

MODEL HUMAN CAPITAL PETUGAS PENYULUH LAPANGAN TERHADAP SERVQUAL PADA MASA PANDEMI CORONA DI BADAN PENYULUHAN PERTANIAN DAN KEHUTANAN KECAMATAN MENYUKE KABUPATEN LANDAK

Hery Medianto Kurniawan ¹⁾, Fitriana Aini ²⁾

haemkaa@gmail.com

Universitas Panca Bhakti

ABSTRACT

This study aims to create a human capital modeling for field extension officers during the corona pandemic at the Agricultural and Forestry Extension Agency, Menyuke District, Landak Regency. This modeling is intended for how the PPL human capital at BP2K Menyuke should provide outreach services during the corona pandemic. This modeling is very important because the corona pandemic does not allow outreach activities to be carried out as in normal conditions. However, even though the corona pandemic still occurs, service activities by PPLs must continue to run well, so that the achievement of objectives in extension activities can be achieved and the desire of farmers to get good service and according to expectations can also be achieved. The target of this research is to produce a PPL human capital model against service quality at BP2K Menyuke. This modeling will be seen based on service and quality dimensions which include tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Modeling approach through Gap Analysis. The human capital model for service quality during the corona pandemic at BP2K Menyuke is the IT-based smartPP (source, message, attitude, receiver, taste) model. The source or sender of the message is the source of the message. Message or messages in the SmartPP Model are the substances sent by the source or source to the recipient of the message. Attitudes (attitudes) are attitudes given by the recipient of the message before and after receiving the message. Receiver or message receiver refers to the individual who receives the message sent by the sender of the message. Taste (feel), in doing the result of communication, thirst is usually felt.

Keywords : Model, Human, Capital, Service, Quality, SmartPP

PENDAHULUAN

Penyuluhan sebagai proses bimbingan dan pendidikan non formal bagi petani memiliki tujuan yang sangat penting, yaitu meningkatkan kognitif (pengetahuan), afektif (sikap mental), dan psikomotorik (keterampilan). Kegiatan penyuluhan tidak hanya sebuah proses penyampaian informasi, tetapi juga sebagai sarana konsultasi, pelatihan, dan aktivitas lain yang dapat mengubah perilaku para petani agar lebih handal dan sejahtera. Sedangkan saat ini penyuluhan pertanian memiliki peran yang sangat strategis terutama dalam gerakan revitalisasi pertanian, karena penyuluh sebagai jembatan komunikasi antara pemerintah dengan petani. Petani akan mengadopsi berbagai teknologi terbaru bergantung pada pendampingan yang dilakukan penyuluh. Begitu pula dengan berbagai program pembangunan pertanian yang digagas pemerintah, akan diikuti atau tidak oleh petani bergantung sejauhmana keterlibatan para penyuluh. Keterlibatan penyuluh dalam mensukseskan program pertanian

sama pentingnya dengan partisipasi para petani. Kegiatan penyuluhan adalah jasa layanan, dan jasa layanan itulah yang harus dibuat bermutu sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan harapan sasaran penyuluhan pada waktu yang diperlukan. Mutu jasa layanan dapat dilihat dari segi penampilan (*tangibility*), kepercayaan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keterjaminan (*assurance*) dan kepedulian (*empathy*). Dengan demikian, sasaran penyuluhan diharapkan akan meningkat kemampuannya secara dinamis untuk dapat menyelesaikan sendiri setiap permasalahan yang dihadapinya.

Sasaran penyuluhan atau para pelaku sistem agribisnis juga diharapkan kreatif, inovatif, berani dan bebas mengambil keputusan untuk memecahkan segala persoalan yang dihadapinya dengan kekuatan dan kemampuan yang ada pada dirinya serta prospek pengembangan usahanya ke depan. Tersedianya penyuluh di suatu desa tidak menjamin dapat memberikan hasil yang sama karena tergantung bagaimana penyuluh dapat memberikan kepuasan

