dengan skor

kepentingan. Tingkat kesesuaian tersebut yang menentukan urutan prioritas dalam hal peningkatan faktor-faktor yang telah mempengaruhi kepuasan petani. Penelitian ini terdapat dua variabel yakni variabel X dan Y, untuk X merupakan skor dari tingkat kinerja atau tingkat kepuasan program Upsus Pajale yang akan memberikan kepuasan petani. Selain itu, Y ialah skor tingkat kepentingan petani.

Adapun rumus yang dicantumkan menurut Martila dan James dalam Hermanto (2008), adalah:

$$Tki = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \quad (1)$$

dengan: Tki tingkat kesesuaian oleh petani
 X_i skor nilai dari tingkat kinerja (kepuasan) masyarakat pada atribut-atribut
 Y_i skor nilai dari tingkat kepentingan masyarakat pada atribut-atribut

Pada analisa kuadran menggunakan diagram kartesius, sumbu horizontal X terdapat nilai skor tingkat kinerja, selain itu sumbu vertikal Y terdapat skor tingkat kepentingan. Kemudian akan terbentuk suatu plot yang didasari dari nilai atau skor rata-rata setiap atribut penelitian pada diagram kartesius tersebut. Perhitungan ini didapatkan dengan menggunakan rumus menurut Martila dan James dalam Hidayat *et al.*, (2016):

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n} \quad (2)$$

dengan: $\bar{X}$ skor rata-rata oleh tingkat kinerja
 $\bar{Y}$ skor rata-rata tingkat kepentingan
 X_i skor tingkat kinerja (Kepuasan) petani pada variabel
 Y_i skor tingkat kepentingan petani pada variabel
 n jumlah responden atau petani

Selanjutnya skor rata-rata tingkat kinerja dan skor rata-rata tingkat kepentingan akan menempatkan variabel pada diagram kartesius yang dibagi menjadi empat kuadran yang akan dipisahkan dari dua garis tegak lurus yang saling berpotongan dengan titik (X dan Y), dimana X ialah seluruh atribut dari skor rata-rata tingkat kinerja dan Y ialah seluruh atribut dari skor rata - rata tingkat kepentingan (Hidayat *et al.*, 2016).

Titik perpotongan dua garis ini didapatkan dengan rumus Martila dan James dalam Hidayat *et al.*, (2016):

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{K} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{K} \quad (3)$$

dengan: $\bar{X}$ skor rata-rata tingkat kinerja seluruh atribut mutu
 $\bar{Y}$ skor rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut mutu
 X_i skor penilaian tingkat kinerja masyarakat pada atribut i
 Y_i skor penilaian tingkat kepentingan masyarakat pada atribut i
 K banyaknya atribut mutu yang mempengaruhi kinerja masyarakat

Selanjutnya unsur-unsur tersebut diplotkan kedalam diagram kartesius yang dapat dilihat pada Gambar 1.

Kuadran II	Kuadran I
Kuadran III	Kuadran IV

Gambar 1. Diagram Kartesius

Keterangan:

Kuadran I (Pertahankan Prestasi). Daerah dimana atribut-atribut yang bersangkutan dianggap penting dan kinerjanya dirasakan sudah sesuai dengan kenyataan yang dirasakan oleh masyarakat sehingga tingkat kepuasan dinilai relatif tinggi. Atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran I yakni perlu dipertahankan keberadaannya, karena dari atribut tersebut yang telah menarik perhatian masyarakat untuk memanfaatkan program

Kuadran II (Prioritas Utama). Daerah dimana atribut-atribut yang bersangkutan dianggap penting (utama) oleh masyarakat, tapi dari kenyataannya atribut-atribut yang dinilai tidak sesuai kebutuhan petani. Atribut-atribut yang terdapat pada kuadran II ini perlu mendapatkan diperhatikan atau diperbaiki agar kinerjanya akan meningkat.

Kuadran III (Prioritas Rendah). Menujukan bahwa atribut-atribut yang bersangkutan dianggap kurang penting dan pada kenyataannya tidak terlalu istimewa. Peningkatan atribut-atribut yang termasuk kedalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruh terhadap manfaat yang dirasakan sangat kecil.

