

**KEPUASAN PETANI TERHADAP PELAYANAN
PENYULUH PERTANIAN DALAM AKTIVITAS
PENYULUHAN PERTANIAN DI KABUPATEN BANYUASIN
(Kasus Kelompok Tani di Kecamatan Makarti Jaya)**

Oleh
DEWI DARMAWATI



**FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
PALEMBANG
2019**

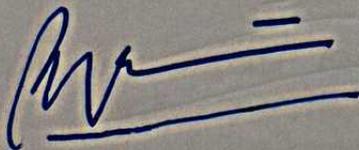
HALAMAN PENGESAHAN

**KEPUASAN PETANI TERHADAP PELAYANAN
PENYULUH PERTANIAN DALAM AKTIVITAS
PENYULUHAN PERTANIAN DI KABUPATEN BANYUASIN
(Kasus Kelompok Tani di Kecamatan Makarti Jaya)**

oleh
Dewi Darmawati
412015100

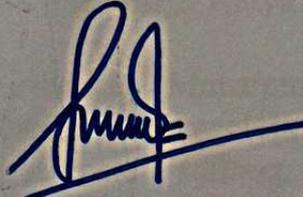
Telah dipertahankan pada ujian 09 Maret 2019

Pembimbing Utama



Dr. H. Rahidin H. Anang, Ir., MS.

Pembimbing Pendamping



Puri Pratami AN, S.P., M.Si.

Palembang, 19 Maret 2019

Universitas Muhammadiyah Palembang

Fakultas Pertanian

Universitas Muhammadiyah Palembang

Dekan,



Dr. Ir. Gusmiatun, M.P.
NIDN/NBM. 0016086901/727236

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dewi Darmawati
Tempat/Tanggal Lahir : Makarti Jaya / 08 Maret 1995
NIM : 412015100
Pogram studi : Agribisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Palembang
Menyatakan Bahwa :

1. Skripsi ini adalah hasil karya saya dan disusun sendiri dengan sungguh-sungguh serta bukan merupakan penjiplakan karya orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan skripsi ini dan segala konsekuensinya.
2. Saya bersedia untuk menanggung segala bentuk tuntutan hukum yang mungkin timbul jika terdapat pelanggaran Hak Cipta dalam Karya ilmiah saya ini.
3. Memberikan hak kepada Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Palembang untuk menyimpan, alih media, mengelola dan menampilkan/mempublikasikannya di media secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

Palembang, 23 Februari 2019



(Dewi Darmawati)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui 1) indikator kepuasan petani terhadap pelayanan penyuluh pertanian dalam aktivitas penyuluhan pertanian 2) bagaimana kaitan antara kepuasan petani terhadap implementasinya pada kelompok tani di Kecamatan Makarti Jaya Kabupaten Banyuasin. Penelitian ini dilaksanakan di Kecamatan Makarti Jaya Kabupaten Banyuasin pada bulan Desember 2018- Februari 2019. Metode penelitian yang digunakan adalah studi kasus (*case study*), dengan menggunakan dua metode dalam penarikan contoh, yaitu sensus (*sampling jenuh*) dan metode *simple random sampling* (acak sederhana). Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *observation participant* dan wawancara mendalam (*in depth interview*) dengan responden yang telah di random, selain itu jenis data yang dikumpulkan yaitu data primer dan data sekunder. Selanjutnya pengolahan dan analisis data dalam penelitian ini yaitu secara deskriptif kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian, bahwa didapatkan hasil tujuan 1) indikator kepuasan petani terhadap pelayanan penyuluh pertanian di Kecamatan Makarti Jaya yaitu : materi sesuai kebutuhan petani, komunikasi mudah di mengerti, keterbukaan menerima kritik dan saran, kunjungan yang intens dan bisa ditemui di mana saja. Hasil tujuan kedua 2) kaitan antara kepuasan petani terhadap implementasinya bahwa petani mudah menerapkan materi yang diberikan oleh penyuluh pertanian.

Kata kunci : kepuasan, penyuluh pertanian, petani di Kecamatan Makarti Jaya.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT karena atas rahmat dan ridho-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul “Kepuasan Petani Terhadap Pelayanan Penyuluh Pertanian Dalam Aktivitas Penyuluhan Pertanian Di Kabupaten Banyuasin (Kasus Kelompok Tani Di Kecamatan Makarti Jaya)”, yang merupakan salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Palembang.