terhadap petani dengan kinerja yang dihasilkan. Efektivitas pelaksanaan penyuluhan pertanian di Badan Penyuluhan Pertanian dan Kehutanan (BP2K) Menyuke dapat diukur melalui tingkat kepuasan petani dalam memperoleh pelayanan dari petugas PPL dari BP2K Menyuke. Dan dimasa pandemi corona ini keiatan penyuluhan harus tetap berlangsung. Apabila penyelenggaraan penyuluhan tersebut dilaksanakan secara benar, kontinyu, dan konsisten, maka tingkat kepuasan petani juga akan tinggi yang berdampak pada tingkat kualitas hidup petani. Oleh karena itu diperlukan suatu model *human capital* PPL terhadap *Servqual* sehingga BP2K Menyuke tetap biasa memberikan pelayanan yang terbaik bagi petani, mengingat belum pernah dilakukannya pemodelan *human capital* yang dihubungkan dengan kualitas pelayanan (*servqual*) pada BP2K Menyuke.

TINJAUAN TEORETIS

a. Pengertian Jasa

Para ahli tentang jasa telah berupaya untuk merumuskan definisi jasa yang konklusif, namun hingga sekarang belum ada satupun definisi yang diterima secara bulat. Kotler (2011) mendefinisikan jasa sebagai suatu sikap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada suatu produk fisik. Payne (2017) merumuskan *A service is an activity which has some element of intangibility associated with it, which involves some interaction with customers or with property in their possession, and does not result in transfer of ownership. A change in condition may occur and production of their service may or may not be closely associated with a physical product.*

b. Modal Insani (*Human Capital*)

Human capital diartikan sebagai manusia itu sendiri yang secara personal dipinjamkan kepada organisasi dengan kapabilitas individunya, komitmen, pengetahuan dan pengalaman pribadi. Walaupun tidak semata-mata dilihat dari individual tapi juga sebagai tim kerja yang memiliki hubungan pribadi baik didalam maupun luar organisasi (Stewart 1997 dalam Totanan 2017). Menurut Schermerhon (2015), *human capital* dapat diartikan sebagai nilai ekonomi dari SDM yang terkait dengan kemampuan, pengetahuan, ide-ide, inovasi, energi dan komitmennya.

Human capital merupakan kombinasi dari pengetahuan, keterampilan, inovasi dan

kemampuan seseorang untuk menjalankan tugasnya sehingga dapat menciptakan suatu nilai untuk menjalankan tugasnya sehingga dapat menciptakan suatu nilai untuk mencapai tujuan. Pembentukan nilai tambah yang dikontribusikan oleh *human capital* dalam menjalankan tugas dan pekerjaannya akan memberikan *sustainable revenue* di masa akan datang bagi suatu organisasi (Malhotra 2003 dan Bontis 2002 dalam Rachmawati dan Wulani 2014).

c. Kualitas Jasa (*Servqual*)

Definisi kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Wyckof (dalam Lovelock, 2018) *quality is the degree of excellence intended, and the control of variability in achieving that excellence, in meeting the customer's requirements.* Berry (dalam Lovelock, 2018) mengemukakan bahwa kualitas layanan merupakan 1) *Consumer perceptions of service quality result from comparing expectations prior to receiving the service and actual experience with service.* 2) *Quality evaluations derive from the service process as well as the service outcome.* Berdasarkan beberapa definisi di atas terdapat kesamaan bahwa kualitas layanan merupakan ukuran penilaian menyeluruh dari perbandingan antara layanan yang diharapkan pelanggan dengan kinerja aktual yang diterima pelanggan.

d. Penyuluhan

Undang-Undang Sistem Penyuluhan Pertanian, Perikanan dan Kehutanan (SP3K) No. 16 Tahun 2006 Pasal 1 menyebutkan "Penyuluhan pertanian, perikanan, kehutanan yang selanjutnya disebut penyuluhan adalah proses pembelajaran bagi pelaku utama serta pelaku usaha agar mereka mau dan mampu menolong dan mengorganisasikan dirinya dalam mengakses informasi pasar, teknologi, permodalan, dan sumberdaya lainnya, sebagai upaya untuk meningkatkan produktivitas, efisiensi usaha, pendapatan, dan kesejahteraannya, serta meningkatkan kesadaran dalam pelestarian fungsi lingkungan hidup".

