



Surabaya, 6 Juli 2023

SEMINAR NASIONAL HASIL RISET DAN PENGABDIAN

"Peran Riset, Inovasi dan Pengabdian Kepada Masyarakat Bagi Pembangunan Indonesia Berkelanjutan"



OBMJTJTBJOHLBUJFBTBOIFOHVOKVOHJFSIBEBVBMJUBTIFOFMFHHBSBBO 1FOVMVIBOEJBNBOHSPOPWBTJEHPS

**Nisrina Sukma Desriana^{1*}, Eny Lestri², Eksa Rusdiyana², Endang Pudji Astuti²,
Enti Sirmawati²**

¹ Universitas Sebelas Maret Surakarta, Jl. Ir Sutami No.36, Kentingan, Kec. Jebres, Kota
Surakarta, Jawa Tengah 57126

² Balai Besar Penerapan Standar Instrumen Pertanian Kementerian Pertanian, Jl. Tentara
Pelajar No. 10 Bogor 16164

*Email: nisrnsdr@gmail.com

Abstrak

Penyuluhan berbasis eduwisata merupakan salah satu bentuk layanan yang disediakan oleh Taman Agroinovasi (Tagrinov) di BBP2TP Bogor. Layanan eduwisata diminati oleh berbagai kelompok sekolah mulai TK sampai SMA dengan materi yang disesuaikan dengan kebutuhan peserta penyuluhan. Kegiatan penyuluhan pertanian ini telah berlangsung lama, namun belum pernah dilakukan penilaian kepuasan secara mendalam. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji tingkat kepuasan pengunjung terhadap kualitas penyelenggaraan penyuluhan di Tagrinov sekaligus mengkaji strategi yang tepat untuk meningkatkan kepuasan pengunjung. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dimana hasil data akan dianalisis menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*. Jumlah sampel dalam penelitian adalah 35 responden dengan kriteria yaitu guru sekolah yang pernah berkunjung dan mendapat penyuluhan dalam 6 bulan terakhir, terhitung sejak bulan April 2022 sampai September 2022. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner yang disebarkan ke tujuh sekolah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengunjung secara keseluruhan merasa sangat puas terhadap kualitas penyelenggaraan penyuluhan di Tagrinov dengan hasil perhitungan CSI yang diperoleh sebesar 89,70%, namun berdasarkan analisis IPA diperlukan peningkatan kinerja pada beberapa atribut. Strategi peningkatan disusun dalam penelitian ini dan berdasarkan pada hasil penilaian atribut yang memiliki kinerja kurang baik menurut pengunjung sehingga pengunjung belum mendapatkan kepuasan.

Kata kunci: Kepuasan Pengunjung; Kualitas Penyuluhan Pertanian; Taman Agro Inovasi

Copyright © (2022) Seminar Hasil Riset dan Pengabdian ke 4

PENDAHULUAN

Agroeduwisata merupakan sebuah konsep yang menggabungkan empat fungsi mulai dari produksi, edukasi, wisata, dan konservasi agro. Agroeduwisata juga merupakan sebuah usaha

kreatif untuk meningkatkan nilai lahan pertanian sehingga konversi lahan dapat diminimalkan (Adriani dan Syahadat, 2019). Salah satu kawasan yang sedang bertransformasi menjadi agroeduwisata adalah Taman Agro Inovasi (Tagrinov) yang ada di BBP2TP Bogor. Tagrinov merupakan mini display pemanfaatan lahan pekarangan secara optimal. Berdasarkan empat fungsi agroeduwisata yang telah disebutkan sebelumnya, Tagrinov telah memenuhi dua komponen layanan agroeduwisata yaitu Agro dan Edu, sedangkan untuk komponennya wisata perlu ditingkatkan lagi. Aktivitas Tagrinov diantaranya melakukan layanan kegiatan pendampingan teknologi inovatif pemanfaatan lahan pekarangan di bidang komoditas tanaman pangan, perkebunan, hortikultura, dan peternakan dengan maksud agar teknologi diterapkan sesuai dengan rekomendasi. Tagrinov sendiri sebelumnya sudah menjadi kawasan yang dikunjungi oleh berbagai pihak seperti sekolah-sekolah sebanyak 39,53%, Kelompok Wanita Tani (KWT) sebanyak 6,52%, dan komunitas sosial sebanyak 53,95% sebagai tempat edukasi dan pembelajaran mengenai penataan area lahan pekarangan secara optimal (Laporan Akhir Tagrinov, 2021).

