

**ANALISIS KEPUASAN PETANI TERHADAP KINERJA PELAYANAN  
PEMERINTAH DALAM PENGEMBANGAN AGRIBISNIS JAGUNG MANIS DI  
KOTA PEKANBARU**

**Bina Presty Dokta<sup>\*</sup>, Rosnita<sup>\*\*</sup>, dan Novia Dewi<sup>\*\*</sup>**

**ABSTRACT**

Sweet corn is an important commodity in Pekanbaru, where its production is still low, which reached 379,45 tons while its demand is 12.571,12 tons. During this, sweet corn are still imported from outside the region such as West Sumatra and North Sumatra to cover the gap needs of the community. Various efforts and programs have been made by the government to overcome obstacles and meet the needs of farmers in developing sweet corn commodity in Pekanbaru. In order for the implementation of the sweet corn agribusiness development program in Pekanbaru to run effectively, it is important to know what are the needs of farmers, government efforts, and the level of satisfaction of farmers on government services for these, so known that the performance of the variable service should be corrected by the government in the future. Research on 137 sweet corn farmers scattered in two sub-districts in Pekanbaru. The analytical method used were descriptive analysis, IPA (Importance Performance Analysis) dan Gap Analysis on four subsystems agribusiness. The results, that was using Likert Scale's Summated Rating (SLR), illustrates that low levels of farmers satisfaction on the performance of government services for the following reasons : the type and amount of agricultural inputs assistance from government were not suited to the needs of farmers for planting once, lack of the role of extension, lack of government support in the processing and marketing of sweet corn.

Keywords : Agribusiness, Needs, Service, Satisfaction of Farmers

---

\* *Bina Presty Dokta* adalah Staf Pengajar Luar Biasa Faperta UIN Suska Pekanbaru

\*\* *Rosnita dan Novia Dewi* adalah Staf Pengajar Jurusan Agribisnis Faperta Universitas Riau, Pekanbaru.

## **I. PENDAHULUAN**

Peluang peningkatan produksi jagung manis masih terbuka lebar karena masih terdapat kekurangan produksi sebanyak 12191,67 ton atau 96,98% (Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Riau, 2012), namun peluang tersebut belum mampu meningkatkan minat petani dalam membudidayakan komoditi tersebut karena dihadapkan pada berbagai kendala dari subsistem hulu hingga subsistem hilir seperti tingginya harga saprotan, masih rendahnya kepemilikan modal, luas lahan garapan yang sempit, teknologi pengolahan hasil yang belum memadai, panjangnya saluran pemasaran serta kelembagaan penunjang yang belum mendukung, oleh karena itu beberapa tahun terakhir banyak petani jagung yang beralih pada budidaya tanaman kelapa sawit karena dianggap lebih menguntungkan.

Berbagai pola pengembangan tanaman jagung telah dilakukan pemerintah untuk menanggulangi kendala dan memenuhi kebutuhan petani dalam mengembangkan komoditi jagung manis di Kota Pekanbaru, seperti : Peningkatan Mutu Intensifikasi (PMI) dan Pengembangan Tanaman Jagung melalui Perluasan Areal Tanam (PAT) Jagung Komposit dan Sekolah Lapang Pengelolaan Tanaman Terpadu (SLPTT). Melalui kegiatan tersebut diupayakan perbaikan sistem budidaya tanaman dan usaha agribisnis yang menempatkan pemerintah sebagai fasilitator, akselerator guna meningkatkan peran masyarakat/swasta dalam agribisnis jagung manis sehingga diharapkan produksi dan produktivitas jagung manis dapat meningkat agar kebutuhan pangan dalam negeri dapat terpenuhi (Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Riau, 2012).

Efektifitas pelaksanaan program pemerintah tersebut tentunya juga ditentukan oleh pelayanan yang diberikan dalam memahami kebutuhan dan kepentingan akan masyarakat tani. Kurangnya pemahaman pemerintah akan kebutuhan masyarakat tani menjadi salah satu penyebab enggan masyarakat tani untuk mengembangkan komoditi jagung manis. Agar pelaksanaan program pemerintah dalam mengembangkan agribisnis jagung manis di Kota Pekanbaru berjalan efektif, maka pihak pemerintah perlu mengetahui tingkat kepentingan dan kepuasan akan kebutuhan masyarakat tani di wilayah tersebut.

Kepuasan menurut Kotler (2002) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/ kesannya terhadap kinerja (hasil)

suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang.

Penelitian ini bertujuan untuk (1) mengetahui kebutuhan petani pada setiap subsistem agribisnis dalam mengembangkan agribisnis jagung manis di Kota Pekanbaru (2) mengetahui upaya pelayanan pemerintah dalam penyediaan kebutuhan petani jagung manis di Kota Pekanbaru pada setiap subsistem agribisnis (3) menganalisis tingkat kepuasan petani terhadap pelayanan pemerintah dalam pengembangan agribisnis jagung manis di Kota Pekanbaru pada setiap subsistem agribisnis.

## **II. METODE PENELITIAN**

### **2.1. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian dilaksanakan di Kota Pekanbaru pada dua kecamatan, yaitu Kecamatan Rumbai dan Rumbai Pesisir dengan pertimbangan karena kedua kecamatan ini merupakan daerah sentra produksi jagung manis terluas di Kota Pekanbaru. Penelitian dilakukan pada bulan November - Desember 2014.

### **2.2. Pemilihan Petani Sampel**

Metode penentuan sampel dengan menggunakan pendekatan Slovin terhadap populasi 209 orang petani jagung manis di Kecamatan Rumbai dan Rumbai Pesisir, sehingga diperoleh total sampel petani jagung manis sebanyak 137 orang, yaitu Kecamatan Rumbai sebanyak 83 orang dan Kecamatan Rumbai Pesisir sebanyak 54 orang. Sampel petani terdiri atas anggota kelompok tani sebanyak 66 orang, dan bukan anggota kelompok tani sebanyak 71 orang. Jumlah sampel pada masing-masing kelurahan ditentukan dengan pendekatan *Proportional Random Sampling*.

