



ANALYSIS OF FARMERS' SATISFACTION WITH THE ROLE OF LOCAL GOVERNMENT IN DEVELOPING MARKET ACCESS FOR CAVENDISH BANANAS

ANALISIS KEPUASAN PETANI TERHADAP PERAN PEMERINTAH DAERAH DALAM MEMBANGUN AKSES PASAR PISANG CAVENDISH

Sanggra Lasmana^{1)*}; Ridha Rizki Novanda²⁾; Hariz Eko Wibowo³⁾; and Pandu Laksono⁴⁾

¹²³⁾ Departemen Sosial Ekonomi Pertanian, Fakultas Pertanian, Universitas Bengkulu

⁴⁾ Pusat Riset Ekonomi Perilaku dan Sirkuler, Badan Riset dan Inovasi Nasional

*Corresponding Author: sanggralasmana957@gmail.com

How to Cite :

Lasmana, S., R. R. Novanda, Wibowo, H. E, Laksono, P. (2026). ANALYSIS OF FARMERS' SATISFACTION WITH THE ROLE OF LOCAL GOVERNMENT IN DEVELOPING MARKET ACCESS FOR CAVENDISH BANANAS. *SINTA Journal: Science, Technology and Agriculture Journal*,7(1), 85–98. <https://doi.org/10.37638/sinta.7.1.85-84>

ARTICLE HISTORY

Received [05 May 2026]

Revised [21 May 2026]

Accepted [10 June 2026]

KEYWORDS

Pisang Cavendish, Kepuasan Petani, IPA, CSI, Pemerintah Daerah

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi atribut yang mempengaruhi kepuasan petani pisang Cavendish serta menganalisis tingkat kepuasan petani terhadap peran pemerintah daerah dalam memfasilitasi akses pasar. Penelitian dilaksanakan pada Juli 2025 di Desa Bajak 2, Kecamatan Merigi Kelintang, Kabupaten Bengkulu Tengah, dengan menggunakan metode sensus terhadap 52 petani sebagai responden. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara menggunakan kuesioner berbasis dimensi SERVQUAL, kemudian dianalisis menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk menentukan atribut prioritas perbaikan serta *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengukur tingkat kepuasan. Hasil analisis IPA menunjukkan sebagian besar berada pada kuadran 1 yang menjadi prioritas utama perbaikan. Nilai CSI sebesar 30,18% menunjukkan tingkat kepuasan petani berada pada kategori tidak puas, yang mengindikasikan rendahnya efektivitas peran pemerintah daerah dalam mendukung akses pasar. Penelitian ini mengintegrasikan metode IPA dan CSI untuk mengevaluasi peran pemerintah daerah dalam pengembangan akses pasar hortikultura di tingkat desa. Secara keseluruhan,

peran pemerintah daerah dinilai belum optimal sehingga diperlukan perbaikan berkelanjutan.

ABSTRACT

This study aims to identify the attributes that influence the satisfaction of Cavendish banana farmers and to analyze the level of farmer satisfaction with the role of local government in facilitating market access. The research was conducted in July 2025 in Bajak 2 Village, Merigi Kelintang District, Central Bengkulu Regency, using a census method involving 52 farmers as respondents. Data were collected through interviews using a questionnaire based on the SERVQUAL dimensions, and were analyzed using Importance Performance Analysis (IPA) to determine priority attributes for improvement, as well as the Customer Satisfaction Index (CSI) to measure the level of satisfaction. The results of the IPA analysis showed that most attributes were located in Quadrant I, indicating the main priorities for improvement. The CSI value of 30.18% indicated that the farmers' satisfaction level was categorized as dissatisfied, reflecting the low effectiveness of the local government's role in supporting market access. This study integrates IPA and CSI methods to evaluate the role of local government in developing horticultural market access at the village level. Overall, the role of the local government was considered not yet optimal, indicating the need for continuous improvement.

PENDAHULUAN

Pembangunan sektor pertanian merupakan pilar utama dalam mendukung ketahanan pangan, pertumbuhan ekonomi, dan pengurangan kemiskinan, terutama di wilayah pedesaan. Di negara berkembang seperti Indonesia, sektor pertanian tidak hanya berfungsi sebagai penyedia pangan, tetapi juga menjadi sumber mata pencaharian utama masyarakat desa serta penopang stabilitas ekonomi daerah (Putri & Wulandari, 2025). Keberhasilan pembangunan pertanian sangat ditentukan oleh efektivitas sistem agribisnis dalam mengintegrasikan proses produksi, distribusi, dan pemasaran secara berkelanjutan.

Dalam sistem agribisnis, subsektor hortikultura memiliki peran strategis karena menghasilkan komoditas bernilai ekonomi tinggi dan berorientasi pasar (Amanda et al., 2024). Salah satu komoditas unggulan adalah pisang, khususnya varietas Cavendish, yang memiliki permintaan stabil di pasar domestik dan internasional karena kualitasnya yang seragam dan sesuai standar pasar global (Kementerian Pertanian, 2022). Kondisi ini menjadikan pisang Cavendish berpotensi meningkatkan pendapatan petani sekaligus mendorong pertumbuhan ekonomi wilayah.