Penyuluhan adalah suatu proses pembelajaran bagi pelaku utama serta pelaku usaha agar mereka mau dan mampu menolong dan mengorganisasi kan dirinya dalam

mengakses informasi pasar, teknologi, permodalan dan sumberdaya lainnya, sebagai upaya untuk meningkatkan produktivitas, efisiensi usaha, pendapatan dan kesejahteraannya serta meningkatkan kesadaran dalam pelestarian fungsi lingkungan hidup. Tujuan penyuluhan pertanian adalah merubah perilaku utama dan pelaku usaha melalui peningkatan pengetahuan, keterampilan, sikap dan motivasinya (Departemen Pertanian, 2009).

METODE PENELITIAN

a. Bentuk Penelitian

Bentuk penelitian ini menggunakan metode penelitian survei dan mencoba memecahkan persoalan dengan alat verifikasi untuk menjelaskan dimensi-dimensi kualitas pelayanan atas kesenjangan yang terjadi dengan kuesioner terstruktur yang akan disebar ke responden. Responden penelitian diambil sebanyak 15% dari jumlah populasi Ketua Kelompok Tani sebanyak 219 orang, sehingga jumlah responden adalah $219 \times 15\% = 33$ orang. Jadi jumlah sampel yang diambil dari 33 orang Ketua Kelompok Tani.

b. Pengolahan Data

1) *Servqual*

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan *SERVQUAL* (Umar, 2008), yaitu suatu pendekatan yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan.

2) *Participatory Rural Appraisal (PRA)*

Perubahan sosial merupakan tujuan yang sangat mendasar dalam metode *Participatory Rural Appraisal (PRA)*, karena perubahan yang diharapkan adalah kehidupan masyarakat yang lebih baik melalui kegiatan penyuluhan. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan *SERVQUAL* (Umar, 1999:36-37), yaitu suatu pendekatan yang digunakan untuk mengukur kualitas jasa sebagai *human capital* diharapkan dapat memerikan pelayanan yang baik kepada petani, penilaian ini akan dilakukan oleh masyarakat (petani). Ini berarti bahwa masyarakat akan digerakkan dan didorong agar mampu mengenali dan menggali potensi dirinya.

3) *Focus Group Discussion (FGD)*

FGD secara sederhana dapat didefinisikan sebagai suatu diskusi yang dilakukan secara sistematis dan terarah mengenai suatu isu atau masalah tertentu. Irwanto (2016) mendefinisikan FGD adalah suatu proses

pengumpulan data dan informasi yang sistematis mengenai suatu permasalahan tertentu yang sangat spesifik melalui diskusi kelompok.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Kualitas Layanan (*SERVQUAL*) Pada BP2K Menyuke

Kualitas layanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan responden serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan responden. Untuk itu kualitas layanan harus dimulai dari kebutuhan responden dan berakhir pada penilaian oleh responden. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik seharusnya berdasarkan sudut pandang atau persepsi responden. Responden yang merasakan apa yang telah diberikan dari BP2K Menyuke yang berhubungan dengan pelayanan. Dengan demikian responden yang seharusnya menilai kualitas pelayanan. Persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan.

Pada penelitian ini tanggapan responden terhadap tingkat kualitas layanan dilihat dari dimensi yaitu bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Tanggapan responden dinyatakan dalam sangat baik, baik, ragu-ragu, tidak baik dan sangat tidak baik atas kinerja (*performance*) kualitas layanan dari BP2K Menyuke di dalam memberikan pelayanan kepada responden.

Berdasarkan data-data terdapat 5 (lima) variabel yang dinilai tingkat kepentingannya dinilai oleh responden yakni sebagai berikut :

1. Bukti Fisik

- a. Kondisi kemitakhiran peralatan yang dimiliki BP2K Menyuke sangat penting (P1.1), menunjukkan bahwa sebanyak 10 orang (30,3%) responden menyatakan penting dan 23 orang (69,7%) responden menyatakan sangat penting.
- b. Kondisi bersih dan nyaman bangunan gedung BP2K sangat penting (P1.2), menunjukkan bahwa sebanyak 23 orang (69,7%) responden menyatakan penting dan 10 orang (69,7%) responden menyatakan sangat penting.
- c. Penampilan PPL BP2K Menyuke rapi mempenauhi pelayanan yang diberikan (P1.3), menunjukkan bahwa sebanyak 18 (54,5%) orang responden menyatakan