Dalam penyusunan Skripsi ini Penulis telah banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, baik berupa doa, bimbingan, petunjuk, saran dan masukan. Semoga amal baik yang telah diberikan kepada penulis akan mendapatkan balasan pahala dari Allah SWT.

Penulis menyadari bahwa di dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga Allah SWT membalas semua amal baik kita. Aamiin.

Palembang, Maret 2019

Dewi Darmawati

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR.....	ix
RIWAYAT HIDUP.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Dan Kegunaan.....	8
BAB II. KERANGKA TEORITIS.....	9
A. Penelitian Terdahulu yang Sejenis.....	9
B. Tinjauan Pustaka.....	17
1. Konsepsi Pelayanan Publik.....	17
2. Konsepsi Penyuluh Pertanian.....	24
3. Konsepsi Penyuluhan Pertanian.....	27
4. Konsepsi Petani.....	30
5. Konsepsi Kelompok Tani.....	32
6. Konsepsi Kepuasan Petani.....	36
C. Model Pendekatan.....	39
D. Batasan Penelitian dan Operasionalisasi Variabel.....	40
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN.....	41
A. Tempat dan Waktu.....	41
B. Metode Penelitian.....	41
C. Metode Penarikan Contoh.....	43
D. Metode Pengumpulan Data.....	45
E. Metode Pengolahan dan Analisis Data.....	48
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	52
A. Keadaan Umum.....	52
1. Letak, Luas dan Batas Wilayah Administrasi.....	52
2. Keadaan Topografi.....	53
3. Pemerintahan.....	54
4. Jumlah Penduduk dan Sumber Penghasilan.....	55
5. Sosial.....	56
B. Identitas Responden.....	59
1. Identitas Petani.....	59
2. Identitas Penyuluh Pertanian.....	62

C. Indikator Kepuasan Petani Terhadap Pelayanan Penyuluh Pertanian Dalam Aktivitas Penyuluhan Pertanian Di Kecamatan Makarti Jaya	63
1. Hasil	63
2. Pembahasan.....	69
D. Kaitan Antara Kepuasan Petani Terhadap Implementasi Di Kecamatan Makarti Jaya	74
1. Hasil	74
2. Pembahasan.....	79
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	82
A. Kesimpulan	82
B. Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN.....	90

BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pembangunan pertanian di Indonesia dianggap penting dari keseluruhan pembangunan nasional. Beberapa hal yang mendasari pembangunan pertanian di Indonesia mempunyai peranan penting, antara lain; potensi sumber daya alam yang besar dan beragam, pangsa terhadap ekspor nasional, perannya dalam penyediaan pangan masyarakat dan menjadi basis pertumbuhan di pedesaan. Pembangunan pertanian bertujuan untuk kesejahteraan petani, hal tersebut didukung oleh salah satu program strategis pembangunan pertanian saat ini yaitu pengembangan SDM (Sumber Daya Manusia) Pertanian dan Kelembagaan Petani. Dalam mewujudkan tujuan pembangunan pertanian tersebut, maka diperlukan pelaku utama dan pelaku usaha yang berkualitas, andal, berkemampuan manajerial, memiliki jiwa wirausaha dan organisasi bisnis. Dengan demikian, mereka diharapkan mampu membangun usahatani berdaya saing dan berkelanjutan sehingga dapat meningkatkan posisi tawarnya. Salah satu pelaku utama pembangunan pertanian adalah petani, yang diharapkan memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai dalam mengelola usaha tani sehingga dapat mengatasi permasalahan yang tidak hanya dalam peningkatan produksi, tetapi juga dalam peningkatan pendapatan dan pengembangan usaha di sektor pertanian (Menteri Pertanian, 2013).

Sektor pertanian merupakan sektor yang mendapatkan perhatian cukup besar dari pemerintah dikarenakan peranannya yang sangat penting dalam rangka pembangunan ekonomi dan pemulihan ekonomi bangsa. Peranan sektor pertanian adalah sebagai sumber penghasil bahan kebutuhan pokok, sandang dan papan, menyediakan lapangan kerja bagi sebagian besar penduduk, memberikan sumbangan terhadap pendapatan nasional yang tinggi dan memberikan devisa bagi negara. Sektor pertanian juga dapat menjadi basis dalam mengembangkan kegiatan ekonomi pedesaan melalui pengembangan usaha berbasis pertanian yaitu agribisnis dan agroindustri. Selain itu sektor pertanian juga merupakan sektor

yang paling banyak menyerap tenaga kerja dan paling banyak diusahakan yang tentu saja harus didukung dengan mengembangkan sumber daya manusia (SDM) yang cerdas dan terampil, mengembangkan daya saing ekonomi daerah yang berbasis sumber daya lokal dengan memperhatikan kelestarian lingkungan. Maka dari itu, untuk memenuhi hak-hak masyarakat pemerintah daerah berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik secara terintegrasi dan berkesinambungan dalam upaya memenuhi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik (Mardikanto, 2007).

Dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari para pemberi layanan, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih tergolong berbelit-belit, lambat dan mahal. Kecenderungan seperti ini terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang melayani bukan yang dilayani, pelayanan yang seharusnya ditunjukkan pada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap negara. Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah adalah pemenuhan kebutuhan pangan untuk masyarakat dengan memberdayakan penyuluhan pertanian.

Penyuluhan pertanian merupakan industri jasa yang menawarkan pelayanan publik non formal dan memberikan informasi pertanian kepada petani serta pihak-pihak lain yang memerlukan (Pembangunan Jangka Panjang 2). Pemerintah memberikan perhatian yang serius terhadap penyuluhan pertanian, hal ini dapat dilihat dengan telah dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2006 tentang Sistem Penyuluhan Pertanian, Perikanan dan Kehutanan (SP3K) sebagai dasar hukum bagi penyelenggaraan penyuluhan pertanian. Diharapkan

dengan adanya landasan hukum yang jelas maka penyuluhan pertanian bisa berjalan lebih terarah.

Siregar (2010), menyatakan bahwa pelaksanaan kegiatan penyuluhan pertanian merupakan serangkaian proses yang berkelanjutan sesuai kebutuhan petani. Untuk itu, materi dan metode penyuluhan pertanian merupakan bagian dari kualitas kegiatan penyuluhan pertanian. Dalam hubungannya dengan metode-metode penyuluhan, untuk meningkatkan efektivitas metode, pemilihan dan penggunaan metode harus didasarkan atas kondisi para petani, yaitu perhatian, minat, kepercayaan, hasrat, tindakan dan kepuasan. Kondisi petani penting diperhatikan agar penyuluhan yang dilakukan dapat ikut membantu para petani memenuhi kebutuhannya, sehingga dengan demikian menimbulkan kepuasan bagi petani dan penyuluhan seperti itu merupakan penyuluhan yang berkualitas.

Kualitas penyuluhan pertanian dapat diketahui dengan cara membandingkan kepuasan para petani atas layanan yang diterima dengan layanan yang diharapkan oleh petani. Kegiatan penyuluhan pertanian meliputi pendidikan, persiapan, pelaksanaan, evaluasi, pelaporan, pengembangan profesi dan penunjang penyuluhan pertanian. Penyuluhan pertanian diharapkan mampu memenuhi kebutuhan petani untuk mengembangkan usahatani sehingga petani merasa puas. Kegiatan penyuluhan pertanian diharapkan mampu menjembatani berbagai fenomena-fenomena yang terjadi di lingkungan petani dengan perkembangan ilmu pengetahuan, baik yang bersifat temporer maupun bersifat tetap (Abubakar dan Siregar, 2010).

Puspadi (2003), menjelaskan bahwa pada hakekatnya kualitas dari kegiatan penyuluhan pertanian merupakan fungsi kualitas sumberdaya manusia penyuluhan pertanian. Kualitas kegiatan penyuluhan pertanian diukur dengan lima indikator, yaitu: materi penyuluhan pertanian, domain yang disentuh dalam melaksanakan rangkaian kegiatan penyuluhan pertanian, memfasilitasi keputusan-keputusan dari petani, keberpihakan kepada petani, dan intensitas kunjungan penyuluh pertanian ke wilayah binaannya. Ke lima indikator tersebut tidak lepas dari seorang penyuluh pertanian.

Penyuluh pertanian merupakan orang yang mengemban tugas memberikan dorongan kepada petani agar mau mengubah cara berpikir, cara kerja dan cara hidupnya yang lama dengan cara-cara baru yang lebih sesuai dengan perkembangan zaman demi untuk mensejahterakan hidupnya dan keluarganya (Kartasapoetra, 1994).