Pengembangan pisang Cavendish di Indonesia terus diperluas ke berbagai daerah, termasuk Provinsi Bengkulu. Namun, keberhasilan pengembangan tidak hanya ditentukan oleh peningkatan produksi, melainkan juga oleh ketersediaan akses pasar (Abubakar et al, 2025). Keterbatasan infrastruktur pemasaran, minimnya informasi pasar, lemahnya kelembagaan petani, serta belum terbangunnya kemitraan usaha menyebabkan posisi tawar petani masih rendah dan nilai tambah produk belum optimal. Dalam kondisi tersebut, peran pemerintah daerah menjadi krusial sebagai regulator

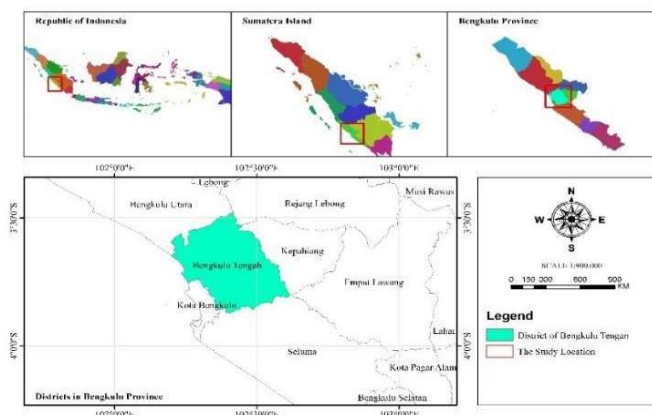
sekaligus fasilitator dalam pembangunan infrastruktur, penguatan kelembagaan, serta penghubung antara petani dan pasar (Purwaningsih & Mulyani, 2023). Pemerintah yang responsif terhadap kebutuhan petani menjadi kunci pembangunan pertanian yang berkelanjutan dan berorientasi pada kesejahteraan.

Di Kabupaten Bengkulu Tengah, pengembangan pisang Cavendish didukung melalui program bantuan bibit hortikultura kepada kelompok tani, termasuk di Desa Bajak 2 yang menerima sekitar 1.500 batang bibit untuk kelompok tani Sepakat Ite dan Tunas Jaya. Dalam pelaksanaan program tersebut, pemerintah daerah Dinas pertanian juga menjanjikan dukungan akses pasar bagi hasil produksi petani sebagai bagian dari upaya pengembangan agribisnis pisang Cavendish, namun realisasinya di lapangan belum berjalan secara optimal dan belum dirasakan secara nyata oleh petani. Sehingga petani masih bergantung pada tengkulak, belum terhubung dengan pasar modern maupun industri pengolahan. Akibatnya, harga jual menjadi tidak stabil dan nilai tambah komoditas belum dapat diperoleh secara optimal (IKRAITH-ABDIMAS, 2025).

Beberapa penelitian sebelumnya lebih banyak membahas pengembangan agribisnis hortikultura dari aspek produksi dan pendapatan petani, sedangkan kajian mengenai kepuasan petani terhadap peran pemerintah daerah dalam pengembangan akses pasar, khususnya pada komoditas pisang Cavendish di tingkat desa, masih terbatas. Selain itu, pendekatan evaluatif menggunakan integrasi metode SERVQUAL, *Importance Performance Analysis* (IPA), dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dalam konteks pembangunan akses pasar hortikultura masih jarang dilakukan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi atribut layanan yang mempengaruhi kepuasan petani pisang cavendish serta menganalisis tingkat kepuasan petani terhadap peran pemerintah daerah dalam memfasilitasi akses pasar pisang Cavendish.

METODE PENELITIAN

Penelitian dilaksanakan pada Juli 2025 di Desa Bajak 2, Kecamatan Merigi Kelintang, Kabupaten Bengkulu Tengah, Provinsi Bengkulu, dipilih secara purposive karena merupakan wilayah pengembangan pisang Cavendish dan penerima program pemerintah daerah.



Gambar 1. Peta Lokasi Penelitian

Populasi penelitian berjumlah 52 petani pisang Cavendish yang seluruhnya dijadikan responden melalui metode sensus (Jessica et al, 2023). Data primer diperoleh

melalui wawancara terstruktur menggunakan kuesioner, sedangkan data sekunder berasal dari literatur pendukung. Atribut penilaian mengacu pada dimensi SERVQUAL dan dianalisis menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

Tabel 1. Dimensi dan Atribut Kepuasan Petani

Dimensi	Kode Atribut	Atribut
<i>Tangibles</i>	A1	Ketersediaan tempat pengumpulan hasil panen.
	A2	Kapasitas tempat pengumpulan untuk menampung hasil panen
	A3	Kondisi fisik bangunan tempat pengumpulan hasil panen.
	A4	Kondisi jalan usaha tani yang digunakan untuk membawa hasil panen.
	A5	Kemudahan kendaraan mengakses lokasi panen dari kebun petani pisang cavendish
	A6	Waktu tempuh dari kebun ke pasar atau lokasi penjualan hasil panen.
<i>Realibility</i>	A7	Fasilitas akses pasar yang dibangun sesuai dengan kebutuhan petani pisang cavendish
	A8	Fasilitas akses pasar mendukung kegiatan petani dari panen sampai hasil dijual.
	A9	Fasilitas akses pasar yang dibangun berdasarkan usulan dari petani.
	A10	Program pembangunan fasilitas akses pasar tidak hanya sekali, tapi terus dilanjutkan.
	A11	Fasilitas akses pasar yang sudah dibangun masih digunakan sampai sekarang.
	A12	Pemerintah memperbaiki fasilitas akses pasar yang rusak
<i>Responsiveness</i>	A13	Pemerintah memperhatikan pemasaran yang dibutuhkan petani pisang cavendish
	A14	Pemerintah menerima usulan terkait pemasaran dari petani.
	A15	Pemerintah menjalankan usulan terkait pemasaran dari petani
	A16	Pemerintah hadir langsung saat ada masalah terkait pemasaran
	A17	Pemerintah langsung merespon saat melihat kendala pemasaran