- penting dan 10 orang (45,5%) responden menyatakan sangat penting.
- d. Kondisi sumber daya manusia yang dimiliki BP2K Menyuke sangat penting (P1.4), menunjukkan bahwa sebanyak 14 orang (42,4%) responden menyatakan penting dan 19 orang (57,6%) responden menyatakan sangat penting.
2. Keandalan
 - a. Perhatian serius dari BP2K Menyuke terhadap petani yang mendapat masalah adalah sangat penting (P2.1), menunjukkan bahwa sebanyak 12 orang (36,4%) responden menyatakan penting dan 21 orang (63,6%) responden menyatakan sangat penting.
 - b. Keandalan BP2K Menyuke dalam menyampaikan informasi pertanian kepada petani dari awal sampai akhir adalah sangat penting (P2.2), menunjukkan bahwa sebanyak 12 orang (36,4%) responden menyatakan penting dan 21 (63,6%) responden menyatakan sangat penting.
 - c. Ketepatan waktu BP2K Menyuke dalam pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan adalah sangat penting (P2.3), menunjukkan bahwa sebanyak 2 orang (6,1%) responden menyatakan ragu-ragu, sebanyak 18 orang (54,5%) responden menyatakan penting dan 13 orang (39,4%) responden menyatakan sangat penting.
 - d. Keakuratan BP2K Menyuke dalam pengadministrasian dokumen sangat penting (P2.4), menunjukkan bahwa sebanyak 2 orang (6,1%) responden menyatakan ragu-ragu, sebanyak 18 orang (54,5%) responden menyatakan penting dan 13 orang (39,4%) responden menyatakan sangat penting.
 - e. BP2K Menyuke dapat dipercaya dalam penerimaan dokumen petani yang berhubungan dengan aktivitas petani adalah sangat penting (P2.5), menunjukkan bahwa sebanyak 2 orang (6,1%) responden menyatakan ragu-ragu, sebanyak 18 orang (54,5%) responden menyatakan penting dan 13 orang (39,4%) responden menyatakan sangat penting.
3. Daya Tanggap
 - a. Kejelasan informasi yang disampaikan BP2K Menyuke kepada petani adalah sangat penting (P3.1), menunjukkan bahwa sebanyak 2 orang (6,1%) responden menyatakan ragu-ragu, sebanyak 11 orang (33,35%) responden menyatakan penting dan 20 orang (60,6%) responden menyatakan sangat penting.
 - b. Kejelasan informasi yang disampaikan BP2K Menyuke kepada petani adalah sangat penting (P3.2), menunjukkan bahwa sebanyak 13 orang (39,4%) responden menyatakan penting dan 20 orang (60,6%) responden menyatakan sangat penting.
 - c. Kesiediaan PPL dalam membantu kesulitan petani adalah sangat penting (P3.3), menunjukkan bahwa sebanyak 9 orang (27,3%) responden menyatakan penting dan 24 orang (72,7%) responden menyatakan sangat penting.
 - d. Keluasan waktu yang disediakan oleh PPL dalam menanggapi permintaan petani dengan cepat adalah sangat penting (P3.4), menunjukkan bahwa sebanyak 2 orang (6,1%) responden menyatakan ragu-ragu, sebanyak 13 orang (39,4%) responden menyatakan penting dan 18 orang (54,5%) responden menyatakan sangat penting.
4. Jaminan
 - a. Kemampuan PPL di dalam melaksanakan pekerjaan yang berhubungan dengan petani adalah sangat penting (P4.1), menunjukkan bahwa sebanyak 2 orang (6,1%) responden menyatakan ragu-ragu, sebanyak 11 orang (33,3%) responden menyatakan penting dan 20 orang (60,6%) responden menyatakan sangat penting.
 - b. Perasaan aman dan nyaman bagi petanai berurusan dengan petugas PPL adalah sangat penting (P4.2), menunjukkan bahwa sebanyak 13 orang (39,4%) responden menyatakan penting dan 20 orang (60,6%) responden menyatakan sangat penting.
 - c. Kesabaran PPL dalam melayani petani adalah sangat penting (P4.3), menunjukkan bahwa sebanyak 13 orang (39,4%) responden menyatakan penting dan 20 orang (60,6%) responden menyatakan sangat penting.
 - d. Dukungan BP2K Menyuke kepada petugas PPL untuk melaksanakan tugas dengan baik adalah sangat penting (P4.4), menunjukkan bahwa sebanyak 13 orang (39,4%) responden menyatakan penting dan 20 orang (60,6%) responden menyatakan sangat penting.
5. Empati
 - a. Pemahaman petugas PPL terhadap petani adalah sangat penting (P5.1), menunjukkan bahwa sebanyak 20 orang (60,63%) responden menyatakan penting dan 13 orang (39,4%) responden menyatakan sangat penting.