Tugas pokok dan fungsi penyuluh pertanian adalah melakukan kegiatan penyuluhan pertanian untuk dapat mengembangkan kemampuan petani dalam menguasai, memanfaatkan dan menerapkan teknologi baru sehingga mampu bertani lebih baik, berusaha lebih menguntungkan serta membina kehidupan berkeluarga yang lebih sejahtera. Persepsi dari sebagian masyarakat atau petani terhadap kemampuan penyuluh pertanian dalam melayani terkait dengan penguasaan penyuluh pertanian mengenai teknik budidaya komoditas pertanian dinilai memadai dalam memberikan pelayanan seperti penyuluhan pertanian yang mampu menjelaskan inovasi suatu teknologi dan dapat berkomunikasi dengan bahasa yang mudah dipahami.

Penyuluh pertanian dalam memberikan layanan dapat dianggap sebagai penyampai atau penyusun dalam program nasional dan regional agar dapat diikuti dan dilaksanakan oleh petani, sehingga program-program yang disusun berjalan dengan baik. Penyuluh pertanian juga berperan dalam memberikan pelayanan sebagai motivator, fasilitator dan konsultan yang bertugas untuk melakukan identifikasi, pendataan dan pelaporan teknis pelaksanaan kegiatan kepada kepala instansi masing-masing mulai di tingkat kecamatan, kabupaten dan di tingkat provinsi.

Dengan adanya pelayanan ini, penyuluh pertanian membuat atau menyusun rencana kerja layanan sesuai dengan fungsi dan tugasnya yaitu penyuluhan yang terjun langsung ke lapangan atau berpartisipasi dalam melayani melalui mekanisme kerja dan metode yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat, sehingga penyuluh pertanian dalam memberikan layanan mampu meningkatkan layanan melalui program-program yang menunjang produksi pangan.

Program ini dimaksudkan untuk memberikan ruang kepada penyuluh pertanian agar mampu mengembangkan kinerja dalam pelayanan yang tertuang dalam Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 14/Permentan/Ot.140/3/2015 pasal 1 tentang pedoman pengawalan dan pendampingan terpadu penyuluh, mahasiswa, dan bintang pembina desa dalam rangka upaya khusus peningkatan produksi padi, jagung, dan kedelai. Program ini berupa memberikan pelatihan-pelatihan tentang pengelolaan padi, jagung dan kedelai yang menjamin ketahanan dan kemandirian pangan. Pelaksanaan program pemerintah dan kegiatan penyuluhan pertanian bertujuan sebagai tanggung jawab dan pelayanan dari kinerja yang diberikan penyuluh pertanian kepada masyarakat dengan memberikan pengajaran tentang perawatan pangan, memfasilitasi para petani dengan memberikan benih yang telah di sediakan oleh pemerintah untuk meningkatkan hasil pangan.

Disamping itu secara umum terdapat informasi bahwa keberadaan penyuluh pertanian belum dapat memberikan pelayanan yang optimal bagi para petani dan kelompok tani. Hal ini juga menjadi tantangan yang cukup berat bagi penyuluh pertanian untuk melayani para petani secara optimal karena perkembangan Iptek dan era globalisasi. Di mana kualitas pelayanan penyuluh pertanian akan mempengaruhi kepuasan petani.

Kualitas pelayanan penyuluhan diharapkan dapat menimbulkan kepuasan bagi petani yang selanjutnya akan bermanfaat dalam upaya ikut meningkatkan kapasitasnya. Kepuasan para petani terhadap jasa penyuluhan utamanya akan ditentukan oleh tingkat terpenuhinya kebutuhan petani oleh penyuluhan yang ada yang selanjutnya dapat meningkatkan kapasitas petani (Syahyuti, 2006).

Kepuasan petani terhadap jasa penyuluh pertanian utamanya akan ditentukan oleh tingkat terpenuhinya kebutuhan petani oleh penyuluhan pertanian yang ada yang selanjutnya dapat meningkatkan kapasitas petani. Bagi para petani di Kecamatan Makarti Jaya, kehadiran para penyuluh pertanian sangat diharapkan, terutama untuk membantu para petani dalam memecahkan masalah yang dihadapi, namun pada kenyataannya masih belum semua permasalahan petani dapat diatasi. Jumlah penduduk di Kecamatan Makarti Jaya berjumlah 28.891 jiwa yang terdiri

dari 14.739 jiwa laki-laki dan 14.152 jiwa perempuan, yang mayoritas masyarakatnya berprofesi sebagai petani. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 7. Jumlah Penduduk Menurut Desa/Kelurahan dan Jenis kelamin di Kecamatan Makarti Jaya Tahun, 2018.