	A18	Pemerintah memberikan solusi saat melihat kendala pemasaran
Assurance	A19	Pemerintah memberi informasi tentang program dan fasilitas akses pasar kepada petani pisang cavendish.
	A20	Pemerintah menyampaikan informasi program dan fasilitas akses pasar dengan jelas.
	A21	Informasi program dan fasilitas akses pasar yang diberikan sesuai dengan kebutuhan petani
	A22	Pemerintah cepat dalam melayani kebutuhan petani
	A23	Pemerintah bersikap adil kepada semua petani
	A24	Pemerintah telah mempertimbangkan kondisi kemampuan petani sebelum membangun program pisang cavendish.
Empathy	A25	Pemerintah telah mendengarkan pengalaman petani terkait hambatan pemasaran
	A26	Pemerintah telah menyesuaikan rencana pemasaran
	A27	Pemerintah telah mendengarkan pendapat petani dalam pembangunan fasilitas akses pasar.
	A28	Petani diberi ruang diskusi atau kegiatan kelompok tani untuk menyampaikan pendapat atau usulan.

Sumber : Data Primer Diolah, 2026

Analisis Atribut yang Mempengaruhi Kepuasan Petani Pisang Cavendish

1. Importance Performance Analysis (IPA)

Analisis IPA digunakan untuk menetapkan urutan prioritas peningkatan atribut yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan Petani Pisang Cavendish (Anggreani et al, 2023), yang kemudian di interpretasikan kedalam 3 kategori, sebagai berikut:

Tabel 2. Importance Performance Analysis

No	Nilai	Keterangan
1	0 – x	Rendah
2	x – x2	Sedang
3	x2 – x3	Tinggi

Sumber: Data Primer Diolah, 2026

2. Diagram Kartesius

Diagram kartesius menggunakan *software* SPSS, dengan sumbu X menunjukkan tingkat kinerja pemerintah daerah dan sumbu Y menunjukkan tingkat kepentingan petani. Menurut (Yanwar & Suhartini, 2024) Diagram membagi atribut ke dalam empat kuadran, yaitu Kuadran I (prioritas utama: penting namun kinerja rendah), Kuadran II (pertahankan prestasi: penting dan kinerja baik), Kuadran III (prioritas rendah), dan Kuadran IV (overkill: kurang penting tetapi kinerja tinggi).

Analisis Tingkat Kepuasan Petani Pisang Cavendish

1. *Costumer Satisfaction Index (CSI)*

Metode CSI digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan petani terhadap kinerja pemerintah daerah melalui tahapan perhitungan *Mean Importance Score (MIS)*, *Mean Satisfaction Score (MSS)*, *Weight Factor (WF)*, *Weight Score (WS)*, dan nilai CSI (Agustiawan et al, 2024), yang kemudian diinterpretasikan dalam lima kategori kepuasan, sebagai berikut:

Tabel 3. *Customer Satifaction Indeks*

No.	Nilai	Keterangan
1.	81% - 100%	Sangat Puas
2.	66% - 80,99%	Puas
3.	51% - 65,99%	Cukup Puas
4.	35% - 50,99%	Kurang Puas
5.	0% - 34,99%	Tidak Puas

Sumber : Fitriana et al, 2014

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Petani Pisang Cavendish di Desa Bajak 2

Karakteristik petani mencakup aspek-aspek pribadi yang bervariasi di antara setiap individu. Bagi petani Pisang, memahami karakteristik petani pisang Cavendish menjadi kunci penting untuk lebih mudah menentukan kelompok petani yang perlu diprioritaskan (Wahyudi & Sawitri, 2024). Dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4. Karakteristik Responden

No.	Karakteristik Petani	Kategori	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-Laki	35	67,31 %
		Perempuan	17	32,69 %
2.	Umur	29-39	7	13,46 %
		40-49	18	34,62 %
		50-59	18	34,62 %
		≥ 60	9	17,30 %
		Tidak Sekolah	1	1,92 %
3.	Pendidikan Terakhir	SD	23	44,23 %
		SMP/MTS	14	26,92 %
		SMA/SMK	14	26,92 %
4.	Jumlah Tanggungan Keluarga (orang)	< 1	7	13,46 %
		1-2	30	57,69%
		> 2	15	28,85 %

Sumber: Data Primer Diolah, 2026

Petani pisang Cavendish di Desa Bajak 2 didominasi oleh laki-laki 67,31% dan berada pada usia produktif 40–59 tahun 69,24%. Kondisi ini menunjukkan bahwa usahatani masih bergantung pada tenaga fisik dan pengalaman. Petani pada kelompok usia ini umumnya mampu mengelola kebun dengan baik, namun cenderung

mempertahankan pola budidaya konvensional. Temuan ini sejalan dengan (Mulyani et al, 2023) yang menyatakan bahwa usia produktif dan pengalaman meningkatkan kemampuan pengelolaan usahatani, tetapi tidak selalu diikuti kesiapan mengadopsi teknologi baru.