Tagrinov menjadi media bagi penyuluh yang ada di BBP2TP Bogor untuk mentransfer ilmu yang mereka ketahui tentang budidaya tanaman tertentu dan mengasah keterampilan para penerima manfaat budidaya tanaman. Materi yang sesuai dengan kebutuhan serta dekat dengan kehidupan peserta penyuluhan akan lebih disenangi dan mudah diserap sehingga menimbulkan kepuasan lebih tinggi dibandingkan materi yang tidak sesuai dengan kebutuhan. Kegiatan penyuluhan juga akan dikatakan efektif dan mencapai kepuasan ketika kegiatan tersebut disertai dengan peragaan yang didukung adanya sarana ataupun alat-alat peraga yang mudah didapat, murah, dan mampu dikerjakan oleh sasaran apabila mereka terangsang untuk mempraktekannya (Kartasapoetra, 1991). Kondisi sasaran juga penting untuk diperhatikan agar penyuluhan yang dilakukan dapat ikut membantu sasaran dalam memenuhi kebutuhannya sehingga menimbulkan kepuasan bagi sasaran penyuluhan dan termasuk penyuluhan yang berkualitas.

Penilaian tingkat kepuasan pengunjung sangat penting untuk dilakukan karena suatu instansi dan kegiatan yang dilaksanakan di dalamnya memerlukan timbal balik dari yang mereka berikan kepada sasarannya. Keberhasilan penyuluhan pertanian sangat bergantung pada kemahiran seorang penyuluh dalam menyampaikan materi dan aplikasi yang dibutuhkan oleh sasaran, oleh karena itu seorang penyuluh haruslah memiliki kualifikasi tertentu, baik yang menyangkut kepribadian, pengetahuan, sikap, dan keterampilan memberikan penyuluhan yang profesional. Kualitas jasa atau pelayanan dinilai lebih sukar untuk dievaluasi dibandingkan dengan kualitas barang dikarenakan penilaiannya didasarkan pada pelayanan yang dialami oleh masing-masing konsumen (Munawaroh dalam Tho'in, 2011). Tingkat kepuasan memang

memiliki ikatan erat dengan kualitas pelayanan. Ikatan seperti ini dalam jangka panjang memungkinkan instansi dapat memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan sarannya. Analisis kualitas pelayanan dapat diukur berdasarkan Teori *Service Quality* yaitu melalui lima metode mulai dari aspek *tangible* berkaitan dengan bukti fisik atau sesuatu yang dilihat, *reliability* berkaitan dengan realibilitas atau keandalan, *responsiveness* berkaitan dengan daya tanggap atau responsif, *assurance* berkaitan dengan keyakinan dan yang terakhir *empathy* yang berkaitan dengan empati (Parasuraman *et al.*, 1990). Penelitian terdahulu yang paling dekat dan dijadikan acuan adalah penelitian Sari *et al.* (2021) dengan judul “Analisis Kepuasan Pengunjung Program Agroeduwisata Taman Teknologi Pertanian TTP Cigombong Kabupaten Bogor” menjadi penelitian terdahulu yang memiliki tingkat kemiripan paling tinggi. Variabel yang diteliti dalam penelitian ini diantaranya dapat dilihat dalam dimensi *price*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*.

Menurut Kotler (1996) terdapat 4 metode yang dapat dilakukan untuk mengukur kepuasan yaitu sistem keluhan dan saran yang diwujudkan dengan adanya kotak saran, *ghost shopping*, *lost customer analysis*, dan survei kepuasan. Survei kepuasan inilah yang selanjutnya menjadi metode untuk mengukur kepuasan pengunjung yang dipilih oleh peneliti. Pentingnya penilaian tingkat kepuasan para pengunjung yang mendapat penyuluhan di Tagrinov ternyata belum pernah dilakukan secara lebih mendalam, padahal penyelenggaraan penyuluhan ini sudah dilakukan sejak tahun 2018. Hal ini kemudian menjadi menjadi dasar untuk menyusun suatu rumusan masalah. Sasaran dari kegiatan penyuluhan yang terfokus pada guru dan siswa-siswi sekolah saat ini termasuk hal yang masih jarang untuk dilakukan sehingga semakin menarik untuk diteliti. Rumusan masalah yang dapat disusun berdasarkan penjelasan di atas diantaranya : (1) bagaimana tingkat kepuasan pengunjung terhadap kualitas penyelenggaraan penyuluhan di Taman Agro Inovasi BBP2TP Bogor, (2) apa saja atribut penting yang sudah mendapatkan kepuasan dan belum mendapatkan kepuasan dari pengunjung, (3) bagaimana strategi peningkatan kualitas penyelenggaraan penyuluhan di Taman Agro Inovasi BBP2TP Bogor. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengunjung terhadap kualitas penyelenggaraan penyuluhan di Taman Agro Inovasi. Selain itu, atribut-atribut yang dianggap penting dan sudah mendapatkan kepuasan maupun belum mendapatkan kepuasan dapat dianalisis untuk selanjutnya dapat menjadi bahan evaluasi bagi para penyuluh dan pihak BBP2TP Bogor lainnya untuk menyusun strategi yang tepat dan dapat meningkatkan kinerja para penyuluh di BBP2TP Bogor.