- penting.
- b. Perhatian secara individu PPL kepada petani ketika menghadapi masalah adalah sangat penting (P5.2), menunjukkan bahwa sebanyak 2 orang (6,1%) responden menyatakan ragu-ragu, sebanyak 7 orang (21,2%) responden menyatakan penting dan 24 orang (72,7%) responden menyatakan sangat penting.
 - c. Kesungguhan BP2K Menyuke terhadap kepentingan petani dalam berusahatani adalah sangat penting (P5.3), menunjukkan bahwa sebanyak 2 orang (6,1%) responden menyatakan ragu-ragu, sebanyak 17 orang (51,5%) responden menyatakan penting dan 14 orang (42,4%) responden menyatakan sangat penting.
 - d. Keluwesan pelayanan PPL terhadap petani adalah sangat penting (P5.4), menunjukkan bahwa sebanyak 13 orang (39,4%) responden menyatakan penting dan 20 orang (60,6%) responden menyatakan sangat penting.
 - e. Pemahaman PPL akan kebutuhan petani adalah sangat penting (P5.5), menunjukkan bahwa sebanyak 13 orang (39,4%) responden menyatakan penting dan 20 orang (60,6%) responden menyatakan sangat penting.
- Terdapat 5 (lima) variabel yang dinilai tingkat kinerjanya oleh responden yakni sebagai berikut :

1. Bukti Fisik

- a. Kondisi kemutakhiran peralatan yang dimiliki BP2K Menyuke sangat penting (P1.1), menunjukkan bahwa sebanyak 31 orang (93,9%) responden menyatakan baik dan 2 orang (6,1%) responden menyatakan sangat baik.
- b. Kondisi bersih dan nyaman bangunan gedung BP2K Menyuke sangat penting (P1.2), menunjukkan bahwa sebanyak 8 orang (24,2%) responden menyatakan ragu-ragu, 18 orang (54,5%) menyatakan baik dan 7 orang (21,2%) responden menyatakan sangat baik.
- c. Penampilan PPL BP2K Menyuke rapi mempengaruhi pelayanan yang diberikan (P1.3), menunjukkan bahwa sebanyak 2 orang (6,1%) menyatakan ragu-ragu, sebanyak 16 orang (48,5%) orang responden menyatakan baik dan 15 orang (45,5%) responden menyatakan sangat baik.
- d. Kondisi sumber daya manusia yang

dimiliki BP2K Menyuke sangat penting (P1.4), menunjukkan bahwa sebanyak 2 orang (6,1%) menyatakan ragu-ragu, sebanyak 20 orang (60,6%) responden menyatakan baik dan 11 orang (33,3%) responden menyatakan sangat baik.

2. Keandalan

- a. Perhatian serius dari BP2K terhadap petani yang mendapat masalah adalah sangat penting (P2.1), menunjukkan bahwa sebanyak 2 orang (6,1%) menyatakan ragu-ragu, sebanyak 20 orang (60,6%) responden menyatakan baik dan 11 orang (33,3%) responden menyatakan sangat baik. Keandalan BP2K dalam menyampaikan informasi pertanian kepada petani dari awal sampai akhir adalah sangat penting (P2.2), menunjukkan bahwa sebanyak 2 orang (6,1%) menyatakan ragu-ragu, sebanyak 20 orang (60,6%) responden menyatakan baik dan 11 (33,3%) responden menyatakan sangat baik.
- b. Ketepatan waktu BP2K dalam pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan adalah sangat penting (P2.3), menunjukkan bahwa sebanyak 4 orang (12,1%) responden menyatakan ragu-ragu, sebanyak 18 orang (54,5%) responden menyatakan baik dan 11 orang (33,3%) responden menyatakan sangat baik.
- c. Keakuratan BP2K dalam pengadministrasian dokumen sangat penting (P2.4), menunjukkan bahwa sebanyak 2 orang (6,1%) responden menyatakan ragu-ragu, sebanyak 24 orang (72,7%) responden menyatakan baik dan 7 orang (21,2%) responden menyatakan sangat baik.
- d. BP2K dapat dipercaya dalam penerimaan dokumen petani yang berhubungan dengan aktivitas petani adalah sangat penting (P2.5), menunjukkan bahwa sebanyak 2 orang (6,1%) responden menyatakan ragu-ragu, sebanyak 14 orang (42,4%) responden menyatakan baik dan 17 orang (51,5%) responden menyatakan sangat baik.