### **2.3. Analisis Data**

Analisis deskriptif dilakukan untuk menjelaskan apa saja yang dibutuhkan oleh petani jagung manis di Kota Pekanbaru dalam mengusahakan agribisnis jagung manis pada setiap subsistem, kebijakan atau program apa saja yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Pekanbaru guna memenuhi kebutuhan petani dalam mengembangkan agribisnis jagung

manis, dan menjelaskan tingkat kepuasan petani terhadap kebijakan atau program pemerintah tersebut.

Untuk mengukur kualitas kepuasan petani terhadap kinerja pelayanan pemerintah dalam pengembangan agribisnis jagung manis di Kota Pekanbaru, dilakukan analisis pada setiap subsistem agribisnis dengan menggunakan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) dan Analisis *Gap* untuk melihat kesenjangan (*gap*) antara kinerja dan kepentingan pelayanan pemerintah dengan kebutuhan (harapan) petani. Skala likert digunakan untuk mengklasifikasikan jawaban petani responden terhadap tingkat kinerja dan tingkat kepentingan tersebut. Data yang di peroleh dari jawaban responden kemudian diolah secara kualitatif dan kuantitatif. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan komputer melalui program *Microsoft Excel 2007* dan analisis kuadran pada metode IPA dijabarkan dalam bentuk diagram kartesius dengan menggunakan program SPSS 17.0.

#### 2.4. Metode *Importance-Performance Analysis* (IPA)

Skor penilaian tingkat kinerja dan kepentingan petani hasilnya berupa rata-rata skor masing-masing variabel untuk kinerja  $\bar{X}_i$  dan rata-rata skor masing-masing variabel untuk kepentingan  $\bar{Y}_i$  dengan formulasi sebagai berikut:

$$\bar{X}_i = \frac{\sum X_i}{n} \text{ dan } \bar{Y}_i = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Keterangan:

- n : Jumlah responden
- $\bar{X}_i$  : Skor rata-rata tingkat kinerja pelayanan untuk variabel ke-i
- $\bar{Y}_i$  : Skor rata-rata tingkat penilaian kepentingan untuk variabel ke-i
- $X_i$  : Total skor tingkat persepsi kinerja pelayanan pada responden ke-i
- $Y_i$  : Total skor tingkat kepentingan pada responden ke-i
- i : 1.2.3.....k (k = 22)

Supranto (2006) menyatakan bahwa diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi menjadi empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X, Y), dimana X adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan kinerja, sedangkan Y adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan dari seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan.

Nilai  $\bar{X}_i$  dan  $\bar{Y}_i$  diperoleh rumus sebagai berikut:

$$\bar{X}_i = \frac{\sum \bar{X}_i}{k} \quad \text{dan} \quad \bar{Y}_i = \frac{\sum \bar{Y}_i}{k}$$

Keterangan:

$\bar{X}_i$  : Batas sumbu X (tingkat kinerja)

$\bar{Y}_i$  : Batas sumbu Y (tingkat kepentingan)

$\bar{X}_i$  : Skor rata-rata tingkat kinerja pelayanan untuk variabel ke-i

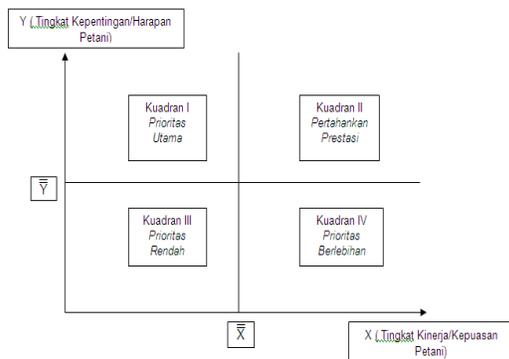
$\bar{Y}_i$  : Skor rata-rata tingkat penilaian kepentingan untuk variabel ke-i

i : 1.2.3.....k (k = 22)

Diagram kartesius dibagi menjadi empat kuadran, dimana setiap kuadran akan menggambarkan kondisi yang berbeda-beda yaitu:

1) Kuadran I (Prioritas Utama)

Kuadran I merupakan nilai yang menunjukkan harapan petani yang tinggi, tetapi secara performa jasa sesungguhnya masih rendah sehingga dapat dikatakan bahwa pelayanan pemerintah Kota Pekanbaru dalam sistem agribisnis jagung manis belum dapat memenuhi kebutuhan (harapan) petani (petani belum memperoleh kepuasan).



Gambar 1. Diagram Kartesius (*Importance and Performance Matrix*)

Sumber: Supranto (2006)

2) Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Kuadran II bermakna puas menurut petani. Kualitas pelayanan pemerintah Kota Pekanbaru dalam sistem agribisnis jagung manis berkualitas baik sesuai dengan harapan petani yang tinggi, maka pelayanan pemerintah Kota Pekanbaru dalam sistem agribisnis jagung manis perlu dipertahankan.

3) Kuadran III (Prioritas Rendah)

Kuadran III bermakna tingkat kepentingan petani rendah, dimana pelayanan pemerintah Kota Pekanbaru dalam sistem agribisnis jagung manis sesungguhnya juga rendah, dalam arti hal tersebut dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.

4) Kuadran IV (Prioritas Berlebihan)

Kuadran IV bermakna tidak penting menurut petani, namun kualitas pelayanan pemerintah Kota Pekanbaru dalam sistem agribisnis jagung manis berkualitas baik, maka kegiatan ini merupakan kegiatan mubazir atau sia-sia saja.