No	Desa/Kelurahan	Laki-Laki (Jiwa)	Perempuan (Jiwa)	Jumlah
1	Upang Makmur	916	907	1.823
2	Pangestu	799	804	1.603
3	Makarti Jaya	3.639	3.883	7.522
4	Tirta Kencana	1.869	1.785	3.654
5	Tanjung Mas	524	592	1.116
6	Sungai Semut	986	1.000	1.986
7	Tanjung Baru	532	474	1.006
8	Delta Upang	1.943	1.717	3.660
9	Upang Mulya	774	768	1.542
10	Muara Baru	1.070	1.061	2.131
11	Pendowo Harjo	1.184	1.241	2.425
12	Purwosari	830	862	1.692
Jumlah		15.066	15.094	30.160

Sumber : Profil Kecamatan Makarti Jaya Kabupaten Banyuasin, 2019.

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa jumlah penduduk perempuan yakni berjumlah 15.094 jiwa lebih besar daripada jumlah penduduk laki-laki dengan jumlah 15.066 jiwa. Dengan jumlah penduduk terbanyak yaitu di desa eks transmigrasi yang berada di desa Makarti Jaya dengan jumlah 7.522 Jiwa.

Khusus untuk BPP (Balai Penyuluhan Pertanian) Kecamatan Makarti Jaya, bahwa instansi tersebut membawahi 12 desa yang terdiri dari 6 desa eks transmigrasi dan 6 desa penduduk asli. Dengan jumlah penyuluh pertanian yang ada yaitu sebanyak 3 orang penyuluh Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan 6 orang penyuluh Tenaga Harian Lepas-Tenaga Bantu Penyuluh Pertanian (THL-TBPP). Secara aturan bahwa jumlah penyuluh pertanian yang ada sudah cukup untuk membina seluruh petani dari 12 desa yang ada. Akan tetapi secara kenyataan

bahwa dari 12 desa tersebut terdapat 247 kelompok tani (Hasil Evaluasi BPP Kecamatan Makarti Jaya tahun 2018). Secara logika bahwa dengan jumlah kelompok tani yang begitu banyak akan mengalami kesulitan dalam pelayanannya yang hanya dilayani oleh 9 orang penyuluh pertanian. Kedudukan (THL-TBBP) selama ini sebagai tenaga bantuan penyuluh Pegawai Negeri Sipil (PNS). Jika dibagi rata dari 9 orang penyuluh pertanian tersebut akan membina kelompok tani sekitar 15-16 kelompok tani, sehingga untuk mendapatkan pelayanan prima secara merata untuk seluruh kelompok tani sulit dilakukan.

Kecamatan Makarti Jaya terdiri dari dataran rendah, rawa-rawa yang dipengaruhi oleh pasang surut air laut, yang di nilai dapat menghambat penyuluh pertanian dalam memberikan pelayanan di bidang penyuluhan pertanian secara cepat dan merata sehingga dapat mempengaruhi tentang kepuasan petani terhadap pelayanan penyuluh pertanian. Selain itu di Kecamatan Makarti Jaya merupakan daerah yang padat penduduk dengan jumlah penyuluh pertanian yang tidak sebanding dengan banyaknya kelompok tani yang ada, hal tersebut menjadi tolak ukur bagi penyuluh pertanian untuk menyampaikan materi penyuluhan pertanian agar sampai kepada petani. Dengan demikian hal tersebut berkaitan dengan kepuasan petani.

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Kepuasan Petani Terhadap Pelayanan Penyuluh Pertanian Dalam Aktivitas Penyuluhan Pertanian di Kabupaten Banyuasin (Kasus Kelompok Tani Di Kecamatan Makarti Jaya)”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka rumusan masalah yang dapat dikaji dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah indikator kepuasan petani dalam pelayanan penyuluh pertanian di Kecamatan Makarti Jaya?
2. Bagaimana kaitan antara kepuasan petani terhadap implementasinya?

C. Tujuan dan Kegunaan

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka penelitian ini mempunyai tujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui indikator kepuasan petani dalam pelayanan penyuluh pertanian di Kecamatan Makarti Jaya.
2. Untuk mengetahui kaitan antara kepuasan petani terhadap implementasinya.

