

PENILAIAN KEPUASAN DAN CITRA USAHA PELAYANAN JASA ALSINTAN (UPJA) NUSANTARA DI DESA DLEMER KECAMATAN AROSBAYA KABUPATEN BANGKALAN

*Rifatul Husnia, Teti Sugiarti
Program Studi Agribisnis
Fakultas Pertanian Universitas Trunojoyo Madura, Indonesia

ABSTRAK

Di Madura khususnya di daerah Kabupaten Bangkalan, untuk meningkatkan produktivitas pertanian dan mengatasi masalah tenaga kerja sektor pertanian yang menurun, pemerintah pusat melalui Dispertahorbun Bangkalan memberikan bantuan alat dan mesin pertanian kepada petani dengan membentuk Unit Pelayanan Jasa Alsintan (UPJA). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis (1) Penilaian kepuasan petani pada pelayanan dan penggunaan UPJA Nusantara di Dlemer; (2) Penilaian citra pada pelayanan dan penggunaan UPJA Nusantara di Dlemer; (3) Hubungan kepuasan pelayanan jasa alsintan Nusantara terhadap citra UPJA Nusantara di Dlemer. Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode analisis kuantitatif dan korelasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penilaian kepuasan petani terhadap pelayanan dan penggunaan jasa alsintan Nusantara di Dlemer berada pada kategori puas. Indikator daya tanggap, keandalan, jaminan, dan empati berada pada kategori puas, sedangkan pada keberwujudan fisik (Tangible) berada pada kategori cukup puas. Penilaian citra pada pelayanan dan penggunaan UPJA Nusantara di Dlemer terdapat beberapa indikator antara lain tanggung jawab sosial, kualitas manajemen, kepercayaan masyarakat dan inovasi semua berada pada kategori baik. Hubungan kepuasan pelayanan jasa Nusantara terhadap citra UPJA Nusantara di Dlemer terdapat hubungan positif antara kepuasan pelayanan jasa Nusantara dan citra UPJA Nusantara.

Kata kunci: UPJA, Kepuasan, Citra, Korelasi.

ASSESSMENT OF SATISFACTION AND BUSINESS IMAGE OF ALSINTAN SERVICES (UPJA) NUSANTARA IN DLEMER VILLAGE, AROSBAYA DISTRICT, BANGKALAN REGENCY

ABSTRACT

In Madura, especially in the area of Bangkalan Regency, to increase agricultural productivity and overcome the problem of declining agricultural workforce, the central government through Dispertahorbun Bangkalan distributes equipment and agricultural machinery assistance to farmers by forming an Alsintan Service Unit (UPJA). This study aims to analyze, (1) Assessment of farmer satisfaction with services and use of Nusantara alsintan services in Dlemer; (2) Image evaluation on services and use of UPJA Nusantara in Dlemer; (3) Relationship between Nusantara Alsintan service satisfactions with UPJA Nusantara's image in Dlemer. The method used in this research is quantitative and correlations analysis. The results showed that the assessment of farmer satisfaction with services and use of Nusantara alsintan services in Dlemer was in the satisfied category. Indicators of responsiveness, reliability, assurance, and empathy are in the category of satisfaction, while the tangible is in the category of quite satisfied. The

image assessment on the service and use of UPJA Nusantara in Dlemer, there are several indicators including social responsibility, innovation, management quality, and community trust all in the good category. The relationship between Nusantara service satisfaction and UPJA Nusantara's image in Dlemer has a positive relationship between Nusantara service satisfaction and UPJA Nusantara's image.

Keywords: UPJA, Satisfaction, Image, Correlation.

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara agraris, yang artinya sektor pertanian memegang peranan penting bagi perekonomian Indonesia. Menurut laporan Badan Pusat Statistika tahun 2018 sektor pertanian menyerap tenaga kerja sebesar 30,46 persen, angka tersebut lebih kecil dan dikatakan mengalami penurunan bila dibandingkan tahun 2017 dimana sektor pertanian menyerap tenaga kerja sebesar 31,87 persen. Menurunnya tenaga kerja disektor pertanian menyebabkan kegiatan usahatani terhambat karena sulitnya mencari tenaga kerja dan mahalnnya tenaga kerja pertanian saat ini. Maka dari itu dibutuhkan mekanisasi pertanian yang dapat menjadikan usahatani lebih optimal. Menurut Ditjen PSP Kementan mengalokasikan anggaran APBN 2017 untuk penyediaan alat dan mesin pertanian yang biasa disebut sebagai alsintan dalam rangka mengembangkan mekanisasi pertanian. Salah satu penerima alsintan terbanyak yaitu terdapat di Jawa Timur sebesar 25.000 unit. Dalam rangka mempercepat adopsi alsintan, pemerintah mengembangkan penggunaan jasa alat dan mesin pertanian tersebut.

Sesuai Permentan nomor 25 Tahun 2008, pemerintah mendorong pertumbuhan dan pengembangan kelembagaan usaha pelayanan jasa alsintan yang selanjutnya disingkat UPJA. Hal ini dilakukan sebagai solusi permasalahan pengelolaan alsintan dan pengelolaan usahatani yang kurang efisien, keterampilan petani dan tingkat pendidikan petani yang rendah, pengelolaan alsintan yang kurang efisien, dan kemampuan permodalan usahatani yang lemah dan pengelolaan usahatani yang kurang efisien. Fungsi UPJA ialah kegiatan ekonomi yang dilakukan dalam bentuk pelayanan jasa alsintan dalam penangnanan budidaya maupun kegiatan panen dan pasca panen. Untuk meningkatkan produktivitas pertanian dan megatasi masalah tenaga kerja sektor petanian yang menurun, melalui Dinas Kabupaten Bangkalan, pemerintah menyalurkan bantuan alat dan mesin pertanian kepada petani. Bantuan alsintan diarahkan kepada kelompok-kelompok tani.