Tingkat pendidikan petani relatif rendah, dengan mayoritas hanya menamatkan pendidikan dasar 44,23%. Rendahnya pendidikan formal membatasi pemahaman terhadap informasi teknis budidaya, seperti pengendalian hama-penyakit dan pemupukan berimbang, sehingga petani lebih mengandalkan pengalaman dan informasi informal (Tambunan & Nainggolan, 2026). Sebagian besar petani memiliki 1-2 tanggungan keluarga 57,69% yang menjadikan usahatani sebagai sumber pendapatan utama rumah tangga. Kondisi ini mendorong sikap hati-hati dalam pengambilan keputusan, terutama terhadap penggunaan input dan teknologi berbiaya tinggi. Hal tersebut selaras dengan (Thoriq et al, 2025) yang menegaskan bahwa pendidikan dan karakteristik sosial ekonomi memengaruhi akses informasi, sikap terhadap risiko, serta keputusan adopsi inovasi pertanian.

Analisis Atribut yang Mempengaruhi Kepuasan Petani Pisang Cavendish

1) *Importance Performance Analysis* (IPA)

Analisis IPA mengenai tingkat kepuasan dan tingkat kesesuaian digunakan untuk melihat atribut yang berpengaruh, sebagai berikut:

Tabel 5. Hasil Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA)

Dimensi	Kode Atribut	Rata-rata Kepentingan (Yi)	Rata-rata Kinerja (Xi)	Tingkat Kesesuaian (Tki)	Keterangan
<i>Tangibles</i>	A1	4,21	1,48	35%	Rendah
	A2	4,06	1,27	31%	Rendah
	A3	4,13	1,60	39%	Rendah
	A4	4,25	3,52	83%	Tinggi
	A5	4,67	2,73	58%	Sedang
	A6	4,04	2,02	50%	Sedang
<i>Realibility</i>	A7	4,85	1,23	25%	Rendah
	A8	5,00	1,04	21%	Rendah
	A9	4,40	1,19	27%	Rendah
	A10	4,06	1,25	31%	Rendah
	A11	4,75	1,56	33%	Rendah
	A12	4,90	1,15	24%	Rendah
<i>Responsiveness</i>	A13	4,94	1,00	20%	Rendah
	A14	4,81	1,08	22%	Rendah
	A15	5,00	1,08	22%	Rendah
	A16	4,96	1,00	20%	Rendah
	A17	4,88	1,04	21%	Rendah
	A18	5,00	1,17	23%	Rendah
<i>Assurance</i>	A19	4,23	1,21	29%	Rendah
	A20	4,25	1,06	25%	Rendah

	A21	4,88	1,21	25%	Rendah
	A22	4,60	2,27	49%	Sedang
	A23	4,88	3,25	67%	Tinggi
	A24	4,92	1,67	34%	Rendah
	A25	4,77	1,25	26%	Rendah
<i>Empathy</i>	A26	4,98	1,42	29%	Rendah
	A27	4,46	1,48	33%	Rendah
	A28	4,77	1,29	27%	Rendah
	Rata-rata	4,63	1,52	33%	Rendah

Sumber : Data Primer Diolah, 2026

Secara Keseluruhan, hasil analisis menunjukkan bahwa rata-rata nilai Tki berada pada 33% dengan kategori rendah. Artinya, sebagian besar atribut pada setiap dimensi belum mampu memenuhi harapan petani secara optimal. Di lapangan, petani mengalami kesulitan dalam memasarkan hasil panen, yang disebabkan oleh belum optimalnya peran pemerintah daerah dalam memfasilitasi akses pasar pisang cavendish.

Pada dimensi *tangibles*, terdapat tiga atribut yang memiliki tingkat kesesuaian rendah (A1, A2, dan A3). Hal ini menunjukkan bahwa ketersediaan, kapasitas, serta kondisi fasilitas pengumpulan hasil panen pisang cavendish belum sesuai dalam memfasilitasi akses pasar pisang cavendish. Di Desa Bajak 2, fasilitas pengumpulan hasil panen (gudang) belum tersedia secara fisik sehingga petani masih bergantung pada tengkulak. Akibatnya, harga jual yang diterima petani cenderung menurun karena tengkulak harus mengambil hasil panen langsung ke lokasi produksi. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Purwaningsih dan Mulyani, 2023) yang menyatakan bahwa infrastruktur fisik pertanian berpengaruh signifikan terhadap efisiensi pemasaran dan tingkat kepuasan petani.

Pada dimensi *reliability*, seluruh atribut menunjukkan tingkat kesesuaian yang rendah (A7-A12). Hal ini mengindikasikan bahwa keandalan pemerintah dalam memahami kebutuhan petani, mendukung kegiatan pemasaran, serta menjamin keberlanjutan program akses pasar masih belum optimal. Di lapangan, program pemerintah di Desa Bajak 2 belum berjalan sesuai rencana, tidak adanya bantuan, tidak adanya pelatihan, serta pemerintah daerah hanya hadir saat panen pertama kemudian petaninya ditinggal, sehingga petani tidak mendapatkan informasi panen yang benar dan pasar pisang cavendish. Kondisi tersebut sejalan dengan penelitian (Rahman et al, 2021) yang menyatakan bahwa lemahnya keandalan pemerintah dalam menyediakan akses pasar berdampak pada rendahnya posisi tawar serta tingkat kepuasan petani.