Kuadran IV (Berlebihan). Menunjukan atribut-atribut yang dikatakan kurang penting oleh masyarakat tetapi kenyataannya sudah dijalankan dengan baik atau sangat memuaskan, sehingga masyarakat menilai kinerja atribut terlalu berlebihan.

Menurut Hidayat *et al.*, (2016), adapun metode pengukuran indeks kepuasan petani (*Customer Satisfaction Index*), meliputi tahap-tahap sebagai berikut:

1. Menghitung *weighting factors*, yaitu mengubah nilai kepentingan menjadi angka persentase sehingga 100%.
2. Menghitung *weighted score*, ialah nilai dari perkalian antara nilai kinerja dan *weighting factor*.
3. Menghitung *weighted average*, yaitu dengan menjumlahkan *weighted score* dari semua atribut.
4. Menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat, dengan cara membagi *weighted* dengan skala maksimum yang dipergunakan (penelitian ini dengan skala maksimal 5), setelah itu dikali 100%.
5. Nilai IKM yang diperoleh tersebut selanjutnya diinterpretasikan dengan kriteria sebagai berikut:
0,00 - 0,34 = Tidak Puas
0,66 – 0,80 = Puas
0,35 – 0,50 = Kurang Puas
0,81 – 1,00 = Sangat Puas
0,51 – 0,65 = Cukup Puas

Dalam mengetahui tujuan kedua yaitu masalah dan solusi masalah yang dihadapi petani selama program Upsus Pajale berlangsung, maka digunakan metode survey wawancara. Kemudian hasil wawancara yang didapat diidentifikasi dan dijelaskan secara deskriptif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tingkat Kesesuaian

Tingkat kesesuaian ialah perbandingan antara tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan dalam satuan persen (%) yang menggambarkan sejauh mana kepuasan petani terhadap program Upaya Khusus Padi, Jagung dan Kedelai (Upsus Pajale) secara keseluruhan yang mencakup semua variabel pembentuk kepuasan petani. Berdasarkan hasil analisis tingkat kesesuaian masing-masing atribut dalam pelaksanaan program Upsus Pajale rata-rata skor sebesar 91,05 % dengan skor rata-rata tingkat kepuasan

senilai 4,20 skor rata-rata tingkat kepentingan 4,62.

Tingkat kesesuaian secara keseluruhan pada kisaran 69,30 % sampai dengan 99,06 %. Tingkat kesesuaian tertinggi terdapat pada variabel 1, yaitu prosedur pelayanan dengan nilai sebesar 99,06 % (skor tingkat kepuasan 4,69 dengan kriteria sangat puas dan skor tingkat kepentingan 4,73 dengan kriteria sangat penting) yang dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Tingkat Kesesuaian antara Tingkat Kepuasan dengan Tingkat Kepentingan

Atribut / Variabel	Tingkat kepentingan	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kesesuaian (%)
Prosedur pelayanan	4,73	4,69	99,06
Persyaratan pelayanan	4,69	4,60	98,10
Kejelasan penyuluh	4,44	4,38	98,50
kedisiplinan penyuluh	4,51	3,64	80,79
Tanggungjawab penyuluh	4,71	4,62	98,11
kemampuan penyuluh	4,51	4,29	95,07
kecepatan pelayanan	4,82	4,67	96,77
keadilan mendapatkan pelayanan	4,67	4,00	85,71
kesopanan dan keramahan penyuluh	4,58	4,51	98,50
kepastian jadwal pelayanan	4,78	3,31	69,30
kenyamanan lingkungan	4,42	4,33	97,99
keamanan pelayanan	4,56	3,40	74,63
Rata-rata	4,62	4,20	91,05

Sumber: Data Primer (2018)

Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil perhitungan indeks kepuasan masyarakat petani di Desa Balau terhadap program Upsus Pajale (Upaya Khusus Padi, Jagung, Kedelai) dengan melihat skor dari tingkat kepentingan dan skor dari tingkat kepuasan dari keseluruhan variabel yang ada, maka diperoleh nilai dengan angka 0,84 atau sama dengan 84 %. Nilai ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan kinerja variabel yang diberikan program yakni Upsus Pajale (Upaya khusus padi, jagung, kedelai) sebesar 0,84 dengan kriteria “sangat puas” (sangat puas: 0,81 – 1,00).