### 2.5. Analisis Gap

Nilai kinerja dan kepentingan didapatkan dari nilai rata-rata setiap variabel, kemudian diklasifikasikan dengan interval sebesar 0,8 (Mulyono, 1991). Selisih (*gap*) antara kinerja dengan kepentingan (harapan) menjelaskan tingkat kepuasan petani, yang diklasifikasikan dengan interval sebesar 1,6 dari tingkat kepuasan sangat rendah hingga sangat tinggi.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Petani jagung manis memiliki berbagai kebutuhan untuk mengembangkan komoditi jagung manis dalam setiap subsistem agribisnis, namun tidak semua dari kebutuhan tersebut dapat mereka penuhi sendiri dikarenakan keterbatasan yang mereka miliki. Oleh karena itu, Pemerintah Kota Pekanbaru dan Provinsi Riau telah melakukan berbagai program atau kegiatan dalam upaya menyediakan berbagai kebutuhan petani guna meringankan petani dalam melakukan pengembangan agribisnis jagung manis di Kota Pekanbaru. Berikut akan dibahas mengenai kebutuhan petani, upaya pemerintah dalam memenuhi kebutuhan petani, dan tingkat kepuasan petani dalam suatu analisis subsistem agribisnis jagung manis.

### 3.1. Analisis Subsistem Agribisnis

#### 3.1.1. Sub-sistem agribisnis hulu (*up-stream agribusiness*)

Sub-sistem agribisnis hulu (*up-stream agribusiness*), yakni industri-industri yang menghasilkan barang-barang modal (sarana produksi) bagi pertanian, seperti pupuk, pestisida, obat, vaksin ternak./ikan, alat dan mesin pertanian (Saragih, 1998). Input-input yang diperlukan petani pada usahatani jagung manis antara lain benih, pupuk, obat-obatan

(pestisida/herbisida) dan berbagai peralatan pertanian seperti cangkul, cultivator, hand traktor, dan bajak.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebutuhan benih jagung manis petani responden adalah 8-10 kg/ha, pupuk Urea = 200-300 kg/ha, TSP = 75-100 kg/ha, KCl = 50-100 kg/ha, dan pestisida/herbisida = 3 liter/ha. Sebesar 74,45 persen responden menggunakan benih jagung manis tipe Bonanza F1 dan 0,73 persen tipe *Sweet Boy*, penggunaan pupuk organik sebesar 94,16 persen berupa pupuk kandang dan 2,19 persen berupa campuran pupuk organik cair + kandang. Selain pupuk organik, sebesar 97,08 persen responden menggunakan pupuk an organik, dan 48,18 persen yang menggunakan obat-obatan. Peralatan pertanian yang digunakan oleh 81,75persen petani responden dalam kegiatan usahatani masih menggunakan cara konvensional dengan menggunakan cangkul, dan 18,25 persen petani responden selain menggunakan cangkul juga dibantu dengan mesin pertanian seperti kultivator, hand traktor, dan bajak. Permasalahan petani responden dalam penyediaan sarana produksi pertanian jagung manis di Kota Pekanbaru yaitu berupa mahalannya harga benih, pupuk dan obat-obatan; kelangkaan benih; dan belum ada penerapan mekanisasi pertanian.

Terdapat tujuh program/kegiatan yang telah dilakukan oleh pemerintah Kota Pekanbaru dan Provinsi Riau dari tahun 2012 – 2013 dalam upaya pengembangan jagung manis di Kota Pekanbaru dalam bentuk pemberian bantuan sarana produksi pertanian berupa benih, pupuk, pestisida, alat dan mesin pertanian kepada beberapa kelompok tani di Kota Pekanbaru. Namun, dalam pelaksanaannya ternyata program atau kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah belum mampu memenuhi harapan petani, seperti yang ditunjukkan pada Tabel 1.

**Tabel 1. Perbandingan antara kebutuhan petani dengan upaya pemerintah dalam sub-sistem agribisnis hulu (*up-stream agribusiness*)**

No.	Kebutuhan Petani	Permasalahan Petani	Upaya Pemerintah (Tahun 2012 – 2014)	Hasil Perbandingan
1.	Benih jagung manis, pupuk, obat-obatan, peralatan dan mesin pertanian.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Harga benih, pupuk, dan obat-obatan mahal.</li> <li>- Kelangkaan benih.</li> <li>- Belum menerapkan mekanisasi pertanian.</li> </ul>	Pemberian bantuan saprotan (benih, pupuk, <i>hand traktor</i> , dan <i>cultivator</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Kebutuhan petani akan saprotan telah diberikan oleh pemerintah, namun hanya dikhususkan untuk anggota kelompok tani, jumlahnya tidak mencukupi kebutuhan sekali tanam, dan pembagiannya tidak merata.</li> <li>-Bantuan mesin pertanian hanya diberikan pada kelompok tani dengan jumlah terbatas, sehingga penggunaannya oleh petani bukan anggota kelompok tani harus dengan biaya penyewaan.</li> </ul>

Tabel 1. menunjukkan bahwa program pemberian bantuan sarana produksi telah dilaksanakan dan sampai ke tangan petani, namun masih terdapat berbagai permasalahan dan keluhan dari petani sebagai respon atas ketidakpuasan petani terhadap program yang dilaksanakan pemerintah karena jenis bantuan saprotan dan kesesuaian jumlah bantuan saprotan dengan kebutuhan sekali tanam adalah variabel yang sangat penting dibutuhkan oleh petani responden dalam sub-sistem agribisnis hulu (*up-stream agribusiness*), namun kinerjanya selama ini dinilai belum dapat memenuhi keinginan (harapan) petani responden, hal ini juga seperti yang ditunjukkan dalam analisis gap (tingkat kepuasan petani) dan analisis kuadran pada Tabel 2. berikut.