Tabel 1
Produktivitas Padi Se-Madura Tahun 2018

No.	Kabupaten	Produktivitas (Ton/Ha)
1	Bangkalan	59,47
2	Sampang	50,01
3	Pamekasan	51,63
4	Sumenep	56,13

Sumber: BPS Provinsi Jawa Timur dalam Angka, 2019

Kabupaten Bangkalan memiliki tingkat produktivitas terbesar dibandingkan dengan kabupaten lainnya yang berada di Madura, hal ini dapat diketahui pada Tabel 1. Berdasarkan keterangan dari pelaksana penyuluh setempat, Kabupaten Bangkalan baru memiliki 4 UPJA di beberapa kecamatan yang terdiri dari Kecamatan Burneh, Kecamatan Blega, dan Kecamatan Arosbaya. Kecamatan Arosbaya memiliki 2 UPJA, salah satunya adalah UPJA Nusantara Desa Dlemer Kecamatan Arosbaya.

Menurut penyuluh setempat UPJA Nusantara menjadi salah satu percontohan bagi UPJA lain di Bangkalan yang sampai saat ini sudah mulai berkembang. Sesuai dengan tujuan pembentukan UPJA Nusantara tersebut pada dasarnya untuk melayani kebutuhan anggota sehingga tercapainya kepuasan anggota. Di dalam tujuan untuk mensejahterakan anggota, UPJA harus memenuhi kebutuhan anggotanya melalui kualitas pelayanan UPJA yang terbaik agar para anggota merasa puas dan dapat merekomendasikannya pada anggota lain. Selain itu, keberhasilan keberlanjutan suatu kelembagaan tidak terlepas dari pandangan atau persepsi orang (petani) terhadap suatu kelembagaan yang kaitannya dengan penilaian baik dan buruk, keuntungan dan kerugian, serta manfaat program atau kelembagaan tersebut. Berdasarkan latar belakang tersebut, oleh karena itu tujuan peneliti tertarik untuk meneliti dengan judul *Penilaian Kepuasan dan Citra Usaha Pelayanan Jasa Alsintan (UPJA) Nusantara Di Desa Dlemer Kecamatan Arosbaya Kabupaten Bangkalan*. Tujuan dari peneliti ini yaitu : (1) Menganalisis penilaian kepuasan petani pada pelayanan dan penggunaan UPJA Nusantara di Dlemer, (2) Menganalisis penilaian citra pada pelayanan dan penggunaan UPJA Nusantara di Dlemer, (3) Mengetahui hubungan kepuasan pelayanan jasa alsintan Nusantara terhadap citra UPJA Nusantara di Dlemer.

TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Kotler dan Armstrong (2006), kepuasan pelanggan merupakan tingkatan yang mana kinerja asumsi produk cocok dengan ekspektasi pembeli. Apabila kinerja produk tidak sesuai ekspektasi, pelanggan kecewa. Begitu pula sebaliknya, apabila kinerja produk memenuhi ekspektasi, pelanggan akan puas. Jikalau pelanggan melebihi ekspektasi, pelanggan dapat merasa sangat puas. Pelanggan yang puas dapat setia lebih lama, kurang sensitif pada harga serta memberikan pendapat yang positif tentang perusahaan (Supranto, 2001). Tingkatan kepuasan ialah fungsi dari perbandingan antara kinerja yang dialami dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan maka pelanggan dapat kecewa, apabila kinerja memenuhi harapan, maka pelanggan puas. Menurut Kotler dan Yani Fitriyati (2013) dimensi kepuasan konsumen dapat diturunkan dari dimensi *servequal*. Lima dimensi kepuasan antara lain, daya tanggap (*Responsiveness*), keandalan (*Reliability*), keberwujudan fisik (*Tangible*), jaminan (*Assurance*), dan empati (*Emphaty*).

Kualitas pelayanan sebaiknya dilihat dari sudut pandang anggota yang dapat memastikan nilai kualitas. Menurut Joesron dalam Yanti dan Fitriyanti (2013) menerangkan bahwa terdapat lima dimensi kualitas pelayanan (*servequal*) antara lain :

- 1) Daya Tanggap (Responsiveness) merupakan kemauan individu para staf atau karyawan industri secara sadar ingin membantu konsumen atau anggota dengan memberikan jasa sesegera mungkin sehingga bisa memuaskan konsumen.
- 2) Keandalan (Ereliability) yaitu kemampuan yang bisa diandalkan dalam memberikan jasa secara kilat, akurat, tepat serta tidak berubah-ubah sehingga anggota merasa puas.
- 3) Keberwujudan Fisik (Tangible) yaitu sarana fisik seperti perlengkapan dan bangunan, sarana komunikasi, penampilan karyawan serta keberwujudan fisik yang lain yang bisa menjadi perhatian konsumen.
- 4) Empati (Emphaty) mencakup perhatian pribadi ataupun individu dalam memahami kebutuhan konsumen, kemudahan dalam melaksanakan ikatan, komunikasi yang baik serta mudah dimengerti oleh konsumen.
- 5) Jaminan (Assurance) mencakup keahlian, pengetahuan, kesopanan serta para karyawan dan staf memiliki watak yang bisa dipercaya sehingga dapat menjamin konsumen terhindar dari resiko atau keragu-raguan, bahaya serta kekecewaan.

Efek kepuasan dan ketidak puasan atas produk pada dasarnya akan mempengaruhi pola sikap berikutnya. Perihal ini ditujukan pada pelanggan setelah terjadi proses pembelian (post purchase action) kotlet dalam Kusdayanti, (2016). Jika pelanggan merasa puas, maka dia akan menunjukkan besarnya kemungkinan untuk kembali membeli produk atau jasa yang sama.

Citra (image) ialah kesan, ide serta kepercayaan seseorang pada sesuatu. untuk suatu perusahaan, citra yang baik mutlak dibutuhkan (Kotler dalam Kusdayanti 2016). Pentingnya arti citra itu sendiri sehingga perusahaan beredia mengeluarkan biaya yang besar guna meraihnya. Citra merupakan tujuan utama sekaligus merupakan reputasi serta prestasi yang ingin dicapai dalam menjalin hubungan dengan masyarakat.

Menurut Fortune dalam Siwi (2017) pada penelitiannya terkait citra dengan membatasi empat indikator, yakni :

1) Kualitas Manajemen

Suatu manajemen yang wajib bisa membuat keputusan yang pas bagi perusahaan. Manajemen yang berkualitas ialah suatu manajemen yang bisa menerapkan fungsi-fungsi manajemen yang baik sehingga pelayanan yang diberikan kepada anggota dapat dilakukan secara maksimal.