Adapun kegunaan dari penelitian ini yaitu, sebagai berikut :

1. Menambah pengetahuan bagi penulis sendiri dalam mengaplikasikan ilmu dan teori yang telah di peroleh selama perkuliahan di Jurusan Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar S1 Jurusan Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Sebagai bahan literatur bacaan pada perpustakaan Universitas Muhammadiyah Palembang dan dapat dijadikan acuan untuk penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- [BPPSDMP] Badan Penyuluhan Pertanian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Pertanian. 2010. Petunjuk Pelaksanaan Pembinaan Pusat Pelatihan Pertanian dan Pedesaan Swadaya Serta Petunjuk Pelaksanaan Permagangan Petani di Pusat Pelatihan Pertanian dan Pedesaan Swadaya. Jakarta.
- [Deptan] Departemen Pertanian. 2001. Rencana Strategis dan Program Kerja Pemantapan Ketahanan Pangan Tahun 2001-2004. Jakarta: Badan Bimas Ketahanan Pangan.
- A.W. van den Ban dan H.S. Hawkins. 1999. Penyuluhan Pertanian. Kanisius (Anggota IKAPI). Yogyakarta, Indonesia.
- Abubakar dan Siregar Amelia N. 2010. Kualitas Pelayanan Penyuluh Pertanian dan Kepuasan Petani dalam Penanganan dan Pengolahan Hasil Ubi Jalar dalam Jurnal Penyuluhan Pertanian Vol 5 No. 1.
- Agus, Sardjono. 2010. Hak Kekayaan Intelektual & Pengetahuan Tradisional. Bandung: PT Alumni.
- Agusti dan Pertiwi. 2013. Pengaruh Kompetensi, Independensi Dan Profesionalisme Terhadap Kualitas Audit. Jurnal Ekonomi. Vol. 21 No. 3. Pekanbaru.
- Ahmad. 2005. Kemampuan pemahaman dan Pemecahan Masalah Matematika Siswa SLTP dengan Model Pembelajaran Berbasis Masalah. Tesis pada PPS UPI Bandung. (tidak dipublikasikan).
- Arifin. 2011. Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R & D. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, S. 2012. Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta: Rineka Cipta.
- Asngari. 1984. Persepsi Direktur Penyuluh Tingkat "Karesidenan" dan Kepala Penyuluhan Pertanian terhadap Peranan dan Fungsi Lembaga Penyuluhan Pertanian di Negara Bagian Texas Amerika Serikat. Media Peternakan 9(2):1-43. Fakultas Peternakan IPB, Bogor.
- Assegaff, Mohammad. 2009. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Perusahaan Penerbangan PT. Garuda Di Kota Semarang). Jurnal Ekonomi dan Bisnis. Vol. 10. No. 2. Juli. Unisulla Semarang. Semarang.

- Badan Pusat Statistik. 2018. Kecamatan Makarti Jaya Dalam Angka 2018. Badan Pusat Statistik, Kabupaten Banyuasin.
- Bahua, Mohamad Ikbal. 2016. Kinerja Penyuluh Pertanian. Deepublish, Yogyakarta, Indonesia.
- BPKP. 2007. Kendali Mutu Kode MA : 2.230. Bogor : Pusat Pendidikan dan Pelatihan Pengawasan BPKP Dalam Rangka Diklat Sertifikasi JFA Tingkat Penjeangan Auditor Pengendali Mutu.
- Daniel, Moehar. 2003. Metode Penelitian Sosial Ekonomi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Danim, Sudarwan. 2002. Inovasi Pendidikan dalam Upaya Peningkatan Profesionalisme Tenaga Kependidikan. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Departemen Pertanian, 2002. Teknologi Tepat Guna: Budi Daya Peternakan, Jakarta.(<http://www.orst.edu/dept/>).
- Engel. James F., Roger D. Blackwell, Paul .W Miniad.1993. Perilaku Membeli, edisi ke 6 jilid pertama . Jakarta : Binarupa Aksar
- Freddy, Rangkuti. 2006. Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. Jakarta : Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama.
- Gerson, R., 2001, Mengukur Kepuasan Pelanggan : Panduan Menciptakan Pelayanan Bermutu, Penerbit PPM, Jakarta, 3
- Gunawan, Imam. 2015. Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hadipranata, 2000. Peran Psikologi di Indonesia, Yogyakarta: UGM.
- Harwono, 2012. Pentingnya Dukungan Ayah Terhadap Keberhasilan Pemberian ASI (<http://artikelduniawanita.com/pentingnyadukunganayahterhadapkeberhasilanpemberianASI2012>).
- Husein Umar, 1999. Metodologi Penelitian Aplikasi Dalam Pemasaran, PT Gramedia Pustaka Jakarta.
- _____. 2009. Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis. Jakarta: Rajawali Persada
- Irsan. 2012. “Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Simpur di Bandar Lampung”. Tesis. Universitas Lampung. Bandar Lampung. <http://digilib.unila.ac.id/3035/16/BAB%202.pdf>