**Tabel 2. Analisis *gap* dan analisis kuadran petani responden dalam sub-sistem agribisnis hulu (*up-stream agribusiness*)**

No	Analisis Subsisitem Agribisnis	Klasifikasi Responden		
		Anggota kelompok tani	Bukan anggota kelompok tani	Seluruh petani responden
<b>A. Analisis <i>Gap</i></b>				
1.	Tingkat Kinerja	2,52	1,58	2,03
2.	Tingkat Kepentingan	4,36	4,29	4,32
3.	Selisih ( <i>gap</i> )	(-1,84)	(-2,71)	(-2,29)
4.	Klasifikasi Tingkat Kepuasan	Rendah	Sangat Rendah	Rendah
<b>B. Analisis Kuadran</b>				
1.	Variabel Kuadran I	- Jenis bantuan saprotan - Kesesuaian jumlah bantuan saprotan dengan kebutuhan sekali tanam	- Jenis bantuan saprotan - Kesesuaian jumlah bantuan saprotan dengan yang dijanjikan - Kesesuaian jumlah bantuan saprotan dengan kebutuhan sekali tanam.	- Jenis bantuan saprotan - Kesesuaian jumlah bantuan saprotan dengan kebutuhan sekali tanam.
2.	Variabel Kuadran II	Kesesuaian jumlah bantuan saprotan dengan yang dijanjikan	- Kemampuan pemerintah dalam menjamin	- Kesesuaian jumlah bantuan saprotan dengan yang dijanjikan
		- Kemampuan pemerintah dalam menjamin kelancaran	kelancaran ketersediaan saprotan	- Kemampuan pemerintah dalam menjamin kelancaran ketersediaan

		ketersediaan saprotan		saprotan
3.	Variabel Kuadran III	- Ketanggapan pemerintah dalam permasalahan saprotan - Kemudahan dalam menghubungi atau menemui pihak instansi pemerintah/p enyuluh jika terdapat masalah saprotan.	- Ketanggapan pemerintah dalam permasalahan saprotan - Kemudahan dalam menghubungi atau menemui pihak instansi pemerintah/pe nyuluh jika terdapat masalah saprotan.	- Ketanggapan pemerintah dalam permasalahan saprotan - Kemudahan dalam menghubungi atau menemui pihak instansi pemerintah/penyu luh jika terdapat masalah saprotan.
4.	Variabel Kuadran IV	Tidak ada variabel	Tidak ada variabel	Tidak ada variabel

### **3.2. Petani Responden Anggota Kelompok Tani**

Tingkat kepuasan petani responden anggota kelompok tani pada sub-sistem agribisnis hulu berada pada tingkat kepuasan “rendah” dengan nilai *gap* (-1,84), hal ini disebabkan kepuasan petani anggota kelompok tani masih belum maksimal untuk variabel pada Kuadran II karena memiliki nilai tingkat kinerja yang lebih rendah dibandingkan dengan tingkat kepentingan (harapan) petani. Selain itu, tingkat kinerja pelayanan pemerintah dinilai sangat rendah pada dua buah variabel di Kuadran I, dimana bantuan sarana produksi dari pemerintah yang diberikan kepada petani anggota kelompok tani tidak sesuai dengan kebutuhan petani sekali tanam, sementara jenis dan jumlah bantuan sarana produksi dari pemerintah dinilai sangat penting oleh petani.

### **3.3. Petani Responden Bukan Anggota Kelompok Tani**

Tingkat kepuasan petani responden bukan anggota kelompok tani pada sub-sistem agribisnis hulu berada pada tingkat kepuasan “sangat rendah” dengan nilai *gap* (-2,71), hal ini disebabkan kepuasan petani bukan anggota kelompok tani masih belum maksimal untuk variabel pada Kuadran II karena memiliki nilai tingkat kinerja yang lebih rendah dibandingkan dengan tingkat kepentingan (harapan) petani. Selain itu, tingkat kinerja pelayanan pemerintah dinilai sangat rendah pada tiga buah variabel di Kuadran I yaitu, dimana petani yang tidak tergabung dalam kelompok tani tidak pernah mendapatkan bantuan sarana produksi dari pemerintah, sementara jenis dan jumlah bantuan sarana produksi dari pemerintah dinilai sangat penting oleh petani.

### **3.4. Seluruh Petani Responden (Gabungan Anggota dan Bukan Anggota Kelompok Tani)**

Tingkat kepuasan seluruh petani responden pada sub-sistem agribisnis hulu berada pada tingkat kepuasan “rendah” dengan nilai *gap* (-2,29), hal ini disebabkan kepuasan seluruh petani responden masih belum maksimal untuk variabel pada Kuadran II karena memiliki nilai tingkat kinerja yang lebih rendah dibandingkan dengan tingkat kepentingan (harapan) petani. Selain itu, tingkat kinerja pelayanan pemerintah dinilai sangat rendah pada dua buah variabel di Kuadran I yaitu kesesuaian jenis dan jumlah bantuan sarana produksi dengan kebutuhan untuk sekali tanam, dimana bantuan sarana produksi dari pemerintah yang diberikan kepada seluruh petani responden tidak sesuai dengan kebutuhan

petani sekali tanam, sementara jenis dan jumlah bantuan sarana produksi dari pemerintah dinilai sangat penting oleh petani.

### **3.1.2. Sub-sistem pertanian primer (*on-farmagribusiness*)**

Sub-sistem pertanian primer (*on-farmagribusiness*) dalam agribisnis jagung manis yaitu kegiatan budidaya jagung manis mulai dari persiapan benih hingga proses pasca panen yang menghasilkan komoditi pertanian primer dalam bentuk tongkol jagung manis yang siap untuk dikonsumsi ataupun dijual.

Adapun yang dibutuhkan petani dalam kegiatan budidaya jagung manis adalah teknologi dan teknik budidaya jagung manis yang baik yaitu usahatani yang intensif dan *sustainable* (lestari), serta petani mampu melakukan usahatani yang berbentuk komersial bukan usahatani yang subsisten untuk memenuhi kebutuhan pasar (Soekartawi, 2004). Permasalahan yang dialami petani responden dalam sub-sistem pertanian primer (*on-farmagribusiness*) berada pada proses pemeliharaan tanaman berupa tidak ada sistem pengairan yang diterapkan oleh 97,81 persen responden, serangan hama/penyakit tanaman pada 65,69 persen responden, dan 8,76 persen lahan pertanian responden sering dilanda banjir.