Pada dimensi *responsiveness*, seluruh atribut menunjukkan tingkat kesesuaian yang rendah (A13-A18). Kondisi ini mencerminkan belum optimalnya respons pemerintah dalam menangani permasalahan terkait mitra pemasaran pisang Cavendish. Di lapangan, petani di Desa Bajak 2 kesulitan dalam mencari mitra pemasaran pisang cavendish, mereka cenderung mencari pembeli secara mandiri karena pemerintah dinilai lambat dalam merespons permasalahan tersebut. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Putri et al, 2020) yang menegaskan bahwa rendahnya responsivitas pemerintah menjadi salah satu faktor utama penyebab ketidakpuasan petani terhadap program pembangunan pertanian.

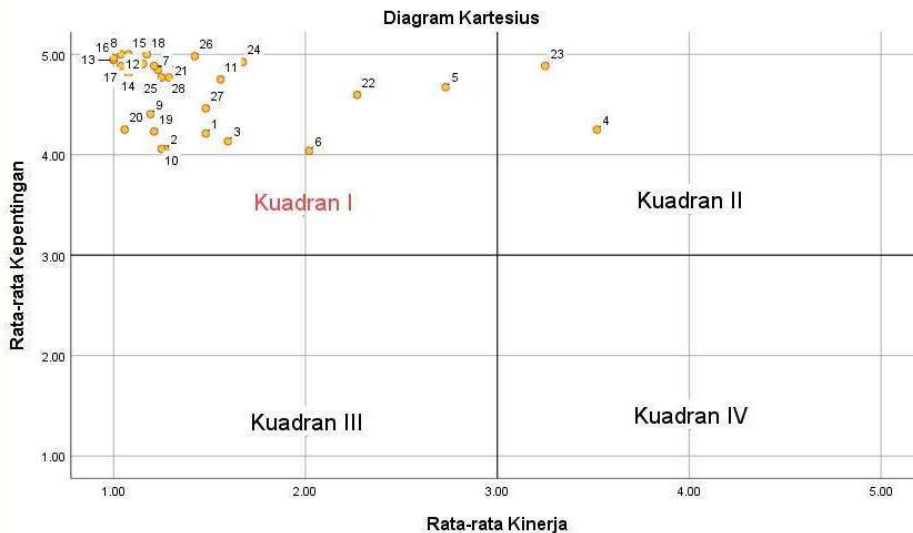
Pada dimensi *assurance*, terdapat tiga atribut yang memiliki tingkat kesesuaian rendah (A19, A20, dan A21), yang berkaitan dengan penyampaian informasi program

serta fasilitas akses pasar yang dibutuhkan petani. Kondisi lapangan menunjukkan bahwa petani pisang cavendish di Desa Bajak 2 belum mendapatkan informasi secara jelas mengenai kepastian program dan fasilitas akses pasar yang dibutuhkan petani pisang cavendish, sehingga petani kesulitan dalam pemasaran hasil panen karena tidak adanya jaminan yang diberikan pemerintah daerah terkait fasilitas akses pasar. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Yassir dan Abdul H, 2022) yang menyatakan bahwa kejelasan informasi dan kepastian pelayanan memiliki peran penting dalam membangun kepercayaan petani.

Pada dimensi *empathy*, seluruh atribut menunjukkan tingkat kesesuaian yang rendah (A24-A28). Kondisi ini mengindikasikan bahwa perhatian pemerintah terhadap keterbatasan, hambatan, serta aspirasi petani belum sepenuhnya tercermin dalam perencanaan program. Di Desa Bajak 2, pemerintah daerah hanya memberikan bantuan bibit saja tidak adanya pendampingan berkelanjutan, mengingat kondisi kemampuan dan pengalaman petani yang belum sepenuhnya tahu mengenai pemasaran pisang cavendish serta belum adanya ruang diskusi secara langsung antara pemerintah daerah dan petani pisang Cavendish. Sehingga program yang diberikan tidak sesuai dengan kebutuhan petani di lapangan. Temuan ini sejalan dengan (Elizabeth, 2025) yang menekankan bahwa pendekatan partisipatif dan empati pemerintah merupakan kunci keberhasilan pembangunan agribisnis yang berkelanjutan.

2) Diagram Kartesius

Selanjutnya memetakan pada diagram kartesius yang terbagi menjadi empat kuadran oleh dua sumbu tegak lurus di titik X dan Y. Sebagai berikut:



Gambar 2. Diagram Kartesius Pada Petani Pisang Cavendish

Berdasarkan Gambar 2, hasil pemetaan diagram kartesius menunjukkan bahwa hampir seluruh atribut persepsi petani pisang cavendish terhadap peran pemerintah daerah berada pada kuadran I dengan 26 atribut, yaitu A1, A2, A3, A5, A6, A7, A8, A9, A10, A11, A12, A13, A14, A15, A16, A17, A18, A19, A20, A21, A22, A24, A25, A26, A27, dan A28. Hal ini berarti bahwa hampir semua atribut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi terhadap kepuasan petani, namun kinerjanya masih rendah sehingga perlunya prioritas perbaikan terhadap atribut-atribut yang berada di kuadran I.