METODE

Waktu dan lokasi

Lokasi penelitian ditentukan dengan metode *purposive* di Taman Agroinovasi Balai Besar Pengkajian dan Pengembangan Teknologi Pertanian (BBP2TP) Kota Bogor sebagai salah satu penyedia layanan penyuluhan eduwisata. Kegiatan penelitian dilakukan selama 2 (dua) bulan, dilakukan dengan teknik survei berupa kuesioner kepada 35 guru sekolah yang mengunjungi tagrinov selama kurun Januari 2022 - September 2022.

Rancangan penelitian

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh guru sekolah yang menjadi pengunjung dan mendapat penyuluhan di Tagrinov BBP2TP sejak bulan Januari 2022 - September 2022. Adapun pengambilan sampel sekolah dilakukan dengan mempertimbangkan waktu kunjungan ke Tagrinov yang ada di BBP2TP tidak lebih dari 6 bulan terakhir, terhitung sejak bulan April 2022. Jumlah sampel sebanyak 35 guru sekolah yang menjadi obyek penelitian dan jumlahnya ditentukan dengan menggunakan rumus slovin:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

N = jumlah populasi

n = jumlah sampel

e = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir (10 %).

$$n = \frac{52}{1 + 52(0,1)^2}$$

$$n = \frac{52}{1,52}$$

$$n = 34,21$$

$$n = 35 \text{ (dibulatkan)}$$

Adapun penentuan sampel guru dari populasi jumlah guru sekolah yang berkunjung ditentukan berdasarkan rumus berikut dan diperoleh jumlah guru berdasarkan jenjang sekolah sesuai dengan tabel 1. Jumlah sampel yang diteliti harus dapat mewakili setiap sekolah yang berkunjung pada bulan April 2022 - September 2022 sehingga penentuan sampel di setiap kelompoknya dilakukan dengan teknik pengambilan sampel secara proporsional (*proportional random sampling*). Pengambilan sampel secara proporsional dapat diartikan bahwa peneliti akan mengambil perwakilan dari setiap kelompok yang ada dan jumlahnya disesuaikan dengan jumlah

guru dari masing-masing sekolah yang mendampingi saat kunjungan ke Tagrinov. Kriteria kelompok yang dimaksud adalah jenjang sekolah yang diajar mulai dari TK, SD, SMP, dan SMA. Tidak ada perbedaan dalam setiap kelompoknya sehingga tidak ada kelompok yang lebih tinggi dari kelompok lainnya.

$$n = \frac{n(\text{kelompok})}{N} \times n(\text{total sampel})$$

Keterangan :

$n(\text{kelompok})$ = Jumlah total responden berdasarkan jenjang sekolah

N = Jumlah populasi

$n(\text{total sampel})$ = Jumlah responden berdasarkan rumus slovin

Tabel 1. Daftar Sekolah dengan Waktu Kunjungan Enam Bulan Terakhir

No	Jenjang Sekolah	Jumlah Guru yang Berkunjung	Jumlah Guru yang Menjadi Responden	Kegiatan
1.	TK/Sederajat	22 Orang	15 Orang	Eduwisata
2.	SD/Sederajat	21 Orang	14 Orang	Eduwisata
3.	SMP/Sederajat	5 Orang	3 Orang	Eduwisata
4.	SMA/Sederajat	4 Orang	3 Orang	Eduwisata
Total Kunjungan		52 Orang	35 Orang	

Sumber : Data Sekunder BBP2TP Kota Bogor, 2022

Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dengan empat alternatif jawaban menggunakan skala likert. Peserta ditanyakan tingkat kepentingan terhadap atribut yang harus dimiliki oleh penyuluh (1 = sangat tidak penting, 4 = sangat penting) serta kondisi kinerja (1 = sangat tidak puas, 4 = sangat puas).