Oleh karena itu, dukungan pemerintah dalam upaya membantu menyelesaikan permasalahan petani responden di lapangan adalah dalam bentuk pendampingan oleh PPL, yang akan dijelaskan pada sub-sistem penyedia jasa agribisnis (*services for agribusiness*) selanjutnya.

### **3.1.3. Sub-sistem agribisnis hilir (*down-stream agribusiness*)**

Sub-sistem agribisnis hilir terdiri atas dua macam kegiatan, yaitu pengolahan komoditas primer dan pemasaran komoditas primer atau produk olahan (Saragih, 2001).

Kebutuhan petani dalam sub-sistem agribisnis hilir (*down-stream agribusiness*) adalah teknologi pengolahan dan tersedianya pasar untuk produk olahan jagung manis yang dihasilkan. Permasalahan yang dialami petani responden dalam sub-sistem agribisnis hilir adalah masih banyak petani responden (97,08 persen) yang belum melakukan pengolahan dan belum mengetahui teknologi pengolahan jagung manis, serta petani belum menerapkan teknik pemasaran yang baik dan lebih menguntungkan dimana sebagian besar responden

(75,18 persen) memasarkan jagung manis pada pedagang pengumpul sehingga harga yang diterima tentunya lebih rendah dari harga jual langsung ke konsumen.

Oleh karena itu, butuh dukungan pemerintah dalam upaya membantu menyelesaikan permasalahan petani responden dalam sub-sistem agribisnis hilir (*down-stream agribusiness*). Adapun program/kegiatan yang telah dilakukan pemerintah selama ini adalah dalam bentuk diklat teknis agribisnis, yang akan dijelaskan pada sub-sistem penyedia jasa agribisnis (*services for agribusiness*) selanjutnya.

#### **3.1.4. Sub-sistem penyedia jasa agribisnis (*services for agribusiness*)**

Sub-sistem penyedia jasa agribisnis atau kelembagaan penunjang agribisnis adalah semua jenis kegiatan yang berfungsi mendukung dan melayani serta mengembangkan kegiatan subsistem agribisnis yang lain (Soraya, 2011). Adapun penyedia jasa agribisnis yang dibahas dalam subsistem ini adalah penyedia jasa agribisnis pada sub-sistem pertanian primer (*on-farm agribusiness*) dan penyedia jasa agribisnis pada sub-sistem agribisnis hilir (*down-stream agribusiness*)

##### **a) Penyedia jasa agribisnis dalam sub-sistem pertanian primer (*on-farm agribusiness*)**

Dukungan pemerintah dalam upaya membantu menyelesaikan permasalahan petani responden dalam sub-sistem pertanian primer adalah dalam bentuk pendampingan oleh PPL. Namun, berdasarkan hasil penelitian ditemukan berbagai keluhan petani responden tentang kinerja PPL di lapangan. Oleh karena itu, berikut akan ditunjukkan pengukuran tingkat kepuasan petani responden terhadap kinerja pelayanan pemerintah penyedia jasa agribisnis dalam sub-sistem pertanian primer (*on-farm agribusiness*).

##### **Petani Responden Anggota Kelompok Tani**

Tingkat kepuasan petani responden anggota kelompok tani pada penyedia jasa agribisnis dalam sub-sistem pertanian primer berada pada tingkat kepuasan “sedang” dengan nilai *gap*(-0,21), hal ini disebabkan kepuasan petani anggota kelompok tani masih belum maksimal untuk variabel pada Kuadran II karena memiliki nilai tingkat kinerja yang lebih rendah dibandingkan dengan tingkat kepentingan (harapan) petani. Selain itu, tingkat kinerja pelayanan pemerintah dinilai sangat rendah pada dua buah variabel di Kuadran I, dimana petani anggota kelompok tani menilai kurangnya kehadiran dan

perhatian PPL terhadap permasalahan mereka di lapangan, sementara kehadiran dan perhatian PPL dinilai sangat penting oleh petani untuk membantu permasalahan petani dalam usahatani jagung manis terutama dalam upaya penanganan hama/penyakit tanaman.

### **Petani Responden Bukan Anggota Kelompok Tani**

Tingkat kepuasan petani responden bukan anggota kelompok tani pada penyedia jasa agribisnis dalam sub-sistem pertanian primer berada pada tingkat kepuasan “rendah” dengan nilai *gap*(-1,72), hal ini disebabkan kepuasan petanibukan anggota kelompok tani masih belum maksimal untuk variabel pada Kuadran II karena memiliki nilai tingkat kinerja yang lebih rendah dibandingkan dengan tingkat kepentingan (harapan) petani. Selain itu, tingkat kinerja pelayanan pemerintah dinilai sangat rendah pada dua buah variabel di Kuadran I, dimana petani yang tidak tergabung dalam kelompok tani tidak pernah mendapatkan pendampingan PPL di lapangan usahatani mereka, sementara pendampingan PPL dinilai sangat penting oleh petani untuk membantu permasalahan petani dalam usahatani jagung manis terutama dalam upaya penanganan hama/penyakit tanaman.