2) Tanggung Jawab Sosial

Tanggung jawab sosial perusahaan dapat dikatakan sebagai tanggung jawab perusahaan kepada area eksternal perusahaan.

3) Inovasi

Inovasi yaitu suatu ide, peristiwa serta tata cara yang dialami ataupun diamati sebagai suatu hal yang baru untuk individu atau kelompok masyarakat yang dilakukan untuk mencapai suatu masalah tertentu.

4) Kepercayaan Masyarakat

Kepercayaan masyarakat adalah anggapan masyarakat terhadap perusahaan, setelah melihat kinerja perusahaan.

Menurut Permentan nomor 25 tahun 2008, usaha pelayanan jasa alsintan yang selanjutnya disebut sebagai UPJA ialah suatu lembaga ekonomi pedesaan yang bergerak dibidang pelayanan jasa dalam rangka optimalisasi penggunaan alsintan guna memperoleh keuntungan usaha baik di dalam ataupun diluar

kelompok tani atau gapoktan. Definisi lain UPJA yaitu bagian dari rekayasa sosial ditingkat lapangan dalam bidang peningkatan pendayagunaan alsintan agar dapat dimanfaatkan secara efektif melalui pola usaha ataupun bisnis guna menolong usahatani tanaman semusim, dikarenakan keterbatasan modal petani, sampai saat ini pemanfaatan alsintan secara pribadi bagi petani kecil masih sangat berkurang. Terdapatnya UPJA, pemanfaatan alsintan tidak hanya untuk mengolah lahan sendiri, akan tetapi juga dapat melayani pekerjaan pertanian di lahan milik petani lain (Mayrowani dan Pranadji, 2012).

Penelitian tentang penggunaan alsintan oleh Aldillah (2015), penggunaan alsintan mampu menekan biaya usahatani dan memberikan keuntungan bagi petani, sehingga dapat berkontribusi pada pencapaian swasembada pangan. Yeni dan Dewi (2014), struktur organisasi kelompok UPJA Berkat Usaha di pimpin oleh seorang manajer dengan dibantu oleh sebagian operator yang bertugas dalam mengoperasikan alsintan dengan beberapa divisi yakni divisi operasional yang membawahi beberapa operator, divisi teknis serta divisi administrasi membantu manajer dalam perihal pengelolaan serta pembukuan keuangan kelompok UPJA. Masalah pengembangan UPJA adalah sumber modal yang masih lemah. Mayrowani dan Pranadji (2012), tentang pola pengembangan kelembagaan perekonomian desa yang lain. Jasa pelayanan alsintan wajib difokuskan pada pengembangan produk pertanian dalam arti luas, kelembagaan UPJA harus diintegrasikan dengan pencapaian serta penguatan agro-industrialisasi dipedesaan.

Penelitian Adam dan Pebrian (2017), terdapat 4 dari 8 faktor sebagai faktor yang paling signifikan dalam mempengaruhi kepuasan petani dengan panen padi secara mekanis dengan mempekerjakan operator bea cukai di sawah Malaysia. Secara umum, penelitian ini dapat memperluas pengetahuan tentang manajemen mesin pertanian, dan khususnya dalam mengelola operasi pemanenan dengan operator khusus untuk mencapai operasi lapangan yang memuaskan baik dari aspek ekonomi dan kualitas pekerjaan. Penelitian yang dilakukan oleh Saktiani (2015), dalam penelitiannya diketahui bahwa kualitas pelayanan dan citra perusahaan terbukti mempengaruhi tingkat kemampuasan mahasiswa, yang mana semakin baik kualitas pelayanan dan citra perusahaan maka kepuasan mahasiswa akan meningkat. Suratno et al (2016), Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara citra perusahaan terhadap pelanggan. Artinya, semakin tinggi citra perusahaan maka kepuasan pelanggan akan meningkat. Apabila citra perusahaan yang diberikan sesuai dengan harapan konsumen maka akan mengalami peningkatan.

METODE PENELITIAN

Lokasi penelitian dilakukan pada UPJA Nusantara yang terletak di Desa Dlemer Kecamatan Arosbaya Kabupaten Bangkalan pada Bulan April 2020. Penentuan lokasi dilakukan dengan sengaja (purposive), dengan berdasarkan informasi dan rekomendasi dari Badan Penyuluhan Pertanian Arosbaya bahwa UPJA Nusantara merupakan salah satu UPJA yang potensi lahannya mencapai 01 Ha. UPJA Nusantara juga memiliki subsidi mesin panen padi (Combine Harvester) sebanyak 4 unit dari ukuran terkecil hingga ukuran besar.

Penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian yakni metode teknik sampling jenuh. Penentuan sampel apabila seluruh anggota populasi digunakan lebih dari 30 orang ataupun penelitian yang ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil. Istilah lain pada sampel jenuh yaitu sensus, yang mana seluruh anggota populasi dijadikan sampel (Sugiyono, 2016). Pentingnya menentukan jumlah sampel tersebut, jumlah seluruh anggota UPJA Nusantara sebanyak 30 orang, maka jumlah seluruh anggota populasi dijadikan sampel sebanyak 30 orang.

Sumber data yang digunakan pada penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Data primer yang diperoleh berdasarkan wawancara langsung kepada petani pengguna alsintan dengan mengajukan kuesioner. Data pada penelitian ini diperoleh dari laporan UPJA Nusantara, buku-buku. Artikel, internet serta literatur lainnya.