Metode analisis data

Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan guru sekolah secara keseluruhan, sedangkan analisis lebih lanjut dilakukan dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengetahui tingkat masing-masing atribut lebih mendalam. Diagram IPA pada bagian sumbu mendatar (X) akan diisi oleh rata-rata skor tingkat kinerja pelaksanaan masing-masing atribut (X), sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh rata-rata skor tingkat kepentingan masing-masing atribut (Y) dengan rumus:

$$\bar{x} = \frac{\sum xi}{n} \text{ dan } \bar{y} = \frac{\sum yi}{n}$$

Keterangan :

X = Skor rata-rata tingkat kinerja

Y = Skor rata-rata tingkat kepentingan

n = Jumlah responden

Diagram kartesius dalam IPA merupakan suatu bagan yang dibagi atas empat bagian dan dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (a,b) yang diperoleh dari rumus :

$$a = \frac{\sum xi}{k} \text{ dan } b = \frac{\sum yi}{k}$$

Keterangan :

a = Batas sumbu X (tingkat kinerja)

b = Batas sumbu Y (tingkat kepentingan)

k = Banyaknya atribut yang diteliti



Gambar 1. Kuadran Pembagian Analisis IPA

Jika ordinat berada pada Kuadran I (*Concentrate These*) dapat diartikan sebagai faktor yang dianggap penting, namun kinerjanya belum sesuai dengan harapan sasaran sehingga harus ditingkatkan. Adapun Kuadran II (*Keep up the Good Work*) berisi faktor yang dianggap penting dan sudah sesuai dengan harapan sasaran sehingga harus dipertahankan, sedangkan kuadran III (*Low Priority*) terdiri dari faktor yang dianggap kurang penting dan kinerjanya masih kurang, namun tidak terlalu berpengaruh karena dianggap kurang penting oleh sasaran. Kuadran IV (*Possible Overkill*) merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan, bahkan dirasa terlalu berlebihan. Atribut dalam kuadran ini bisa dikurangi untuk menekan biaya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Customer Satisfaction Index (CⁱSI) merupakan pengukuran kepuasan yang baik karena perhitungan tersebut dapat merangkum penilaian pengunjung tentang berbagai atribut pelayanan dalam skor tunggal. Semakin akurat pemilihan atribut, maka akan semakin akurat pula ukuran kepuasan keseluruhan Berdasarkan perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI) pada tabel 2 dapat diketahui tingkat kepuasan total pengunjung terhadap kualitas penyelenggaraan penyuluhan di Taman Agro Inovasi (Tagrinov) sebagai berikut.

Tabel 2. Perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) Seluruh Pengunjung

No	Atribut	MIS	MSS	WF	WS
1	Penampilan Penyuluh	3,49	3,34	5,45	18,22
2	Kelengkapan Alat dan Bahan untuk Pengunjung Praktek Langsung	3,54	3,66	5,53	20,25
3	Kecukupan Alat dan Bahan untuk Pengunjung Praktek Langsung	3,54	3,60	5,53	19,92
4	Ketersediaan Sarana Demonstrasi (demplot taman)	3,51	3,51	5,48	19,26
5	Kenyamanan di Tagrinov	3,63	3,71	5,67	21,05
6	Kerapihan di Tagrinov	3,51	3,51	5,48	19,26
7	Kesesuaian Materi Penyuluhan dengan Kebutuhan Pengunjung	3,80	3,71	5,94	22,04
8	Kemudahan Alat Peraga yang Digunakan	3,69	3,60	5,76	20,76
9	Kemampuan Penyuluh Meningkatkan Pengetahuan Pengunjung	3,69	3,57	5,76	20,59
10	Waktu Penyuluhan yang Cukup	3,34	3,43	5,22	17,91
11	Kecepatan Penyuluh dalam Menghadapi Masalah Pengunjung	3,49	3,66	5,45	19,97
12	Ketepatan Penyuluh dalam Menjawab Pertanyaan Pengunjung	3,49	3,66	5,45	19,97
13	Penguasaan Materi oleh Penyuluh	3,57	3,69	5,58	20,59
14	Keramahan Penyuluh	3,71	3,71	5,80	21,51
15	Kemudahan Bahasa yang Digunakan Penyuluh dalam Menyampaikan Materi ke Pengunjung	3,51	3,71	5,48	20,35
16	Antusiasme Penyuluh dalam Menyampaikan Materi ke Pengunjung	3,54	3,51	5,53	19,42
17	Intonasi Suara dari Penyuluh	3,51	3,54	5,48	19,42
18	Mimik Wajah dari Penyuluh	3,40	3,43	5,31	18,23
Total		63,96	64,55		
Weight Average Total (WAT)					358,81
Customer Satisfaction Index (CSI)					89,70

Sumber : Analisis Data Primer, 2022

Nilai CSI yang diperoleh pada penelitian ini adalah 89,70 sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh pengunjung sangat puas terhadap kualitas penyelenggaraan penyuluhan di Tagrinov BBP2TP Bogor. Berdasarkan hasil perhitungan lebih lanjut dengan *Importance Performane Analysis* (IPA) diketahui skor rata-rata untuk atribut kinerja (\bar{x}) adalah 3,55, sedangkan skor rata-rata untuk kepentingan (\bar{y}) adalah 3,59. Hasil analisa dari data yang diperoleh lebih detail sebagaimana pada tabel 3 berikut.