Di lapangan, petani pisang cavendish sangat bergantung pada dukungan pemerintah, terutama dalam hal pemasaran, pendampingan teknis, dan jaminan keberlanjutan usaha. Namun, kenyataannya pendampingan yang diberikan tidak ada dan hanya dilakukan pada tahap awal program. Setelah bantuan bibit, intensitas kehadiran penyuluh atau pihak terkait menghilang, sehingga petani harus menghadapi berbagai permasalahan secara mandiri terutama pada permasalahan pemasaran hasil panen pisang cavendish. Di desa Bajak 2, Petani masih kesulitan dalam memperoleh akses pasar yang pasti. Meskipun pada awal program terdapat jaminan kemitraan atau fasilitasi pemasaran, dalam praktiknya hubungan tersebut tidak berjalan konsisten. Akibatnya, petani kembali bergantung pada tengkulak dengan harga yang tidak stabil. Kondisi ini menyebabkan tingginya harapan petani terhadap peran pemerintah, namun tidak diimbangi dengan kinerja yang memadai (Prastiwi, 2024).

Berdasarkan gambar 2 juga, atribut A4 dan A23 terkait kondisi jalan usaha tani dan pemerintah bersikap adil berada pada kuadran II, hal ini menunjukkan bahwa ke dua atribut tersebut dianggap penting dan telah dijalankan dengan baik oleh pemerintah, sehingga atribut dalam kuadran ini perlu dipertahankan konsistennya. Di lapangan, kondisi jalan usaha tani di Desa Bajak 2 sudah relatif baik dan memudahkan petani dalam mendukung aktivitas usahatani pisang Cavendish. Akses jalan yang memadai mempermudah petani pisang cavendish dalam mengangkut hasil panen. Hal ini sejalan dengan penelitian (Maulana, 2025) yang menegaskan bahwa keberadaan jalan yang layak secara langsung membantu menjaga kualitas produk dan menekan biaya distribusi.

Selain itu, sikap adil pemerintah dalam penyaluran bantuan juga menjadi faktor yang mendapat penilaian positif dari petani. Di desa Bajak 2, petani merasakan bahwa bantuan seperti bibit, sarana produksi, maupun program pendukung lainnya telah didistribusikan secara merata sesuai dengan kelompok tani yang ada. Tidak adanya perlakuan yang berat sebelah atau hanya menguntungkan pihak tertentu menumbuhkan rasa kepercayaan petani terhadap pemerintah. Hal ini sejalan dengan penelitian (Prasetyo & Lestari, 2023) yang menegaskan bahwa transparansi dan pemerataan menjadi alasan atribut memiliki tingkat kepentingan dan kinerja yang sama-sama tinggi.

Analisis Tingkat Kepuasan Petani Pisang Cavendish

1) *Costumer Satisfaction Index (CSI)*

Hasil analisis CSI memberi gambaran tingkat kepuasan konsumen dari kategorisasi sangat tidak puas hingga sangat puas. Sebagai berikut :

Tabel 6. Hasil Analisis *Costumer SatisFaction Index (CSI)*

Dimensi	WT	Tingkat Kepuasan (%)	Keterangan
<i>Tangibles</i>	212,33	42,47%	Kurang Puas
<i>Realibility</i>	123,52	24,70%	Tidak Puas
<i>Responsiveness</i>	106,11	21,22	Tidak Puas
<i>Assurance</i>	183,15	36,63%	Kurang Puas
<i>Empathy</i>	142,39	28,48%	Tidak Puas
Nilai CSI	150,90	30,18%	Tidak Puas

Sumber : Data Primer Diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 6, secara keseluruhan nilai CSI berada pada kategori tidak puas dengan nilai sebesar 30,18%. Artinya, kinerja pemerintah daerah belum mampu memenuhi harapan petani, terutama pada permasalahan pemasaran pisang cavendish.

Di desa Bajak 2, petani masih menghadapi keterbatasan fasilitas pemasaran, belum adanya mitra penjualan, serta tidak adanya pendampingan yang berkelanjutan dalam proses pemasaran hasil panen pisang cavendish. Hal ini sejalan dengan (Agustina et al, 2024) yang menyatakan bahwa nilai CSI yang rendah menunjukkan lemahnya efektivitas kebijakan pemerintah dalam meningkatkan akses pasar dan posisi tawar petani.

Pada tabel 6, dimensi *responsiveness* merupakan dimensi dengan nilai terendah yaitu sebesar 21,22% dan berada pada kategori tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa respons pemerintah daerah terhadap permasalahan pemasaran masih rendah. Di lapangan, ketika terjadi kendala pemasaran, pendampingan pemerintah belum dirasakan dan keluhan petani pisang cavendish di desa Bajak 2 belum dilakukan secara cepat maupun berkelanjutan. Akibatnya petani harus mencari solusi secara mandiri sehingga posisi tawar petani dalam pemasaran lemah (Untari, 2024).

Pada dimensi *reliability* memperoleh nilai sebesar 24,70% dan berada pada kategori tidak puas. Nilai ini menunjukkan bahwa pelaksanaan program belum berjalan sesuai harapan petani, terutama keandalan pemerintah daerah dalam memberikan fasilitas akses pasar pisang cavendish. Di lapangan, bantuan yang diberikan hanya berfokus pada penyediaan bibit tanpa diikuti perencanaan pemasaran yang jelas, sehingga petani tetap bergantung pada tengkulak dalam menjual hasil panen. Hal ini mengindikasikan bahwa program belum mampu memberikan layanan yang berkelanjutan dan peran pemerintah daerah dalam memfasilitasi akses pasar belum bisa diandalkan oleh petani pisang cavendish (Suwali, 2025).