Metode analisis data, dimulai dengan menganalisis kepuasan dan citra UPJA Nusantara menggunakan analisis kualitatif yang bersifat deskriptif. Data dianalisis dengan skala Likert dan analisis korelasi. Skor skala likert yang digunakan pada penelitian ini yakni:

- a) Sangat Setuju (SS) : Skor 5
- b) Setuju (S) : Skor 4
- c) Cukup Setuju (CS) : Skor 3
- d) Tidak Setuju (TS) : Skor 2
- e) Sangat Tidak Setuju (STS) : Skor 1

Penentuan kategori kepuasan petani dan citra UPJA Nusantara menggunakan rumus berikut:

$$\text{Interval} = \frac{\text{Maksimum} - \text{Minimum}}{\text{Kelas}}$$

Sebelum melakukan penelitian di lapangan, pertanyaan harus dilakukan pengujian terlebih dahulu untuk mengetahui kelayakan serta konsistensi butir-butir pertanyaan dari setiap variabel. Uji validitas digunakan untuk menguji layak atau tidaknya butir-butir pertanyaan. Hasil uji validitas ini menunjukkan bahwa nilai corrected item-total correlation seluruh variabel lebih besar dari 0,374 (r-tabel) yang dinyatakan semua butir tersebut valid. Sedangkan untuk mengetahui pertanyaan dikatakan konsisten atau reliabel dilihat pada nilai Cronbach's Alpha If Item Deleted. Semua butir pertanyaan tersebut memiliki nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari nilai sig 0,5, jadi dapat dinyatakan bahwa semua butir dalam penelitian ini dinyatakan reliabel, hasil ini telah terangkum pada Lampiran 4.

Terakhir, menganalisis hubungan antara kepuasan pelayanan pengguna alsintan terhadap citra UPJA Nusantara menggunakan analisis kuantitatif. Menurut Sugiyono (2016) Langkah-langkah pada analisis korelasi dengan mengetahui interpretasi koefisien korelasi nilai r yang diinterpretasikan pada Lampiran 5. Pengambilan keputusan apabila nilai sig < 0,05 maka H1 diterima, sebaliknya jika nilai sig > 0,05 maka H0 diterima, dengan hipotesis penelitian sebagai berikut :

H1 Diterima = Terdapat hubungan yang signifikan antara variabel kepuasan petani terhadap citra UPJA Nusantara.

H0 Diterima = Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara variabel kepuasan petani terhadap citra UPJA Nusantara.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penilaian Kepuasan Petani Pada Pelayanan dan Penggunaan Jasa Alsintan Nusantara di Dlemer

Penilaian kepuasa petani terhadap penggunaan mesin panen padi (Combine Harvester) dapat diukur dengan menggunakan model analisis deskriptif. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan metode wawancara menggunakan kuesioner dengan dua puluh dua pernyataan yang merupakan penilan dari kepuasan petani terhadap mesin panen padi (Combine Harvester). Penilaian terdiri dari lima dimensi yakni keberwujudan fisik (Tangible), daya tanggap (Responsiveness), kehandalan (Reliability), jaminan (Assurance), dan empati (Emphaty). Penilaian kepuasan pada masing-masing indikator dapat dijelaskan sebagai berikut:

Keberwujudan Fisik (Tangible)

Tingkat pendidikan seseorang dapat menjadi pengaruh maupun menjadi faktor penentu dalam keputusan pembelian teradap suatu produk maupun jasa yang akan dibeli. Tingkat pendidikan seseorang dapat bermacam-macam mulai dari SD, SMP, SMA maupun Perguruan Tinggi.

Pada Tabel 2 dapat diketahui bahwa 77% atau 23 responden dari 30 responden menyatakan puas pada pelayanan dan penggunaan mesin panen (Combine Harvester). Hal ini disebabkan karena mesin panen padi dalam kondisi baik atau siap digunakan, ukuran alsintan sesuai dengan infrastruktur yang ada, prosedur peminjaman yang mudah, harga sewa dan biaya bahan bakar maupun biaya kompensasi lahan lain masih tergolong murah, selain itu, ketersediaan operator juga mempermudah dan membantu petani dalam menggunakan mesin panen padi (Combine Harvester). Sedangkan 23% atau 7 responden yang menyatakan cukup puas karena terdapat mesin panen padi (Combine Harvester) yang masih rusak atau belum siap digunakan, keterbatasan jumlah alsintan yang tidak memungkinkan untuk disewa semua petani dalam waktu bersamaan, misalnya pada saat panen serempak petani harus menunggu giliran untuk menyewa mesin panen padi (Combine Harvester).

Tabel 2
Penilaian Kepuasan Petani pada Pelayanan Mesin Panen Padi (Combine Harvester) Berdasarkan Tangible

Kategori Kepuasan Petani	Skor	Jumlah Responden	Persentase (%)
Tidak Puas	8 - 19	0	0
Cukup Puas	20 -29	7	23
Puas	30 - 40	23	77
Jumlah		30	100

Sumber: Data Primer Diolah, 2019

Tabel 3
Penilaian Kepuasan Petani pada Pelayanan Mesin Panen Padi (Combine Harvester) Berdasarkan Reliability

Kategori Kepuasan Petani	Skor	Jumlah Responden	Persentase (%)
Tidak Puas	4 - 10	0	0
Cukup Puas	11 - 15	12	40
Puas	16 - 20	18	60
Jumlah		30	100

Sumber: Data Primer Diolah, 2019

Tabel 4
Penilaian Kepuasan Petani pada Pelayanan Mesin Panen Padi (Combine Harvester) Berdasarkan Reliability

Kategori Kepuasan Petani	Skor	Jumlah Responden	Persentase (%)
Tidak Puas	4 - 10	0	0
Cukup Puas	11 - 15	10	33
Puas	16 - 20	20	67
Jumlah		30	100

Sumber: Data Primer Diolah, 2019

Keandalan (Reliability)

Tabel 3 menunjukkan bahwa jumlah responden terbanyak yang menyatakan puas pada pelayanan dan penggunaan mesin panen (combine harvester) dalam dimensi keandalan (Reliability) yakni sebanyak 60% atau 18 responden dari 30 responden. Hal ini disebabkan karena petugas administrasi dan operator memberikan pelayanan dengan teliti dan tepat waktu, jika ada permasalahan atau kerusakan pada mesin panen padi petugas teknisi membantu menyelesaikan secara cepat dan tepat, petugas memberikan informasi kondisi alsintan sebelum penyewaan diberikan, dan jika ada kerusakan mesin panen padi, petugas operator selalu bersedia memperbaiki kerusakan yang tidak terduga saat dilapangan. Sedangkan sisanya 40% atau 12 responden menyatakan cukup puas karena petugas operator yang tersedia tidak dapat mengatasi semua permasalahan atau kerusakan alsintan, artinya ada beberapa kerusakan mesin panen padi yang tidak bisa diperbaiki oleh petugas operator atau membutuhkan bantuan petugas teknisi sehingga harus membutuhkan waktu yang cukup lama.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Ambarsari, D. et. Al (2017) bahwa faktor kualitas pelayanan yang paling dominan adalah kehandalan operator. Keandalan mesin tetap tergantung juga pada keandalan operator karena dapat menentukan kegagalan maupun keberhasilan dan sebagaimana mesin tersebut beroperasi dengan baik sesuai fungsinya.