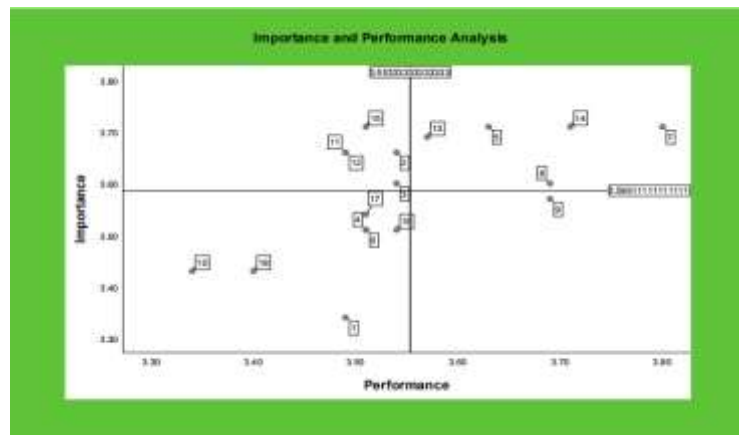
Tabel 3. Tingkat Kinerja dan Kepentingan Atribut Penyuluhan Seluruh Pengunjung

No	Atribut	\bar{x}	\bar{y}
1	Penampilan Penyuluh	3,49	3,34
2	Kelengkapan Alat dan Bahan untuk Pengunjung Praktek Langsung	3,54	3,66
3	Kecukupan Alat dan Bahan untuk Pengunjung Praktek Langsung	3,54	3,60
4	Ketersediaan Sarana Demonstrasi (demplot taman)	3,51	3,51
5	Kenyamanan di Tagrinov	3,63	3,71
6	Kerapihan di Tagrinov	3,51	3,51
7	Kesesuaian Materi Penyuluhan dengan Kebutuhan Pengunjung	3,80	3,71
8	Kemudahan alat peraga yang digunakan	3,69	3,60
9	Kemampuan Penyuluh Meningkatkan Pengetahuan Pengunjung	3,69	3,57
10	Waktu Penyuluhan yang Cukup	3,34	3,43
11	Kecepatan Penyuluh dalam Menghadapi Masalah Pengunjung	3,49	3,66
12	Ketepatan Penyuluh dalam Menjawab Pertanyaan Pengunjung	3,49	3,66
13	Penguasaan Materi oleh Penyuluh	3,57	3,69
14	Keramahan Penyuluh	3,71	3,71

15	Kemudahan Bahasa yang Digunakan Penyuluh dalam Menyampaikan Materi ke Pengunjung	3,51	3,71
16	Antusiasme Penyuluh dalam Menyampaikan Materi ke Pengunjung	3,54	3,51
17	Intonasi Suara dari Penyuluh	3,51	3,54
18	Mimik Wajah dari Penyuluh	3,40	3,43
Rata-rata		3,55	3,59

Sumber : Analisis Data Primer, 2022

Rata-rata tingkat kinerja dan tingkat kepentingan yang diperoleh akan digunakan untuk membentuk diagram kartesius.



Gambar 2. Importance Perfomance Matrix Seluruh Pengunjung

Sumber : Analisis Data Primer, 2022

Berdasarkan gambar 5.1 diketahui bahwa masing-masing atribut dikelompokkan sesuai dengan hasil perhitungan rata-rata yang diperoleh dari penilaian 35 responden. Nilai rata-rata dari skor tingkat kepentingan dan skor tingkat kinerja juga dapat dilihat pada gambar di atas yaitu 3,586 atau dibulatkan menjadi 3,59 untuk tingkat kepentingan 18 atribut penyuluhan dan 3,553 atau dibulatkan 3,55 untuk tingkat kinerja 18 atribut penyuluhan. Secara lebih ringkas, pengelompokkan masing-masing atribut disajikan pada tabel 5.3 sebagai berikut.