**Tabel 3. Analisis *gap* dan analisis kuadran petani responden pada penyedia jasa agribisnis dalam sub-sistem pertanian primer (*on-farm agribusiness*)**

No	Analisis Subsystem Agribisnis	Klasifikasi Responden		
		Anggota kelompok tani	Bukan anggota kelompok tani	Seluruh petani responden
<b>A. Analisis <i>Gap</i></b>				
1.	Tingkat Kinerja	3,03	1,04	2,00
2.	Tingkat Kepentingan	3,24	2,76	2,99
3.	Selisih ( <i>gap</i> )	(-0,21)	(-1,72)	(-0,99)
4.	Klasifikasi Tingkat Kepuasan	Sedang	Rendah	Rendah
<b>B. Analisis Kuadran</b>				
1.	Variabel Kuadran I	- Intensitas kehadiran PPL per bulan di lokasi usahatani - Kepedulian dan kecepatan penyuluh menyikapi masalah usahatani.	- Intensitas kehadiran PPL per bulan di lokasi usahatani - Kepedulian dan kecepatan penyuluh menyikapi masalah usahatani	- intensitas kehadiran PPL per bulan di lokasi usahatani - Kepedulian dan kecepatan penyuluh menyikapi masalah usahatani - Pengetahuan penyuluh mengenai usahatani jagung

				manis dan penerapan teknologi
2.	Variabel Kuadran II	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Penampilan PPL saat datang ke lokasi usahatani</li> <li>- Kemampuan penyuluh dalam berkomunikasi dengan petani</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pengetahuan penyuluh mengenai usahatani jagung manis dan penerapan teknologi</li> <li>- Kemampuan penyuluh dalam berkomunikasi dengan petani</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kemampuan penyuluh dalam berkomunikasi dengan petani</li> </ul>
3.	Variabel Kuadran III	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bentuk dukungan pemerintah dalam usahatani</li> <li>- Pengetahuan penyuluh mengenai usahatani jagung manis dan penerapan teknologi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Penampilan PPL saat datang ke lokasi usahatani</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bentuk dukungan pemerintah dalam usahatani</li> </ul>
4.	Variabel Kuadran IV	Tidak ada variabel	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bentuk dukungan pemerintah dalam usahatani</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Penampilan PPL saat datang ke lokasi usahatani</li> </ul>

### Seluruh Petani Responden (Gabungan Anggota dan Bukan Anggota Kelompok Tani)

Tingkat kepuasan seluruh petani responden pada penyedia jasa agribisnis dalam sub-sistem pertanian primer berada pada tingkat kepuasan “rendah” dengan nilai *gap* (-0,99), hal ini disebabkan kepuasan seluruh petani responden masih belum maksimal untuk variabel pada Kuadran II karena memiliki nilai tingkat kinerja yang lebih rendah dibandingkan dengan tingkat kepentingan (harapan) petani. Selain itu, tingkat kinerja pelayanan pemerintah dinilai sangat rendah pada tiga buah variabel di Kuadran I, dimana seluruh petani responden menilai kurangnya kehadiran, perhatian, dan pengetahuan PPL terhadap permasalahan mereka di lapangan, sementara kehadiran, perhatian, dan

pengetahuan PPL dinilai sangat penting oleh petani untuk membantu permasalahan petani dalam usahatani jagung manis terutama dalam upaya penanganan hama/penyakit tanaman.

**b) Penyedia jasa agribisnis dalam sub-sistem agribisnis hilir (*down-stream agribusiness*)**

Program/kegiatan yang telah dilakukan pemerintah selama ini dalam bentuk penyedia jasa agribisnis (*services for agribusiness*) pada sub-sistem agribisnis hilir (*down-stream agribusiness*) yaitu berupa diklat teknis agribisnis jagung manis kepada PPL dan petani di Kota Pekanbaru. Namun, berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa diklat tersebut belum mampu meningkatkan minat petani untuk melakukan proses pengolahan jagung manis. Oleh karena itu, berikut akan ditunjukkan pengukuran tingkat kepuasan petani responden terhadap kinerja pelayanan pemerintah penyedia jasa agribisnis dalam sub-sistem agribisnis hilir (*down-stream agribusiness*).

**Tabel 4. Analisis *gap* dan analisis kuadran petani responden pada penyedia jasa agribisnis dalam sub-sistem agribisnis hilir (*down-stream agribusiness*)**

No	Analisis Subsistem Agribisnis	Klasifikasi Responden		
		Anggota kelompok tani	Bukan anggota kelompok tani	Seluruh petani responden
<b>A. Analisis <i>Gap</i></b>				
1.	Tingkat Kinerja	1,96	1,18	1,55
2.	Tingkat Kepentingan	3,33	3,04	3,18
3.	Selisih ( <i>gap</i> )	(-1,37)	(-1,86)	(-1,63)
4.	Klasifikasi Tingkat Kepuasan	Rendah	Rendah	Rendah
<b>B. Analisis Kuadran</b>				
1.	Variabel Kuadran I	- Ketepatan jadwal pelaksanaan pelatihan pengolahan hasil pertanian. - Ketanggapan pemerintah/PPL terhadap permasalahan petani dalam proses pengolahan hasil pertanian - Pengetahuan penyuluh dalam	- Ketepatan jadwal pelaksanaan pelatihan pengolahan hasil pertanian - Ketanggapan pemerintah/PPL terhadap permasalahan petani dalam proses pengolahan hasil pertanian - Pengetahuan penyuluh dalam	- Ketepatan jadwal pelaksanaan pelatihan pengolahan hasil pertanian - Ketanggapan pemerintah/PPL terhadap permasalahan petani dalam proses pengolahan hasil pertanian - Pengetahuan penyuluh dalam membantu memasarkan hasil produksi

2.	Variabel Kuadran II	membantu memasarkan hasil produksi - Bentuk dukungan pemerintah penyedia jasa agribisnis dalam pengolahan hasil dan pemasaran - Ketepatan berlakunya harga kesepakatan di tingkat petani.	membantu memasarkan hasil produksi - Ketepatan berlakunya harga kesepakatan di tingkat petani - Ketanggapan pemerintah terhadap permasalahan dalam pemasaran jagung manis	- Ketepatan berlakunya harga kesepakatan di tingkat petani - Ketanggapan pemerintah terhadap permasalahan dalam pemasaran jagung manis
----	---------------------	---	---	---