Daya Tanggap (Responsiveness)

Berdasarkan Tabel 4 menjelaskan bahwa 67% atau 20 responden dari 30 responden menyatakan puas pada pelayanan dan penggunaan mesin panen

(Combine Harvester) dalam indikator daya tanggap (Responsiveness). Hal ini disebabkan karena petugas tanggap dalam melayani dan menerima keluhan petani dengan baik, petugas operator memproses peminjaman secara cepat, dan izin peminjaman alsintan data dilakukan kepada petugas dimanapun berada. 33% atau 10 responden menyatakan cukup puas karena meskipun petani dapat melakukan izin peminjaman dimanapun petugas berada tetapi tetap harus mengkonfirmasi ulang kepada petugas administrasi yang ada di sekretariat UPJA Nusantara Desa Dlemer.

Jaminan (Assurance)

Pada Tabel 5 dapat dinyatakan 40% atau 12 responden dari 30 responden menyatakan puas pada pelayanan dan penggunaan mesin panen (Combine Harvester) dalam indikator jaminan (Assurance). Hal ini disebabkan karena petugas operator mempunyai kemampuan dan pengetahuan dalam mengatasi permasalahan mesin panen padi dengan baik, petugas operator telah diberikan pengetahuan dan pelatihan sebelumnya oleh dinas pertanian maupun penyuluh setempat. Terdapat petugas teknisi khusus untuk memperbaiki kerusakan mesin panen padi, petugas teknisi tersebut bekerjasama dengan UPJA Nusantara untuk memperbaiki kerusakan mesin panen padi disaat petugas operator tidak mampu untuk memperbaikinya. 60% atau 18 responden yang menyatakan cukup puas karena kurangnya petugas teknisi khusus mesin panen padi, sehingga apabila terdapat kerusakan pada mesin tersebut harus mendatangkan teknisi dari luar UPJA Nusantara.

Tabel 5
Penilaian Kepuasan Petani pada Pelayanan Mesin Panen Padi (Combine Harvester) Berdasarkan Assurance

Kategori Kepuasan Petani	Skor	Jumlah Responden	Persentase (%)
Tidak Puas	3 - 7	0	0
Cukup Puas	8 - 11	18	60
Puas	12 - 15	12	40
Jumlah		30	100

Sumber: Data Primer Diolah, 2019

Tabel 6
Penilaian Kepuasan Petani pada Pelayanan Mesin Panen Padi (Combine Harvester) Berdasarkan Emphaty

Kategori Kepuasan Petani	Skor	Jumlah Responden	Persentase (%)
Tidak Puas	3 - 7	0	0
Cukup Puas	8 - 11	9	30
Puas	12 - 15	21	70
Jumlah		30	100

Sumber: Data Primer Diolah, 2020

Tabel 7
Penilaian Kepuasan Petani Pada Pelayanan dan Penggunaan Jasa Alsintan Nusantara di Dlemer

Indikator	Kategori Kepuasan			Jumlah Responden	Keterangan
	Tidak Puas (%)	Cukup Puas (%)	Puas (%)		
Keberwujudan Fisik (<i>Tangible</i>)	0	23	77	30	Puas
Keandalan (<i>Reliability</i>)	0	40	60		Puas
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	0	33	67		Puas
Jaminan (<i>Assurance</i>)	0	60	40		Cukup Puas
Empati (<i>Emphaty</i>)	0	30	70		Puas

Sumber: Data Primer Diolah, 2019

Empati (Emphaty)

Pada Tabel 6 terdapat 70% atau 21 responden dari 30 responden yang menyatakan puas. Hal ini disebabkan karena petugas peduli dengan kebutuhan petani, petugas operator bersikap sopan dan ramah sesuai harapan petani, dan petugas tidak memandang status sosial dalam memberikan pelayanan. Sedangkan 30% atau 9 responden yang menyatakan cukup puas karena masih ada petani yang menganggap bahwa petugas UPJA Nusantara dalam memberikan pelayanan kepada petani masih melihat status sosial.

Penilaian Kepuasan Petani pada Pelayanan dan Penggunaan Jasa Alsintan Nusantara Di Dlemer

Hasil penilaian kepuasan dari setiap indikator dianalisis secara keseluruhan untuk mengetahui tingkat kepuasan petani pada pelayanan dan penggunaan jasa alsintan Nusantara di Dlemer. Hasil dari keseluruhan indikator dapat dilihat pada Tabel 7 yakni sebagai berikut.

Tabel 7 menunjukkan bahwa indikator keberwujudan fisik, keandalan, daya tanggap, empati berada pada kategori puas. Hal ini berarti bahwa tingkat pelayanan alsintan sesuai dengan harapan petani dalam kegiatan menerapkan program UPJA. Berdasarkan hasil wawancara dengan petani menyatakan bahwa petani mendukung keberadaan UPJA Nusantara, bukan hanya karena anjuran pemerintah, melainkan petani bisa menilai sendiri perbandingan hasil yang diperoleh dengan menggunakan program UPJA. UPJA Nusantara memiliki 4 unit mesin panen padi dalam kondisi baik atau siap digunakan, ukuran alsintan sesuai dengan infrastruktur yang ada, terdapat prosedur peminjaman combine harvester sehingga memudahkan petani dalam proses penyewaan, harga sewa relatif lebih murah dibandingkan dengan UPJA lainnya, dimana jika dihitung per karung seharga ± Rp 20.000 sudah termasuk biaya bahan bakar. Hasil panen padi yang diperoleh dengan menggunakan program UPJA lebih besar, sehingga dengan sendirinya dapat menilai untung rugi dari penerapan program UPJA. Hal ini dikarenakan dengan adanya UPJA dapat lebih mengefisienkan waktu, tenaga dan biaya yang harus dikeluarkan petani. Petani dapat memberikan masukan kepada UPJA untuk lebih meningkatkan hasil produktivitas serta

berkoordinasi dengan petani dalam rangka penerapan alsintan. Kecakapan dan kemampuan pengurus UPJA Nusantara dalam proses komunikasi yang cekatan, cepat dan tepat dalam memecahkan masalah.