Tabel 4. Hasil Importance and Performance Analysis Total

Kuadran I (Penting, Diharapkan)	Kuadran II (Penting, Sesuai Harapan)	Kuadran III (Kurang Penting, Kurang Diharapkan)	Kuadran IV (Tidak Penting, Tidak Diharapkan)
Kecepatan Penyuluh dalam Menghadapi Masalah Pengunjung	Kesesuaian Materi Penyuluhan dengan Kebutuhan	Waktu Penyuluhan	Kemampuan Penyuluh Meningkatkan Pengetahuan Pengunjung
Ketepatan Penyuluh dalam Menjawab Pertanyaan Pengunjung	Keramahan Penyuluh	Mimik Wajah dari Penyuluh	
Kemudahan Bahasa yang Digunakan Penyuluh dalam Menyampaikan Materi ke Pengunjung	Kemudahan Alat Peraga yang Digunakan	Penampilan Penyuluh	

Kelengkapan Alat dan Bahan untuk Pengunjung Praktek Langsung	Kenyamanan di Tagrinov	Intonasi Penyuluh	Suara
Kecukupan Alat dan Bahan untuk Pengunjung Praktek Langsung	Penguasaan Materi oleh Penyuluh	Ketersediaan Demonstrasi (demplot taman)	Sarana Kerapihan Penataan Antusiasme Penyuluh

Sumber : Analisis Data Primer, 2022

Kecepatan dalam menangani permasalahan pengunjung menjadi salah satu aspek penting karena merupakan bentuk empati kepada pengunjung. Pengunjung di Taman Agro Inovasi saat ini merasa belum puas terhadap pelayanan yang diberikan dan penyuluh harus mengalokasikan sumber daya yang memadai untuk meningkatkan kinerja dalam hal kecepatan menghadapi masalah pengunjung agar citra positif dapat diperoleh penyuluh dan pihak penyelenggaraan penyuluhan lainnya di Tagrinov. Ketepatan penyuluh dalam menjawab pertanyaan juga menjadi konsentrasi yang harus ditingkatkan oleh pihak BBP2TP Kota Bogor. Beragam pertanyaan yang diajukan oleh pengunjung mulai dari guru sekolah dan juga murid TK hingga SMA dianggap belum mampu dijawab secara tepat oleh penyuluh di Tagrinov BBP2TP. Berdasarkan kondisi di lapangan, mereka belum mencapai kata puas terhadap atribut penyuluhan ini maka dari itu atribut ini perlu menjadi perhatian dan bahan evaluasi karena tergolong penting. Menurut Mulyana (2017) ketepatan menjadi salah satu aspek yang menentukan kinerja seorang penyuluh dari segi kualitas, baik itu ketepatan dalam hal memberikan arahan kepada peserta penyuluhan ataupun ketepatan dalam hal waktu untuk menyelesaikan pekerjaan. Kemudahan bahasa yang digunakan oleh penyuluh menjadi atribut selanjutnya yang belum mencapai kata puas dari pengunjung. Pengunjung menganggap bahwa bahasa yang digunakan oleh penyuluh dalam menyampaikan materi penyuluh belum sepenuhnya mudah dimengerti oleh pengunjung. Menurut Slamet (2013) segala informasi yang disajikan dalam penyuluhan pertanian harus mampu dikemas dalam bentuk dan bahasa yang mudah dimengerti oleh sasarannya. Oleh karena itu, atribut ini juga perlu ditingkatkan agar mencapai kepuasan pengunjung.

Penggunaan metode praktek langsung akan memberikan kesempatan pada pengunjung untuk mengaplikasikan materi yang diterima. Menurut Fatimah (2020) metode ini dapat meningkatkan pengetahuan lebih cepat dibandingkan hanya menerima teori. Praktek langsung biasanya membutuhkan sarana dan prasarana penunjang seperti alat dan bahan sesuai dengan kegiatan praktek yang akan dilakukan. Kelengkapan dan kecukupan alat bahan untuk pengunjung melakukan praktek langsung menjadi dua atribut terakhir yang harus mendapat perhatian oleh pihak BBP2TP dikarenakan dua atribut ini penting, namun belum mencapai kepuasan pengunjung. Berdasarkan hasil rata-rata tingkat kinerja dan tingkat kepentingan, pengunjung menganggap bahwa alat dan bahan yang digunakan untuk praktek belum lengkap dan belum cukup untuk semua pengunjung yang hadir saat kegiatan penyuluhan berlangsung. Hal ini perlu

menjadi bahan pertimbangan dan evaluasi ke depannya untuk menentukan strategi terbaik agar pengunjung dapat mencapai rasa puas terhadap kedua atribut tersebut.

Hasil analisis IPA juga menghasilkan atribut yang sudah mencapai kepuasan dan berada pada kuadran II. Atribut yang dimaksud adalah : (1) kesesuaian materi dengan kebutuhan pengunjung, (2) keramahan penyuluh, (3) kemudahan alat peraga yang digunakan penyuluh dalam membantu menjelaskan materi, (4) kenyamanan di Tagrinov, dan (5) penguasaan materi oleh penyuluh. Kelima atribut ini perlu dijaga kinerja baiknya karena dianggap penting oleh pengunjung dan sudah mendapatkan kepuasan dari pengunjung. Atribut lainnya yang tergabung dalam kuadran III dan IV tidak terlalu dianggap penting sehingga peningkatan kinerjanya bisa dikesampingkan terlebih dahulu.