Dimensi berikutnya yaitu *empathy* dengan nilai sebesar 28,48% yang termasuk kategori tidak puas. Kondisi ini menunjukkan bahwa perhatian pemerintah terhadap kebutuhan dan aspirasi petani belum optimal. Di Desa Bajak 2, ruang komunikasi antara petani dan pemerintah daerah masih terbatas sehingga aspirasi petani belum sepenuhnya menjadi dasar dalam penyusunan program. Akibatnya, kebijakan yang dijalankan kurang sesuai dengan kebutuhan nyata di lapangan dan belum mampu menjawab permasalahan pemasaran yang dihadapi petani pisang cavendish secara langsung (Afandi, 2024)

Pada dimensi *assurance*, diperoleh nilai sebesar 36,63% yang berada pada kategori kurang puas. Hal ini mengindikasikan bahwa jaminan dukungan pemasaran dari pemerintah daerah masih belum memadai. Petani pisang cavendish di Desa Bajak 2 menyatakan bahwa belum adanya mitra pemasaran tetap menyebabkan petani tidak memperoleh kepastian harga maupun keberlanjutan penjualan hasil panen, sehingga tingkat kepercayaan petani terhadap dukungan pemasaran yang diberikan masih rendah (Sholikhati, 2022)

Dimensi *tangibles* memperoleh nilai sebesar 42,47% dan berada pada kategori kurang puas. Nilai ini menunjukkan bahwa sarana fisik pendukung pemasaran masih terbatas. Di Desa Bajak 2 belum tersedia fasilitas penyimpanan atau tempat pengumpulan hasil panen (gudang) yang layak, sehingga petani menjual hasil panen langsung dari lokasi produksi. Keterbatasan fasilitas tersebut menyebabkan petani memiliki pilihan pemasaran yang terbatas dan berpotensi menerima harga jual yang kurang menguntungkan (Sudarwati dan Nasution, 2024).

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Hasil analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) menunjukkan bahwa sebagian besar atribut layanan pemerintah daerah dalam pengembangan akses pasar pisang Cavendish berada pada kategori prioritas utama perbaikan. Dimensi *reliability*, *responsiveness*, dan *empathy* menjadi dimensi dengan tingkat kesesuaian dan tingkat kepuasan terendah. Nilai CSI sebesar 30,18% menunjukkan bahwa tingkat kepuasan petani terhadap peran pemerintah daerah berada pada kategori tidak puas. Kondisi tersebut mencerminkan bahwa pengembangan agribisnis pisang Cavendish di Desa Bajak II belum didukung oleh sistem pemasaran yang berkelanjutan, pendampingan yang optimal, serta kepastian akses pasar bagi petani. Penelitian ini menunjukkan pentingnya penguatan peran pemerintah daerah dalam pengembangan akses pasar hortikultura berbasis kebutuhan petani guna meningkatkan keberlanjutan agribisnis pisang Cavendish.

Saran

Pemerintah daerah perlu meningkatkan efektivitas program pengembangan agribisnis pisang Cavendish melalui fasilitasi kemitraan pemasaran antara kelompok tani dan pembeli, penyediaan informasi pasar secara berkala, serta pendampingan berkelanjutan terkait standar mutu dan pemasaran hasil panen. Selain itu, pemerintah daerah perlu memperkuat komunikasi dan partisipasi petani dalam penyusunan program pertanian agar kebijakan yang dijalankan lebih sesuai dengan kebutuhan petani di lapangan. Penelitian selanjutnya disarankan menggunakan pendekatan analisis yang lebih luas, seperti *Structural Equation Modeling* (SEM) atau analisis regresi, untuk mengidentifikasi faktor dominan yang memengaruhi kepuasan petani terhadap layanan pemerintah daerah.

DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar, A., Rahman, A., & Syamsuddin, S. (2025). Pendampingan petani dalam pengembangan agribisnis hortikultura berorientasi pasar di desa Peulandoek, Kecamatan Tringgadeng, Kabupaten Pidie Jaya. *Jurnal Gembira: Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(5), 2188-2201.
<https://gembirapkm.my.id/index.php/jurnal/article/view/1303>
- Afandi, M. (2024). Analisis kebijakan pangan dan agribisnis di Indonesia: Kajian literatur dan komparasi sensus pertanian. *Jurnal Analis Kebijakan*, 8(1), 1-17.
<https://doi.org/10.37145/ednf3p44>
- Agustiawan, A., Sudirman, & Marlina. (2024). Analisis kepuasan pengguna terhadap layanan aplikasi GoFood menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI). *Jurnal Kharisma Tech*, 19(2), 83-97.
- Agustina, L., Yuliarsha, E., Artini, W., & Lisanty, N. (2024). Analisis ketergantungan petani padi terhadap tengkulak dalam sistem pemasaran di sentra produksi padi Kecamatan Pace. *Jurnal Ilmiah Pertanian Nasional*, 4(2), 131-140.