3. Daya Tanggap

- a. Kejelasan informasi yang disampaikan BP2K kepada petani adalah sangat penting (P3.1), menunjukkan bahwa sebanyak 2 orang (6,1%) responden menyatakan ragu-ragu, sebanyak 12 orang

- (36,4%) responden menyatakan baik dan 19 orang (57,6%) responden menyatakan sangat baik.
- b. Kejelasan informasi yang disampaikan BP2K kepada petani adalah sangat penting (P3.2), menunjukkan bahwa sebanyak 14 orang (42,4%) responden menyatakan baik dan 19 orang (57,6%) responden menyatakan sangat baik.
 - c. Kesiediaan PPL dalam membantu kesulitan petani adalah sangat penting (P3.3), menunjukkan bahwa sebanyak 2 orang (6,1%) responden menyatakan baik dan 22 orang (66,7%) responden menyatakan sangat baik.
 - d. Keluasan waktu yang disediakan oleh PPL dalam menanggapi permintaan petani dengan cepat adalah sangat penting (P3.4), menunjukkan bahwa sebanyak 2 orang (6,1%) responden menyatakan ragu-ragu, sebanyak 22 orang (66,7%) responden menyatakan baik dan 9 orang (27,3%) responden menyatakan sangat baik.
4. Jaminan
- a. Kemampuan PPL di dalam melaksanakan pekerjaan yang berhubungan dengan petani adalah sangat penting (P4.1), menunjukkan bahwa sebanyak 15 orang (45,5%) responden menyatakan baik dan 18 orang (54,5%) responden menyatakan sangat baik.
 - b. Perasaan aman dan nyaman bagi petanai berurusan dengan petugas PPL adalah sangat penting (P4.2), menunjukkan bahwa sebanyak 21 orang (63,6%) responden menyatakan baik dan 12 orang (36,4%) responden menyatakan sangat baik.
 - c. Kesabaran PPL dalam melayani petani adalah sangat penting (P4.3), menunjukkan bahwa sebanyak 25 orang (75,8%) responden menyatakan baik dan 8 orang (24,2%) responden menyatakan sangat baik.
 - d. Dukungan BP2K Menyuke kepada petugas PPL untuk melaksanakan tugas dengan baik adalah sangat penting (P4.4), menunjukkan bahwa sebanyak 2 orang (6,1%) menyatakan ragu-ragu, sebanyak 27 orang (81,8%) responden menyatakan baik dan 4 orang (12,1%) responden menyatakan sangat baik.
5. Empati
- a. Pemahaman petugas PPL terhadap petani adalah sangat penting (P5.1), menunjukkan bahwa sebanyak 22 orang (66,73%) responden menyatakan baik dan 11 orang (33,3%) responden menyatakan sangat baik.
 - b. Perhatian secara individu PPL kepada petani ketika menghadapi masalah adalah sangat penting (P5.2), menunjukkan bahwa sebanyak 25 orang (75,8%) responden menyatakan baik dan 8 orang (24,2%) responden menyatakan sangat baik.
 - c. Kesungguhan BP2K terhadap kepentingan petani dalam berusahatani adalah sangat penting (P5.3), menunjukkan bahwa sebanyak 21 orang (63,6%) responden menyatakan baik dan 12 orang (36,4%) responden menyatakan sangat baik.
 - d. Keluwesan pelayanan PPL terhadap petani adalah sangat penting (P5.4), menunjukkan bahwa sebanyak 20 orang (60,6%) responden menyatakan baik dan 13 orang (39,4%) responden menyatakan sangat baik.
 - e. Pemahaman PPL akan kebutuhan petani adalah sangat penting (P5.5), menunjukkan bahwa sebanyak 26 orang (78,8%) responden menyatakan penting dan 7 orang (21,2%) responden menyatakan sangat baik.