Dapat dilihat pada Tabel 3. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap program Upsus Pajale di Desa Balau Kecamatan Karang Intan Kabupaten

Banjar dapat diketahui bahwa indeks kepuasan masyarakat masuk dalam kriteria sangat puas bagi petani Desa Balau, maka dari itu dapat dikatakan kinerja program Upsus Pajale (Upaya Khusus Padi, Jagung, Kedelai) sudah memenuhi harapan dan kepuasan dari petani yang ada di Desa Balau Kecamatan Karang Intan Kabupaten Banjar. Selengkapnya dapat dilihat perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat di Desa Balau Kecamatan Karang Intan Kabupaten Banjar pada Tabel 3.

Tabel 3. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap program Upsus Pajale di Desa Balau Kecamatan Karang Intan Kabupaten Banjar

No	skor rata-rata kepentingan	Importan Weighting Factors	skor rata-rata kepuasan	Weighted Score
1	4,73	8,54	4,69	0,40
2	4,69	8,46	4,60	0,39
3	4,44	8,02	4,38	0,35
4	4,51	8,14	3,64	0,30
5	4,71	8,50	4,62	0,39
6	4,51	8,14	4,29	0,35
7	4,82	8,70	4,67	0,41
8	4,67	8,42	4,00	0,34
9	4,58	8,26	4,51	0,37
10	4,78	8,62	3,31	0,29
11	4,42	7,98	4,33	0,35
12	4,56	8,22	3,40	0,28
Total	55,42	100,00	50,44	4,21
IKM				0,84

Sumber: Data Primer (2018)

Keterangan:

0,00 - 0,34 = tidak puas

0,35 - 0,50 = kurang puas

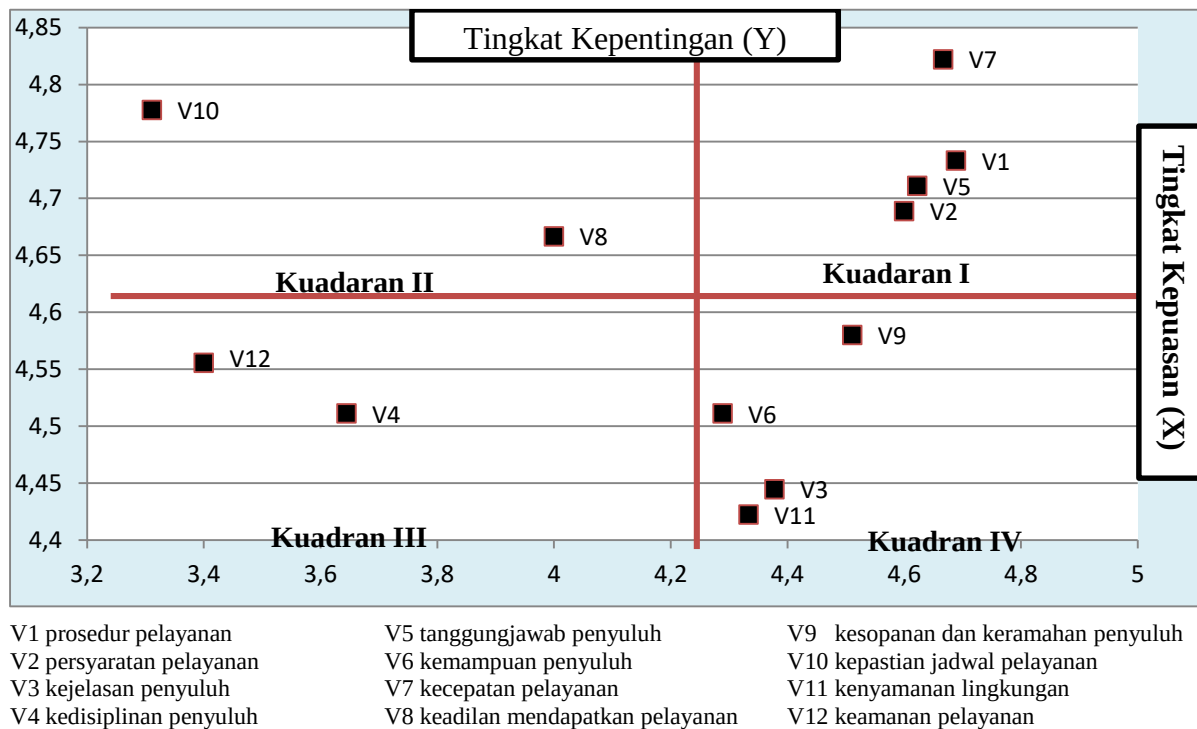
0,51 - 0,65 = cukup puas

0,66 - 0,80 = puas

0,81 - 1,00 = sangat puas

Analisis Kuadran

Analisis kuadran dilakukan untuk menentukan posisi masing-masing atribut yang telah ditetapkan pada bidang dua dimensi (Sumbu X dan Y) pada diagram kartesius. Posisi-posisi variabel ini akan menunjukkan empat hal mengenai tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dari setiap variabel yang telah ditetapkan sebelumnya. Analisis ini juga dapat menjadi langkah strategis untuk menentukan



Gambar 2. Kedudukan masing-masing variabel pembentuk indeks kepuasan masyarakat peserta program Upsus Pajale

Prioritas kegiatan yang perlu dilakukan atau mungkin kegiatan tidak perlu dilakukan. Berdasarkan perhitungan rata-rata tingkat kepuasan (sumbu X) sebesar 4,20 rata-rata tingkat kepentingan (sumbu Y) sebesar 4,62. Berikut dapat dilihat kedudukan masing-masing variabel pada Gambar 2.

Berdasarkan hasil analisis kuadran ini maka dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

Kuadran I (Pertahankan Prestasi). Daerah dimana atribut-atribut yang bersangkutan dianggap penting dan kinerjanya dirasakan sudah sebanding dengan kenyataan yang dirasakan masyarakat sehingga tingkat kepuasan dinilai relatif tinggi. Atribut-atribut yang termasuk ke dalam kuadran I perlu dipertahankan, dikarenakan atribut-atribut inilah yang berhasil menarik perhatian masyarakat dalam memanfaatkan program tersebut. Atribut yang terdapat pada kategori kuadran I adalah:

- V1 Prosedur Pelayanan
- V2 Persyaratan Pelayanan
- V5 Tanggung Jawab Penyuluh
- V7 Kecepatan Pelayanan

Kuadran II (Prioritas Utama). Daerah dimana variabel-variabel ini dianggap kategori penting bagi petani, namun kenyataannya atribut-atribut yang itu dinilai belum sesuai harapan. Atribut-

atribut yang termasuk bagian kuadran II ini harus mendapatkan perhatian lebih atau diperbaiki sehingga kinerjanya meningkat. Atribut yang masuk dalam kategori kuadran II adalah:

- V8 Keadilan Mendapatkan Pelayanan
- V10 Kepastian Jadwal Pelayanan

Kuadran III (Prioritas Rendah). Menunjukkan bahwa setiap variabel yang bersangkutan kurang penting serta pada faktanya tidak terlalu spesial bagi petani. Peningkatan atribut-atribut yang terdapat dalam kuadran ini perlu adanya pertimbangan kembali karena pengaruh atas manfaat yang dirasakan sangat kecil. Atribut yang ada dalam kategori kuadran III adalah:

- V4 Kedisiplinan Penyuluh
- V12 Keamanan Pelayanan

Kuadran IV (Berlebihan). Menunjukkan atribut-atribut yang dirasa kurang penting bagi masyarakat tapi kenyataannya sudah dijalankan dengan lancar atau sangat memuaskan, maka dari itu masyarakat menilai kinerja atribut terlalu berlebihan. Atribut yang masuk dalam kategori kuadran IV adalah:

- V3 Kejelasan Penyuluh
- V6 Kemampuan Penyuluh
- V9 Kesopanan dan Keramahan Penyuluh
- V11 Kenyamanan Lingkungan

Permasalahan dan Solusi Pemecahan Masalah yang Dihadapi dalam Menjalankan Program Upsus Pajale

Dalam menjalankan suatu program tidak pernah lepas dari masalah maupun kendala. Masalah yang dihadapi seperti hal nya jumlah bantuan yang tidak mencukupi kebutuhan petani, seperti kurangnya jumlah bantuan pupuk dan obat-obatan. Selain itu, adanya keterlambatan bantuan berupa pupuk dan obat-obatan yang menimbulkan tanaman rentan terserang akan hama dan penyakit. Kemudian tidak adanya bantuan alsintan yang memadai, sehingga akan mempengaruhi hasil produksi, seperti halnya tidak adanya traktor yang sesuai, sehingga petani tidak dapat melakukan sistem olah tanah, lalu tidak adanya alat untuk mengangkut hasil panen yang membuat pengangkutan hasil panen menjadi lebih lama.

Solusi untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi petani selama berjalannya program upaya khusus padi, jagung dan kedelai yaitu petani menambah jumlah pupuk dan obat-obatan dengan cara swadaya atau dengan membeli sendiri untuk memenuhi kebutuhannya. Kemudian untuk mengatasi kurangnya alsintan (alat mesin pertanian) yaitu traktor, maka petani melakukan sistem TOT atau yang dimaksud dengan sistem tanpa olah tanah. Sistem TOT akan mempersingkat waktu, karena tidak adanya pengolahan tanah terlebih dahulu, lalu akan mengurangi biaya dalam pengolahan tanah dan juga unsur hara didalam tanah akan tetap terjaga.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Kesimpulan yang didapat dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Indeks kepuasan Masyarakat program Upsus Pajale (Upaya Khusus Padi, Jagung dan kedelai) di Desa Balau Kecamatan Karang Intan Kabupaten Banjar, diperoleh nilai sebesar 0,84 dengan kategori sangat puas dengan seluruh variabel pembentuk kepuasan masyarakat meliputi skor tingkat kepentingan sebesar 4,62 dan skor tingkat kepuasan sebesar 4,20 dengan tingkat kesesuaian sebesar 91,05 %.
2. Masalah yang dihadapi petani selama program Upsus Pajale yaitu adanya

keterlambatan datangnya bantuan, kemudian bantuan yang diberikan belum sesuai dengan kebutuhan petani seperti halnya bantuan pupuk, obat-obatan serta alsintan yang belum memadai. Solusi permasalahan tersebut, maka petani melakukan swadaya untuk memenuhi bantuan. Selanjutnya, petani melakukan sistem TOT sebagai pengganti tidak adanya alsintan.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, diharapkan BP3K maupun Dinas terkait dapat memperhatikan faktor-faktor yang dapat menimbulkan ketidakpuasan masyarakat peserta program. Kemudian diharapkan adanya monitoring dan evaluasi yang lebih rutin pada setiap kegiatan maupun program yang dijalankan, agar mengurangi masalah yang dapat menghambat lancarnya kegiatan. Selain itu, agar lebih memperhatikan kebutuhan petani, sehingga produksi semakin maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Hermanto, A. W. 2008. *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Terminal Peti Kemas Semarang*. Tesis. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Hidayat, T., E. Radiah & N. D. Yanti. 2016. *Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Program CSR PT. Adaro Indonesia*. Pusat Penelitian Kependudukan Universitas Lambung Mangkurat. Banjarmasin.
- Kementerian Pertanian. 2016. *Outlook Komoditas Pertanian Sub Sektor Tanaman Pangan*. Pusat Data dan Informasi Pertanian Kementerian pertanian. Jakarta.