Selanjutnya, strategi yang dapat dilakukan berdasarkan hasil diskusi dengan penyuluh yang ada di BBP2TP Kota Bogor dalam rangka mengatasi permasalahan pada nomor 1. Meningkatkan koordinasi dengan anggota tim lainnya yang memiliki pengetahuan atau keterampilan yang lebih baik untuk saling mengisi dalam memberikan respon jawaban. Follet dalam Qurtubi (2019) menyatakan bahwa terdapat beberapa prinsip koordinasi diantaranya continuity. Berdasarkan prinsip ini dapat diartikan bahwa koordinasi merupakan proses berkelanjutan dalam setiap proses penyuluhan yang sedang berlangsung. Adanya koordinasi yang baik dalam kegiatan penyuluhan di Tagrinov dapat membantu mempercepat respon dan memastikan bahwa pengunjung mendapatkan jawaban yang akurat dan tepat waktu.

Atribut ketepatan penyuluh dalam menjawab pertanyaan penyuluh dapat diatasi dengan melakukan internalisasi peningkatan kapasitas pengetahuan penyuluh melalui evaluasi ulang kinerja penyuluh. Penyuluh harus memastikan bahwa penyuluh memberikan jawaban yang tepat dan akurat melalui adanya umpan balik dari pengunjung dan anggota tim lainnya untuk memperbaiki kinerja mereka dalam pemahaman materi yang disampaikan. Hal yang dapat dilakukan dalam rangka meningkatkan pemahaman penyuluh diantaranya dengan membaca literatur tambahan dan juga berkonsultasi atau brainstorming dengan pakar yang ahli dalam bidang tersebut. Kegiatan pembelajaran dilakukan tanpa mengenal usia. Menurut Longworth dan Davies dalam Yuhety *et al.* (2018) pendidikan dan belajar sepanjang hayat merupakan cara untuk mengembangkan potensi manusia melalui proses yang mendukung dan memberdayakan individu untuk memperoleh pengetahuan, nilai-nilai, keterampilan, dan pemahaman secara terus menerus.

Mulyana (2007) menyatakan bahwa komunikasi akan disebut efektif ketika penerima mampu menginterpretasikan pesan yang diterimanya. Formulasi materi dengan menggunakan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami. Penyuluh yang ada di BBP2TP Bogor berusaha untuk menghindari penggunaan bahasa yang terlalu teknis atau rumit salah satunya dengan mengupayakan penggunaan contoh yang relevan dan mudah dipahami oleh pengunjung.

Permasalahan ketidaklengkapan alat bahan untuk praktek langsung dapat diupayakan dengan strategi yang pertama yaitu dimulai dengan mencari alat dan bahan alternatif yang dapat digunakan ketika pengunjung tidak memiliki akses ke alat dan bahan yang lengkap untuk melakukan praktek langsung. Penyuluh juga akan mengajak para pengunjung untuk fokus pada kegiatan demonstrasi yang dilakukan sebelum praktek dilakukan. Tujuannya agar pengunjung memahami cara melakukan praktek dengan benar sesuai materi yang disampaikan. Adapun untuk ketidakcukupan alat bahan, sebelum kegiatan praktek dilakukan para penyuluh dapat memastikan penggunaan alat dan bahan diatur dengan bijak dan efisien sehingga dapat memaksimalkan praktek yang dilakukan. Penyuluh juga akan membuat improvisasi dengan membuat alat atau bahan dari bahan yang tersedia di sekitar tempat praktek agar semua pengunjung dapat melakukan kegiatan praktek langsung.