### Klasifikasi Responden

No	Analisis Subsystem Agribisnis	Klasifikasi Responden		
		Anggota kelompok tani	Bukan anggota kelompok tani	Seluruh petani responden
3.	Variabel Kuadran III	- Ketanggapan pemerintah terhadap permasalahan dalam pemasaran jagung manis. - Kemampuan penyuluh dalam memberikan pendampingan mengenai proses pengolahan hasil pertanian - Upaya pemerintah memahami kebutuhan petani dalam proses pengolahan hasil produksi dan pemasaran - Pihak yang dapat dihubungi petani untuk mengetahui informasi	- Bentuk dukungan pemerintah penyedia jasa agribisnis dalam pengolahan hasil dan pemasaran - Kemampuan penyuluh dalam memberikan pendampingan mengenai proses pengolahan hasil pertanian - Sikap penyuluh dalam melayani keluhan petani mengenai permasalahan pada pengolahan hasil dan pemasaran - Upaya	- Kemampuan penyuluh dalam memberikan pendampingan mengenai proses pengolahan hasil pertanian - Upaya pemerintah memahami kebutuhan petani dalam proses pengolahan hasil produksi dan pemasaran - Pihak yang dapat dihubungi petani untuk mengetahui informasi mengenai hal pemasaran jagung manis (informasi pasar dan harga)

		mengenai hal pemasaran jagung manis (informasi pasar dan harga)	pemerintah memahami kebutuhan petani dalam proses pengolahan hasil produksi dan pemasaran	
			- Pihak yang dapat dihubungi petani untuk mengetahui informasi mengenai hal pemasaran jagung manis (informasi pasar dan harga)	
4.	Variabel Kuadran IV	- Sikap penyuluh dalam melayani keluhan petani mengenai permasalahan pada pengolahan hasil dan pemasaran	Tidak ada variabel	- Bentuk dukungan pemerintah penyedia jasa agribisnis dalam pengolahan hasil dan pemasaran. - Sikap penyuluh dalam melayani keluhan petani mengenai permasalahan pada pengolahan hasil dan pemasaran

### **Petani Responden Anggota Kelompok Tani**

Tingkat kepuasan petani responden anggota kelompok tani pada penyedia jasa agribisnis dalam sub-sistem agribisnis hilir berada pada tingkat kepuasan “rendah” dengan nilai *gap*(-1,37), hal ini disebabkan kepuasan petani anggota kelompok tani masih belum maksimal untuk variabel pada Kuadran II karena memiliki nilai tingkat kinerja yang lebih rendah dibandingkan dengan tingkat kepentingan (harapan) petani. Selain itu, tingkat kinerja pelayanan pemerintah dinilai sangat rendah pada tiga buah variabel di Kuadran I, dimana petani anggota kelompok tani menilai kurangnya dukungan pemerintah dalam pengolahan hasil dan pemasaran jagung manis, sedangkan hal tersebut dinilai sangat penting oleh petani karena kurangnya minat petani melakukan pengolahan jagung manis disebabkan oleh kurangnya keahlian petani dalam proses pengolahan dan pemasaran produk olahan jagung manis.

### **Petani Responden Bukan Anggota Kelompok Tani**

Tingkat kepuasan petani responden bukan anggota kelompok tani pada penyedia jasa agribisnis dalam sub-sistem agribisnis hilir berada pada tingkat kepuasan “rendah” dengan nilai *gap*(-1,86), hal ini disebabkan kepuasan petani bukan anggota kelompok tani masih belum maksimal untuk variabel pada Kuadran II karena memiliki nilai tingkat kinerja yang lebih rendah dibandingkan dengan tingkat kepentingan (harapan) petani. Selain itu, tingkat kinerja pelayanan pemerintah dinilai sangat rendah pada tiga buah variabel di Kuadran I, dimana petani bukan anggota kelompok tani menilai kurangnya dukungan pemerintah dalam pengolahan hasil dan pemasaran jagung manis, sedangkan hal tersebut dinilai sangat penting oleh petani karena kurangnya minat petani melakukan pengolahan jagung manis disebabkan oleh kurangnya keahlian petani dalam proses pengolahan dan pemasaran produk olahan jagung manis.

### **Seluruh Petani Responden (Gabungan Anggota dan Bukan Anggota Kelompok Tani)**

Tingkat kepuasan seluruh petani responden pada penyedia jasa agribisnis dalam sub-sistem agribisnis hilir berada pada tingkat kepuasan “rendah” dengan nilai *gap*(-1,63), hal ini disebabkan kepuasan seluruh petani responden masih belum maksimal untuk variabel pada Kuadran II karena memiliki nilai tingkat kinerja yang lebih rendah dibandingkan dengan tingkat kepentingan (harapan) petani. Selain itu, tingkat kinerja pelayanan pemerintah dinilai sangat rendah pada tiga buah variabel di Kuadran I, dimana seluruh petani responden menilai kurangnya dukungan pemerintah dalam pengolahan hasil dan pemasaran jagung manis, sedangkan hal tersebut dinilai sangat penting oleh petani karena kurangnya minat petani melakukan pengolahan jagung manis disebabkan oleh kurangnya keahlian petani dalam proses pengolahan dan pemasaran produk olahan jagung manis.

### **3.2. Tingkat Kepuasan Petani dalam Pengembangan Agribisnis Jagung Manis di Kota Pekanbaru**

Tingkat kepuasan petani terhadap kinerja pemerintah dalam pengembangan sistem agribisnis jagung manis di Kota Pekanbaru secara keseluruhan yang diperoleh berdasarkan nilai selisih (*gap*) antara nilai tingkat kinerja dengan nilai tingkat kepentingan pada masing-masing subsistem, dengan penjelasan sebagai berikut :

- a) Tingkat kepuasan petani responden anggota kelompok tani pada sistem agribisnis jagung manis di Kota Pekanbaru berada pada tingkat kepuasan “rendah”.
- b) Tingkat kepuasan petani responden bukan anggota kelompok tani pada sistem agribisnis jagung manis di Kota Pekanbaru berada pada tingkat kepuasan “rendah”.
- c) Tingkat kepuasan seluruh petani responden pada sistem agribisnis jagung manis di Kota Pekanbaru berada pada tingkat kepuasan “rendah”.