Sedangkan pada jaminan (Assurance) berada pada kategori cukup puas. Hal ini disebabkan karena menurut petani, kurangnya petugas teknis khusus mesin panen padi, sehingga apabila terdapat kerusakan pada mesin tersebut harus mendatangkan teknis dari luar UPJA Nusantara dan menunda pemanenan. Dapat disimpulkan bahwa penilaian kepuasan pada pelayanan dan penggunaan jasa alsintan di Dlemer berada pada kategori puas. Hal ini sejalan dengan penelitian Ambarsari, Deasy et al. (2017) dalam penelitiannya tingkat kepuasan petani terhadap pelayanan jasa pengguna mesin panen padi (Combine Harvester) di Desa Jimbung Kecamatan Kalikotes merasa puas atas kinerja mesin maupun UPJA (Usaha Pelayanan Jasa Alsintan) "Agawe Santoso".

Penilaian Citra pada Pelayanan dan Penggunaan UPJA Nusantara Di Dlemer

Penilaian citra pada pelayanan dan penggunaan UPJA Nusantara terdapat beberapa indikator seperti tanggung jawab sosial, kualitas manajemen, inovasi dan kepercayaan masyarakat. Hasil penilaian citra pada pelayanan dan pengguna UPJA Nusantara di Dlemer kuesioner dalam masing-masing indikator dapat dijelaskan sebagai berikut:

Tanggung Jawab Sosial

Atribut-atribut yang digunakan untuk menilai tanggung jawab sosial antara lain pelatihan pengembangan SDM petani dan memberikan pengobatan gratis kepada para petani. Hasil dari responden mengenai penilaian citra dari indikator tanggung jawab sosial dapat dilihat pada Tabel 8 yakni sebagai berikut :

Pada Tabel 8 diperoleh nilai 87% atau 26 responden menyatakan baik. Hal ini didukung dengan pernyataan petani yang menyatakan petani merasa terbantu dengan adanya pelatihan pengembangan SDM karena dapat meningkatkan pengetahuan, kemampuan dan keterampilan dalam penggunaan teknologi pertanian dan penggunaan alat dan mesin pertanian (alsintan). Pengobatan gratis yang diberikan UPJA Nusantara sangat membantu petani supaya petani tetap sehat, petani senang karena petugas kesehatan mendatangi petani yang malas untuk berobat ke puskesmas. 13% atau 4 petani menyatakan cukup setuju karena terdapat petani yang merasa keberatan dengan adanya pengobatan dan ada pula yang merasa kurang membutuhkan dalam pelatihan pengembangan SDM. Sedangkan 13% atau 4 reponden menyatakan cukup baik karena terdapat petani yang tidak memperdulikan teori melainkan melihat langsung dari kinerja mesin panen padi (combine harvester) tersebut.

Inovasi

Berdasarkan hasil Tabel 9 diperoleh sebesar 63% atau 19 responden dari 30 responden menyatakan baik. Nilai tersebut menunjukkan bahwa secara umum para petani merasa terbantu dengan adanya pick up dan truk towing untuk membawa alsintan pada jarak lokasi yang jauh, serta penyewaan dapat dilakukan melalui telepon. Oleh karena itu, secara keseluruhan baik karena telah memenuhi harapan petani. Nilai 37% atau 11 responden menyatakan cukup baik disebabkan oleh adanya faktor biaya, patani menganggap bahwa dengan adanya

pick up dan truk towing akan menambah biaya yang harus dikeluarkan oleh penyewa atau petani jika lokasi jauh.

Kualitas Manajemen

Tabel 10 menjelaskan bahwa 70% atau 21 responden dari 30 responden yang menyatakan baik. Perihal ini disebabkan karena UPJA Nusantara dapat membuat keputusan yang tepat terhadap kinerja perusahaan di mata masyarakat. Strategi pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan petani, serta dapat menerapkan fungsi-fungsi manajemen dengan baik. Sedangkan 30% atau 9 responden menyatakan cukup baik karena terdapat kritikan atau masukan petugas UPJA Nusantara kurang mengena.

Tabel 8
Penilaian Citra pada Pelayanan UPJA Nusantara Berdasarkan Indikator Tanggung Jawab Sosial

Kategori Kepuasan Petani	Skor	Jumlah Responden	Persentase (%)
Tidak Baik	2 - 5	0	0
Cukup Baik	6 - 7	4	13
Baik	8 - 10	26	87
Jumlah		30	100

Sumber: Data Primer Diolah, 2019

Tabel 9
Penilaian Citra pada Pelayanan UPJA Nusantara Berdasarkan Indikator Inovasi

Kategori Kepuasan Petani	Skor	Jumlah Responden	Persentase (%)
Tidak Baik	2 - 5	0	0
Cukup Baik	6 - 7	11	37
Baik	8 - 10	19	63
Jumlah		30	100

Sumber: Data Primer Diolah, 2019

Tabel 10
Penilaian Citra pada Pelayanan UPJA Nusantara Berdasarkan Indikator Kualitas Manajemen

Kategori Kepuasan Petani	Skor	Jumlah Responden	Persentase (%)
Tidak Baik	2 - 5	0	0
Cukup Baik	6 - 7	9	30
Baik	8 - 10	21	70
Jumlah		30	100

Sumber: Data Primer Diolah, 2019

Kepercayaan Masyarakat

Tabel 11 menunjukkan bahwa 73% atau 22 responden dari 30 responden menyatakan baik. Secara umum petani merasa bahwa rasa percaya muncul setelah komunikasi berkepanjangan pelayanan yang memuaskan dari UPJA Nusantara. Akibatnya petani merasa aman dan disamping itu, memiliki persepsi bahwa UPJA Nusantara peduli terhadap petani. UPJA Nusantara dapat memberikan manfaat pada pelanggan, perilaku yang baik dari karyawannya. Sedangkan 27% atau 8 responden menyatakan cukup baik karena terdapat kebutuhan petani yang tidak bisa langsung dipenuhi oleh petugas, misal penyewaan mesin panen padi yang harus menunggu giliran.