KESIMPULAN

Tingkat kepuasan pengunjung secara keseluruhan dapat dikatakan sangat puas. Berdasarkan nilai CSI yang dihasilkan adalah 89,70%. Atribut yang dianggap penting dan mendapatkan kepuasan dari seluruh pengunjung yaitu berada pada kuadran II. Atribut tersebut diantaranya adalah: (1) kenyamanan di Taman Agro Inovasi, (2) kesesuaian materi penyuluhan dengan kebutuhan, (3) kemudahan alat peraga untuk digunakan pengunjung, (4) tingkat penguasaan materi oleh penyuluh, dan (5) tingkat keramahan penyuluh dengan pengunjung. Adapun atribut yang dianggap penting dan belum mendapatkan kepuasan sehingga perlu untuk ditingkatkan berada pada kuadran I. Atribut tersebut diantaranya adalah: (1) kelengkapan alat dan bahan untuk praktek langsung, (2) kecukupan alat dan bahan untuk praktek langsung, (3) cepat tanggap penyuluh dalam menghadapi masalah yang dialami pengunjung, (4) ketepatan penyuluh saat menjawab pertanyaan pengunjung, dan (5) kemudahan bahasa yang digunakan oleh penyuluh saat menyampaikan materi ke pengunjung, sedangkan atribut yang tergolong pada kuadran III dan IV tidak terlalu penting untuk ditingkatkan kualitasnya. Strategi peningkatan disusun berdasarkan hasil evaluasi terhadap atribut yang kurang memuaskan dan difokuskan pada hasil IPA di kuadran I. Beberapa strategi dapat dilakukan untuk memperbaiki kinerja tersebut diantaranya dengan : 1) meningkatkan koordinasi dengan anggota tim lainya yang memiliki pengetahuan atau keterampilan yang lebih baik untuk saling mengisi dalam memberikan respon jawaban, 2) evaluasi ulang kinerja penyuluh untuk memperbaiki kinerja mereka dalam pemahaman materi yang disampaikan, 3) formulasi materi dengan menggunakan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami, 4) mencari alat dan bahan alternatif, dan 5) memastikan penggunaan alat dan bahan diatur dengan bijak dan efisien sehingga dapat

memaksimalkan praktek yang dilakukan atau membuat improvisasi dengan membuat alat atau bahan dari bahan yang tersedia di sekitar tempat praktek. Instansi BBP2TP Bogor diharapkan terus mengadakan program penyuluhan pertanian ini dengan sasaran guru dan juga siswa-siswi sekolah agar sektor pertanian lebih dikenal di lingkungan sekolah. Selain itu, instansi BBP2TP diharapkan lebih meningkatkan kapasitas SDM pelaksana dalam rangka mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan Tagrinov.

UCAPAN TERIMAKASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada Kantor BBP2TP Bogor atas kesempatannya untuk dapat melakukan penelitian di Taman Agroinovasi. Secara khusus penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Bapak Didu Wahyudi selaku Manager Tagrinov yang memberikan informasi terkait dengan responden penelitian yang menjadi objek studi.

DAFTAR PUSTAKA

- Adriani, H., & Syahadat R. M. (2019). Agroeduwisata : Rencana Konsep untuk Meningkatkan Nilai Tambah Pertanian di Desa Linggamekar, Kuningan, Jawa Barat. *Prosiding Seminar Nasional Hasil Penelitian Pertanian*. 709-714.
- Fatimah, C. (2020). Penggunaan Metode Praktik dalam Meningkatkan Keterampilan Teknik Budidaya Tanaman Obat. *J Al-Azkiya*. 5(1), 25-32.
- Kartasapoetra. (1991). *Teknologi Pertanian Irigasi*. Yogyakarta : Bumi Aksara.
- Kotler, P. (1996). *Manajemen Pemasaran Analysis Perencanaan dan Implementasi*. Jakarta : Salemba Empat.
- Mulyana, D. (2007). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, H. (2017). Kinerja Penyuluh Pertanian BP3K Kecamatan Ciamis Dalam Rangka Pemberdayaan Petani di Desa Pawindan Kecamatan Ciamis Kabupaten Ciamis. *J Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*. 4(1), 31-42.
- Qurtubi, A. (2019). *Administrasi Pendidikan (Tinjauan Teori dan Implementasi)*. Surabaya : Jakad Media Publishin.
- Parasuraman, Valarie A., Zeithmal, Leonard L. B. (1990). *Delivering Quality Service, Balancing Customer Perception and Expectations*. New York: Free Press.
- Sari, D. P., Ahyar, I., & Burhanuddin. (2021). Analisis Kepuasan Pengunjung Program Agroeduwisata Taman Teknologi Pertanian (TTP) Cigombong Kabupaten Bogor. *Forum Agribisnis*. 11(2), 109-121.
- Slamet, M. 2003. *Membentuk Pola Prilaku Manusia Pembangunan*. Bogor : IPB Press..
- Tho'in, M. 2011. Pengaruh Faktor-faktor Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Nasabah di Baitul Mal Wat Tamwil (BMT) Karanggede Boyolali. *J Muqtasid*. 2(1), 73-89.
- Wahyudi, D et al. (2021). *Laporan Akhir Tagrinov Tahun 2021*. Bogor. BBP2TP Bogor.
- Yuhety, H., Yusufhadi, M., & Anisah, B. (2018). Indikator Mutu Program Pendidikan Sepanjang Hayat. *J Ilmiah Visi PTK-PNF*. 3(2), 159-170.