- Juliyanto, Vaskhal. 2018. Studi Minat Petani Terhadap Komoditi Usahatani Di Kecamatan Karang Jaya Kabupaten Musi Rawas Utara. Skripsi Program Studi Agribisnis Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Palembang (Tidak dipublikasikan).
- Kartasapoetra, A. G. 1987. Teknologi Penyuluhan Pertanian, Bumi Aksara. Jakarta.
- _____.1994. Teknologi Penyuluhan Pertanian. Bumi Aksara. Jakarta.
- Kementrian Pertanian.2010. Strategi dan Inovasi Teknologi Pertanian Menghadapi Perubahan Iklim Global.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. Nomor:Kep/25/M.PAN/2/2004/.Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instalasi Pemerintah. <http://www.menpan.go.id/Direktori%20Menpan/default.asp>diakses tanggal 18 November 2018
- Kerlinger. 2006. Asas–Asas Penelitian Behaviour. Edisi 3, Cetakan 7. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Kotler, Philip, 2002, Manajemen Pemasaran, Edisi Milenium, Jilid 3, Penerbit Prenhallindo: Jakarta.
- Listiawati, Eka. 2010. Analisis Tingkat Kepuasan Petani Terhadap Kinerja Penyuluh Lapang Di BP3K Wilayah Ciawi Kabupaten Bogor. Laporan Penelitian, Lembaga Penelitian Institut Pertanian Bogor.
- Mardikanto & Soebiato. 2013. Pemberdayaan Masyarakat Dalam Prespektif Kebijakan Publik. Bandung: Alfabeta.
- Mardikanto, T. 1993. Penyuluhan Pembangunan Pertanian. University Press. Surakarta.
- Margono.2005. Metodologi Penelitian Pendidikan KOMPONEN MKDK. Jakarta: Rineka Cipta.
- Martin, E. 1999. Managing Information Technology What Managers Need to Know (3rd ed.). New Jersey: Pearson Education International.
- Maulana. 2017. Sistem Pelaksanaan Penyuluhan Pertanian Di Era Otonomi Daerah. Makalah Seminar Agribisnis, FP UMP, Palembang 5 Agustus 2017.

- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara RI. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003. Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Moenir, A.S. 2010. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Jakarta : Bumi Aksara.
- Moleong (1998), Metodologi Penelitian Kualitatif, CV. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Moleong, Lexy J. 2007. Metodologi Penelitian Kualitatif. Penerbit PT Remaja Rosdakarya Offset, Bandung.
- Nashruddin, Muhammad. 2016. Tingkat Kepuasan Petani Terhadap Kinerja Penyuluhan Pertanian. *GaneÇ Swara* Vol. 10 No. 2, (<http://unmasmataram.ac.id/wp/wp-content/uploads/7.-Muhammad-> diakses 18 November 2018).
- _____. 2016. “Peran Perpustakaan Sekolah dalam Meningkatkan Minat Baca Siswa Kelas V dan SDIT Al-Kautsar Muhajirin”. *Jurnal Studi Keislaman dan Ilmu Pendidikan*, Vol 1, No. (1). <https://ejournal.kopertais4.or.id> (diakses pada tanggal 18 November).
- Parthami, Putu Wisudantari. 2009. Konstruksi Identitas Jender Laki-Laki Pada Pemuda Desa Adat Tenganan Pegringsingan Kabupaten Karangasem Bali (Skripsi). Psikologi, S1 Reguler. Universitas Indonesia. digilib.ui.ac.id. (14 Desember 2018)
- Patoon, M. Q. 2001. Metode Evaluasi Kualitatif (terjemahan oleh Priyadi) Bandung : Pustaka Belaja.
- Peraturan Menteri Pertanian Nomor: 14/Permentan/OT.140/3/2015, Tentang Pedoman Pengawasan Dan Pendampingan Terpadu Penyuluh, Mahasiswa, Dan Bintara Pembina Desa Dalam Rangka Upaya Khusus Peningkatan Produksi Padi, Jagung, Dan Kedelai.
- Philip Kotler, 2002, Manajemen Pemasaran, Edisi Millenium, Jilid 2, PT Prenhallindo, Jakarta
- _____, 2005, Manajemen Pemasaran, Jilid I dan II, PT. Indeks, Jakarta
- Puspadi K. 2003. Restrukturisasi Sistem Penyuluhan Pertanian. Disertasi. Bogor (ID): Program Pascasarjana Institut Pertanian Bogor. <https://repository.ipb.ac.id/bitstream/>