Penilaian Citra pada Pelayanan dan Penggunaan UPJA Nusantara di Dlemer

Penilaian citra UPJA Nusantara dapat diukur dari tanggung jawab sosial, inovasi, kualitas manajemen, dan kepercayaan masyarakat. Hasil analisis data secara rinci disajikan pada Tabel 12.

Berdasarkan Tabel 12 menunjukkan bahwa citra UPJA Nusantara dari 4 indikator yang diteliti yaitu tanggung jawab sosial, inovasi, kualitas manajemen dan kepercayaan masyarakat berada dalam kategori baik. Hal ini sejalan dengan hasil wawancara dan implementasi di lapangan, bahwa dari 30 orang petani sampel, sebanyak 87% telah konsisten secara terus-menerus berpartisipasi dalam menggunakan alsintan dengan rentang 3-4 kali partisipasi, sedangkan 13% belum secara konsisten berpartisipasi dalam menggunakan alsintan yaitu dengan rentang 1-2 kali. Hal ini dikarenakan masih ada keraguan karena belum sepenuhnya memahami kelebihan dan keuntungan dalam menerapkan UPJA, sehingga diperlukan penyuluhan dan pembinaan secara berkelanjutan. Pengetahuan tentang manfaat suatu hal akan menyebabkan seseorang berperilaku positif terhadap hal tersebut demikian pula sebaliknya. Informasi petani terkait UPJA banyak diperoleh petani dari kegiatan non formal seperti penyuluhan dan pelatihan (Husnayati dkk, 2018). Tidak hanya pada aspek usahatani tapi UPJA Nusantara juga memperhatikan aspek kesehatan petani dengan membantu memberikan pengobatan gratis.

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Husnayati (2017) bahwa persepsi petani terhadap UPJA (Usaha Pelayanan Jasa Alsintan) di Kecamatan Tawanghari Kabupaten Sukoharjo termasuk dalam kategori baik pada persepsi pengertian UPJA, manfaat UPJA dan kegiatan UPJA. Sikap petani yang tinggi terhadap suatu program pemerintah yang berarti bahwa petani terbuka untuk setiap informasi, inovasi, program-program dan anjuran pemerintah dalam kegiatan usahatani (Fadhilah dkk, 2017). Percepatan adopsi inovasi juga dipengaruhi oleh keterhubungan dan keterbukaan petani dalam jaringan komunikasi baik di dalam maupun diluar kelompok tani (Ellyta dkk, 2019).

Hubungan Kepuasan Pelayanan Jasa Nusantara terhadap Citra UPJA Nusantara di Dlemer

Hubungan antara kepuasan pelayanan jasa terhadap citra UPJA dengan menggunakan analisis korelasi atau disebut analisis hubungan. Analisis tersebut untuk mengetahui seberapa besar hubungannya dengan melihat nilai Pearson Correlation yang telah dihasilkan pada Tabel 13.

Berdasarkan hasil analisis Pearson Correlation pada Tabel 13 menunjukkan hasil $0,447 > r$ tabel (0, 374) artinya H1 diterima dan H0 ditolak. Sedangkan nilai sig menunjukkan $0,013 < 0,05$, artinya H1 diterima dan H0 ditolak. Jadi, terdapat hubungan kepuasan pelayanan jasa UPJA Nusantara dan citra UPJA Nusantara. Keeratan hubungan dapat dilihat dari nilai r dengan interval 0,40 – 0,599 artinya variabel kepuasan dan citra berkorelasi sedang. Tanda negatif dan positif pada koefisien korelasi menunjukkan arah. Hasil tabel menunjukkan tanda positif, artinya apabila tingkat kepuasan tinggi, maka citra UPJA Nusantara juga semakin tinggi. Hal ini sejalan dengan penelitian Togatorop (2017) dengan hasil bahwa terdapat hubungan yang nyata antara pemberdayaan penggunaan combine harvester terhadap produktivitas padi sawah.

Tabel 11
Penilaian Citra pada Pelayanan UPJA Nusantara Berdasarkan Indikator Kepercayaan Masyarakat

Kategori Kepuasan Petani	Skor	Jumlah Responden	Persentase (%)
Tidak Baik	2 – 5	0	0
Cukup Baik	6 – 7	8	27
Baik	8 – 10	22	73
Jumlah		30	100

Sumber: Data Primer Diolah, 2019

Tabel 12
Penilaian Citra Pada Pelayanan dan Penggunaan UPJA Nusantara di Dlemer

Indikator	Kategori Citra			Jumlah Responden	Keterangan
	Tidak Baik (%)	Cukup Baik (%)	Baik (%)		
Tanggung Jawab Sosial	0	13	87	30	Baik
Inovasi	0	37	63		Baik
Kualitas Manajemen	0	30	70		Baik
Kepercayaan Masyarakat	0	27	73		Baik

Sumber: Data Primer Diolah, 2019

Tabel 13
Hubungan Kepuasan Pelayanan Jasa Nusantara terhadap Citra UPJA Nusantara di Dlemer

		Kepuasan	Citra
Kepuasan	Pearson	1	0,447
	Correlation		
	Sig. (2-tailed)		0,013
Citra	N	30	30
	Pearson	0,447	1
	Correlation		
	Sig. (2-tailed)	0,013	
	N	30	30