Dengan demikian, diketahui bahwa seluruh petani jagung manis memiliki tingkat kepuasan “rendah” terhadap kinerja pelayanan pemerintah dalam pengembangan sistem agribisnis jagung manis di Kota Pekanbaru, dimana tingkat kinerja pelayanan pemerintah dalam pengembangan agribisnis jagung manis di Kota Pekanbaru tidak sesuai (lebih rendah) dengan tingkat kepentingan (harapan) petani sehingga dinilai masih kurang baik karena beberapa alasan berikut : jenis dan jumlah bantuan saprotan yang diberikan selama ini tidak sesuai dengan kebutuhan sekali tanam, kurangnya kehadiran dan perhatian PPL terhadap permasalahan petani di lokasi usahatani, serta kurangnya dukungan pemerintah dalam pengolahan hasil dan pemasaran jagung manis, sementara variabel tersebut dinilai sangat penting oleh petani.

Oleh karena itu, jika pemerintah tidak segera memperbaiki kinerja variabel pelayanan yang menjadi prioritas utama dalam setiap subsistem agribisnis, maka petani responden tidak akan memberikan respon yang positif terhadap program/kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dalam pengembangan agribisnis jagung manis seperti enggan untuk bergabung dalam kelompok tani atau keluar dari kelompok tani yang sudah ada karena mereka menilai tidak ada manfaat yang diperoleh dari suatu kelompok tani. Akibatnya lama-kelamaan petani akan berhenti mengusahakan komoditi jagung manis dan beralih pada komoditi lain yang dianggap lebih menguntungkan dan lebih memenuhi kebutuhan (harapan) mereka, sehingga pada akhirnya tujuan pemerintah untuk meningkatkan produktivitas jagung manis dalam pengembangan agribisnis jagung manis di Kota Pekanbaru tidak akan tercapai.

## **IV. PENUTUP**

### **4.1. Kesimpulan**

1. Kebutuhan petani pada sistem agribisnis jagung manis berupa input sarana produksi seperti benih, pupuk, obat-obatan, alat, dan mesin pertanian; teknologi dan teknik budidaya jagung manis yang baik; teknologi pengolahan dan tersedianya pasar untuk produk olahan jagung manis yang dihasilkan.
2. Upaya pelayanan pemerintah dalam penyediaan kebutuhan petani jagung manis di Kota Pekanbaru dari tahun 2012 – 2014 berupa pemberian bantuan sarana produksi, pendampingan PPL, dan diklat teknis agribisnis untuk PPL dan petani.
3. Petani jagung manis di Kota Pekanbaru memiliki tingkat kepuasan “rendah”, dimana tingkat kinerja pelayanan pemerintah dalam pengembangan agribisnis jagung manis di Kota Pekanbaru tidak sesuai (lebih rendah) dengan tingkat kepentingan (harapan) petani sehingga dinilai masih dinilai kurang baik karena beberapa alasan berikut : jenis dan jumlah bantuan saprotan yang diberikan selama ini tidak sesuai dengan kebutuhan petani sekali tanam, kurangnya kehadiran dan perhatian PPL terhadap permasalahan petani di lokasi usahatani, serta kurangnya dukungan pemerintah dalam pengolahan hasil dan pemasaran jagung manis, sementara beberapa variabel tersebut dinilai sangat penting oleh petani.

### **4.2. Saran**

Pemerintah perlu meningkatkan kinerja pelayanan pada setiap subsistem agribisnis jagung manis di Kota Pekanbaru yaitu sebagai berikut :

1. Sub-sistem agribisnis hulu : melakukan program/kegiatan pemberian bantuan sarana produksi pertanian baik bagi petani yang tergabung dalam kelompok tani maupun tidak dengan memperhatikan jenis dan jumlah bantuan saprotan yang sesuai dengan kebutuhan petani sekali tanam.
2. Penyedia jasa agribisnis dalam sub-sistem pertanian primer: meningkatkan intensitas kehadiran PPL per bulan di lokasi usahatani petani; meningkatkan kepedulian dan

- kecepatan penyuluh menyikapi masalah usahatani petani; dan meningkatkan pengetahuan penyuluh mengenai usahatani jagung manis dan penerapan teknologi.
3. Penyedia jasa agribisnis dalam sub-sistem agribisnis hilir : melaksanakan pelatihan pengolahan hasil jagung manis secara rutin dan berkelanjutan bagi PPL dan petani serta melakukan transfer ilmu dari pelatihan tersebut kepada petani yang lain baik yang tergabung dalam kelompok tani maupun tidak; meningkatkan ketanggapan pemerintah/PPL terhadap permasalahan petani dalam proses pengolahan hasil jagung manis; menyediakan pasar bagi produk olahan jagung manis; serta meningkatkan pengetahuan penyuluh dalam membantu memasarkan jagung manis petani.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Anggun Soraya., 2011, *Ruang Lingkup Agribisnis*, <http://anggunsoraya.blogspot.com/2011/05/ruang-lingkup-agribisnis.html>, Diakses 07 Juli 2014.
- Bungaran Saragih., 2001, *Paradigma Baru Pembangunan Ekonomi Berbasis Pertanian*, Yayasan USESE, Bogor.
- \_\_\_\_\_., 1998, *Kumpulan Pemikiran Agribisnis: Paradigma Baru Pembangunan Ekonomi Berbasis Pertanian*, Yayasan Persada Mulia Indonesia.
- Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Riau., 2012, *Petunjuk Teknis Peningkatan Mutu Intensifikasi (PMI) dan Pengembangan Tanaman Jagung Tahun 2012*, Pekanbaru.
- J. Supranto., 2006, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Kotler, Philip., 2002, *Marketing Management*, PT Indeks, Jakarta.
- Soekartawi., 2004, *Agribisnis Teori dan Aplikasinya*, Rajawali Press, Jakarta.
- Sri Mulyono., 1991, *Statistika untuk Ekonomi*, Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi UI, Jakarta.