- Amanda, M., Suharno, S., & Astuti, S. (2024). Pengaruh Jenis dan Konsentrasi ZPT terhadap Keberhasilan Sambung Pucuk Alpukat (*Persea americana*). *Jurnal Ilmu-Ilmu Pertanian*, 31(1), 56–63. <https://doi.org/10.55259/jiip.v31i1.41>
- Anggreani, W. D., Kurniati, D., & Pamela. (2023). Analisis tingkat kepuasan anggota kelompok petani padi di Kecamatan Sungai Kakap. *Jurnal Agribisnis Indonesia*, 13(2), 476–490. <https://doi.org/10.29244/jai.2025.13.2.476-490>
- Elizabeth, R. G. (2025). Peningkatan partisipasi petani, pemberdayaan kelembagaan, dan kearifan lokal mendukung ketahanan pangan berkelanjutan. *Jurnal Agribisnis dan Sosial Ekonomi Pertanian*, 4(2), 48–61. <https://doi.org/10.24198/agricore.v4i2.26509>
- Fitriana, D., Florencia, Dwi, J. U., & Tanto, D. (2014). Pengukuran Kepuasan Kontraktor Terhadap Kinerja Klien Pada Proyek Konstruksi Swasta. *Jurnal Karya Teknik Sipil*, 3(1), 283–295
- IKRAITH-ABDIMAS. (2025). Analisis manajemen usaha tani dan akses pasar terhadap peningkatan pendapatan. *Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat*, 9(1), 88–96. <https://doi.org/10.37817/ikra-ithabdimas.v9i3>
- Jessica, J., Goh, T. S., Syawaluddin, S., & Saputra, A. (2023). Pengaruh deskripsi pekerjaan dan bonus terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 20(3), 335–342
- Kementerian Pertanian. (2022). Statistik Hortikultura Nasional: Komoditas Pisang 2022. Jakarta: Pusat Data dan Sistem Informasi Pertanian, Kementerian Pertanian RI.
- Maulana Ibrahim Nugraha. (2025). Peran jalan pertanian dalam mendorong pertumbuhan ekonomi pedesaan. *Jurnal Educatus*, 2(1), 37–42. <https://doi.org/10.69914/educatus.v2i1.30>
- Mulyani, S., Hartati, P., & Puspitojati, E. (2023). Adopsi Teknologi Pengelolaan Tanaman Terpadu Padi Sawah Oleh Petani (Studi Kasus Petani Desa Tumiyang Kecamatan Pekuncen Kabupaten Banyumas). *Agrimas : Jurnal Pengabdian Masyarakat Bidang Pertanian*, 2(2), 51–55. <https://doi.org/10.25047/agrimas.v2i2.32>
- Prasetyo, D., & Lestari, S. (2023). Akuntabilitas dan transparansi pengelolaan BLT dana desa dalam pencapaian good governance. *Jurnal Akuntansi dan Investasi*, 8(1), 45–56.
- Prastiwi, J. E. (2024). Pengaruh sistem pemasaran hasil pertanian dan keterbatasan penjualan terhadap perekonomian petani. *Jurnal EMT KITA*, 8(1), 340–346.
- Purwaningsih, D., & Mulyani, N. (2023). Peran Pemerintah Daerah dalam Peningkatan Akses Pasar Produk Pertanian Berkelanjutan. *Jurnal Pembangunan Daerah dan Agribisnis*, 7(1), 55–64.
- Putri, A. R., Lestari, E., & Hidayat, Y. (2020). Tingkat kepuasan petani terhadap peran pemerintah dalam pemasaran hasil pertanian. *Jurnal Ekonomi Pertanian dan Agribisnis*, 4(4), 789–799.
- Putri, S., & Wulandari. (2025). Kajian peran sektor pertanian dalam pembangunan ekonomi daerah. *Journal of Economic Development and Regional Studies*, 1(2), 1–15.

- Sholikhati, A. (2022). Dukungan pemerintah dalam penumbuhan sikap petani terhadap implementasi subsidi bunga pertanian di Jawa Barat. *Jurnal Litbang*, 21(1), 97–106. <https://doi.org/10.36762/jurnaljateng.v21i1.1069>
- Sudarwati, N., & Nasution, Z. (2024). Peran kelembagaan dalam meningkatkan akses pasar dan kesejahteraan petani. *Jurnal Kajian Agribisnis dan Pertanian*, 8(1), 45–56.
- Tambunan, H. Y., & Nainggolan, M. F. (2026). Pengaruh faktor pendidikan, motivasi petani, teknologi serta sarana prasarana terhadap kinerja penyuluhan pertanian. *Jurnal Agriust*, 6(1). <https://doi.org/10.54367/agriust.v6i1.5820>
- Thoriq, A., Sampurno, R. M., & Setiawan, I. (2025). Strategi adopsi teknologi pertanian berdasarkan karakteristik sosial ekonomi petani di Kabupaten Sumedang. *Jurnal Agribisnis dan Sosial Ekonomi Pertanian*. <https://doi.org/10.24198/agricore.v2i1.15076>
- Untari, D. W. (2024). Kecakapan Akses Pasar Petani Berbasis Komunitas di Pedesaan Kawasan Pantai Yogyakarta. *Jurnal Penyuluhan*, 20(2), 298–312. <https://doi.org/10.25015/20202453521>
- Wahyudi, L. A., & Sawitri, B. (2024). Pengaruh karakteristik petani dan peran pemerintah desa terhadap partisipasi dalam pengembangan agrowisata. *Jurnal Penyuluhan*, 20(2), 337–348. <https://doi.org/10.25.015/20202444144>
- Yanwar, S. G., & Suhartini. (2024). Analisis kualitas pelayanan publik menggunakan metode SERVQUAL dan importance performance analysis. *Jurnal Riset Sains dan Teknologi*, 8(2), 115–126. <https://doi.org/10.30595/jrst.v8i2.18677>
- Yassir., & Abdul H. (2022). Akankah Kualitas Dan Keradilan Pelayanan Dapat Menciptakan Kepuasan Dan Kepercayaan Pasien Rumah Sakit, *Jurnal Ekonomi*, 27(2), 225–241. <https://doi.org/10.24912/je.v27i2.1062>