Sumber: Data Primer Diolah, 2019

PENUTUP

Berdasarkan hasil pembahasan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut: (1) Penilaian kepuasan petani terhadap pelayanan dan penggunaan jasa alsintan Nusantara di Dlemer berada pada kategori puas. Indikator keandalan (Reliability), daya tanggap (Responsiveness), jaminan (Assurance), dan empati (Empathy) berada pada kategori puas, sedangkan padakeberwujudan fisik (Tangible) berada pada kategori cukup puas. (2) Penilaian citra pada pelayanan dan penggunaan UPJA Nusantara di Dlemer terdapat beberapa indikator antara lain tanggung jawab sosial, kualitas manajemen, inovasi serta kepercayaan masyarakat semua berada pada kategori baik. (3) Hubungan kepuasan pelayanan jasa Nusantara terhadap citra UPJA Nusantara di Dlemer terdapat hubungan positif antara kepuasan pelayanan jasa Nusantara dan citra UPJA Nusantara. Saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini yaitu (1) Sebaiknya UPJA Nusantara mencoba untuk menambah jaringan wawasan pengetahuan dan kemampuan dalam mengelola alsintan. Serta mencoba untuk mengakses dana bantuan atau modal dari lembaga keuangan setempat dengan meminta dukungan atau bantuan dari pemerintah untuk dana pengembangan sehingga dapat menambah jumlah alsintan yang dimiliki dan menambah pangsa pasar yang lebih luas. (2) Sebaiknya UPJA Nusantara perlu untuk terus membangun hubungan citra dengan mempertahankan aspek-aspek: tanggung jawab sosial UPJA Nusantara terhadap lingkungan UPJA Nusantara, inovasi, peningkatan kualitas manajemen khususnya SDMnya karena UPJA Nusantara merupakan jenis usaha jasa, dan kepercayaan masyarakat atau petani. (3) Sebaiknya pemerintah melakukan pembinaan, monitoring, evaluasi secara rutin kepada kelompok UPJA supaya kemampuan dan keterampilan pengelolaan UPJA meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Adam, N. S., & El Pebrian, D. 2017. Factors affecting farmers' satisfactions with mechanized rice harvesting in Malaysian paddy fields: A case study of hiring custom operators. *Agricultural Engineering International: CIGR Journal*, 19(2), 120-128.
- Aldillah, R. 2016. Kinerja Pemanfaatan Mekanisasi Pertanian dan Implikasinya dalam Upaya Percepatan Produksi Pangan di Indonesia. *Forum Penelitian Agro Ekonomi*, 34(2), 163. <https://doi.org/10.21082/fae.v34n2.2016.163-171>
- Ambarsari, D., Sutrisno, J., & Agustono. 2017. Analisis kepuasan petani padi (*oryza sativa* l) terhadap penggunaan mesin panen (combine harvester) di kabupaten klaten, (studi kasus desa jimbung, kecamatan kalikotes). 625-634.
- Badan Pusat Statistik. 2018. Kabupaten Bangkalan Dalam Angka. BPS Kabupaten Bangkalan.
- Badan Pusat Statistik. 2019. Provinsi Jawa Timur Dalam Angka. BPS Provinsi Jawa Timur.

- Ditjen Prasarana dan Sarana Pertanian. 2016. *Statistik Prasarana dan Sarana Pertanian 2011 -2015*. Ministry of Agriculture, 97.
- Ellyta, E., Mulyati, M., Kurniawan, H. M., & Ekawati, E. 2019. Aspek Pengetahuan, Sikap Dan Keterampilan Pada Respon Petani Terhadap Upja Di Kecamatan Toho. *Jurnal Social Economic of Agriculture*, 8(2), 13-22. <https://doi.org/10.26418/j.sea.v8i2.33343>
- Fadhilah., M. L., Eddy, B. T., & Gayatri, S. 2018. Pengaruh Tingkat Pengetahuan, Sikap dan Keterampilan Penerapan Sistem Agribisnis Terhadap Produksi Pada Petani Padi Di Kecamatan Cimanggu Kabupaten Cilacap. *Jurnal Sosial Ekonomi Pertanian*, 2(1), 39-49.
- Husnayati, L. G., Suwanto, S., & Ihsaniyati, H. 2018. Persepsi Petani Terhadap Upja (Usaha Pelayanan Jasa Alsintan) Di Kecamatan Tawang Sari Kabupaten Sukoharjo. *AGRITEXTS: Journal of Agricultural Extension*, 42(1), 31. <https://doi.org/10.20961/agritexts.v42i1.43307>
- Kotler, P., & Armstrong, G. 2008. *Prinsip - Prinsip Pemasaran*. Erlangga.
- Kusdayanti, N. 2016. *Pengaruh Citra Koperasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia Setia Kecamatan Mojotengah Kabupaten Wonosobo*. Skripsi, 133.
- Mayrowani, H., & Pranadji, T. 2012. Pola Pengembangan Kelembagaan UPJA untuk Menunjang Sistem Usaha Tani Padi yang Berdaya Saing. *Analisis Kebijakan Pertanian*, 10(4), 347-360. <https://doi.org/10.21082/akp.v10n4.2012.347-360>.
- Peraturan Menteri Pertanian Nomor 25/Permentan/PL.130/5/2008 Tentang Pedoman Penumbuhan Dan Pengembangan Usaha Pelayanan Jasa Alat Dan Mesin Pertanian, 421 (2008).
- Saktiani, G. A. 2015. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Word of Mouth. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tribhuwana Tungadewi*, 4(2), 42423.
- Siwi, Aryanto P. 2017. Pengaruh Citra Perusahaan, Kualitas Layanan Dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan. Skripsi
- Sugiyono, P. D. 2016a. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (p. 334). Alfabeta.
- Sugiyono, P. D. 2016b. *Statistika Untuk Penelitian*. Alfabeta.
- Supranto, P. J. M. . 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. PT RINEKA CIPTA.

-
- Suratno., Aziz, F., & Haryono, A.T. 2016. Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada PT Pelabuhan Indonesia III Semarang. *Journal of Management*, 2(2).
- Togatorop, Boyma. 2017. Hubungan Teknologi Alsintan Terhadap produktivitas Padi Sawah Di Sri Agung Kecamatan Batang Asam Kabupaten Tanjung Jabung Barat. Skripsi, 157.
- Yanti, M. D., & Fitriyani, D. 2013. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Konsumen / Anggota Terhadap Loyalitas Konsumen / Anggota Pada Kpri Bahagia Jaya Gubeng Surabaya. 1-14.
- Yeni, F., & Dewi, N. 2014. Analisis Sistem Unit Pelayanan Jasa Alsintan (UPJA) di Kecamatan Kuala Kampar Kabupaten Pelalawan. *Jurnal Dinamika Pertanian*, 29(2), 169-182.