- Rachma Andanawari Anindya, 2014, Pengaruh harga, lokasi dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian pada stove syndicate cafe semarang, Skripsi (Unpublished), Semarang FE UNDIP.
- Rakhmat, Jalaludin, 2007. Psikologi Komunikasi, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Ramadelah, Esi. 2018. Dominasi Media Komunikasi Dalam Menyampaikan Materi Penyuluhan Pertanian. Skripsi Program Studi Agribisnis Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Palembang (Tidak dipublikasikan).
- Sajogyo, 1999. Ekologi Pedesaan Sebuah Bunga Rampoi. Rajawali: Jakarta.
- Sari, Yutika Lata. Implementasi Undang Undang Nomor 16 Tahun 2006 Sebagai Payung Hukum Revitalisasi Penyuluhan Pertanian. Skripsi Program Studi Agribisnis Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Palembang (Tidak dipublikasikan).
- Sarwono, Jonathan. 2006. Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu.
- Septiyanto, Danang. 2016. Evaluasi Tingkat Kepuasan Petani Terhadap Kinerja Penyuluh Pertanian. Laporan Penelitian. Lembaga Penelitian Universitas Gadjah Mada.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2008. Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Sinar Tani, 2001. Penyuluhan Pertanian. Yayasan Pengembangan Sinar Tani, Jakarta.
- Slamet, M, 2002, teori dan praktek kepemimpinan, rineka cipta, Jakarta.
- Slamet, S, 2002, Kumpulan Bahan Kulaih Mata Kuliah Organisasi Dan Kepemimpinan, Bogor : Institute Pertanian Bogor.
- Subagio, Dini Wahyu. 2010. Tingkat Kepuasan Petani Terhadap Kinerja Pelayanan Penyuluh Pertanian Di Desa Situ Udik Kecamatan Cibungbulang Kabupaten Bogor Jawa Barat. Skripsi Program Studi Ekonomi Dan Manajemen Pascasarjana Institut Pertanian Bogor.
- Sugiyono, 2001. Metode Penelitian, Bandung: CV Alfa Beta.
- _____, 2008. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung Alfabeta.

- _____. 2006. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2013. Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif. Rineka Cipta. Jakarta, Indonesia.
- _____. 2015. Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D). Penerbit CV. Alfabeta: Bandung.
- _____. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Suhardiyono. 1989. penyuluh petunjuk bagi penyuluhan pertanian. Erlangga Jakarta.
- Sukirno, Sadono. 2000. Makroekonomi Modern. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Supriyanto dan Masyhuri Machfudz. 2010. Metodologi Riset: Manajemen Sumberdaya Manusia. Malang: UIN-Maliki Press.
- Surakhmad, Winarno. 1982. Pengantar Penelitian Ilmiah, Dasar, Metode, Teknik Bandung: Transito.
- Sutopo. 2006. Metodologi Penelitian Kualitatif. Surakarta: UNS.
- Syahyuti, 2006. 30 Konsep Penting Dalam Pembangunan Pedesaan dan Pertanian: Penjelasan tentang konsep, istilah, teori dan indikator serta variabel. Bina Rena Pariwara, Jakarta.
- _____. 2007. Kebijakan Pengembangan Gabungan Kelompok Tani (GAPOKTAN) Sebagai Kelembagaan Ekonomi Di Pedesaan. Jurnal Analisis Kebijakan Pertanian
- Syamsu Yusuf LN. (2011). Psikologi Perkembangan Anak dan Remaja. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Thoha, Chabib. 1999. Metodologi Pengajaran Agama. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Tjiptono, Fandy, 2000. Manajemen Jasa, Edisi Kedua, Andy Yogyakarta.
- Umi Narimawati. 2008. Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif, Teori dan Aplikasi. Bandung: Agung Media.

Winarno, Budi. 2005. Teori dan Proses Kebijakan Publik . Media Pressindo, Yogyakarta.