B. Importance - Performance Analysis SERVQUAL BP2K Menyuke

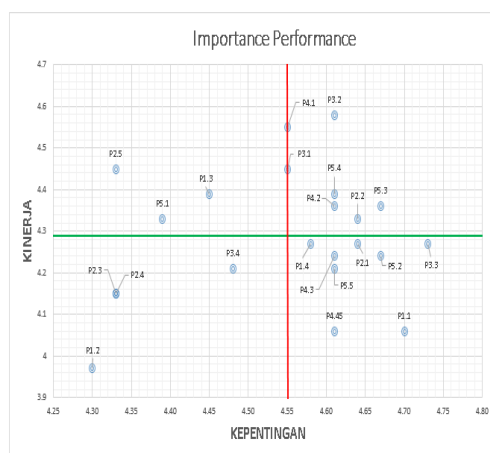
Analisis *Importance-Performance* ini dimaksudkan untuk menentukan titik-titik kordinat dari atribut kinerja dan kepentingan pada masing-masing kuadran. Penempatan dan penentuan dari tiap atribut dari dimensi kualitas layanan dapat dilihat pada Diagram Kartesius. Dimana nilai dari tiap-tiap atribut merupakan nilai rata-rata dari pernyataan responden.

Dimana nilai dari tiap-tiap atribut merupakan nilai rata-rata dari pernyataan responden. Berikut disajikan *Importance-Performance Analysis* seperti terlihat pada Tabel 1 dan Gambar 1 Diagram Kartesius.

Tabel 1
Nilai Rata-Rata Kepentingan dan Kinerja
Kualitas Layanan BP2K Menyuke

Dimensi Pelayanan	Nilai Rata-Rata	
	Kepentingan	Kinerja
a Bukti Fisik		
1 Kondisi kemutakhiran perakatan yang dimiliki WKBPP Menyuke sangat penting	4.70	4.06
2 Kondisi bersih dan nyaman bangunan gedung WKBPP Menyuke sangat penting	4.30	3.97
3 Penampikan PPL WKBPP Menyuke rapi menpenzuahi pelayanan yang diberikan	4.45	4.39
4 Kondisi sumber daya manusia yang dimiliki WKBPP Menyuke sangat penting	4.58	4.27
b Keandalan		
1 Perhatian serius dari WKBPP terhadap petani yang mendapat masalah adalah sangat penting	4.64	4.27
2 Keandalan WKBPP dalam menyampaikan informasi pertanian kepada petani dari awal sampai akhir adalah sangat penting	4.64	4.33
3 Ketepatan waktu WKBPP dalam pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan adalah sangat penting	4.33	4.15
4 Keakuratan WKBPP dalam pengadministrasian dokumen sangat penting	4.33	4.15
5 WKBPP dapat dipercaya dalam penerimaan dokumen petani yang berhubungan dengan aktivitas petani adalah sangat penting	4.33	4.45
c Daya Tanggap		
1 Kejelasan informasi yang disampaikan WKBPP kepada petani adalah sangat penting	4.55	4.45
2 Kejelasan informasi yang disampaikan WKBPP kepada petani adalah sangat penting	4.61	4.58
3 Kesiapan PPL dalam membantu kesulitan petani adalah sangat penting	4.73	4.27
4 Kehangnan waktu yang disediakan oleh PPL dalam menanggapi permintaan petani dengan cepat adalah sangat penting	4.48	4.21
d Jaminan		
1 Kemampuan PPL di dalam melaksanakan pekerjaan yang berhubungan dengan petani adalah sangat penting	4.55	4.55
2 Perasaan aman dan nyaman bagi petani berurusan dengan petugas PPL adalah sangat penting	4.61	4.36
3 Kesabaran PPL dalam melayani petani adalah sangat penting	4.61	4.24
4 Dukungan WKBPP Menyuke kepada petugas PPL untuk melaksanakan tugas dengan baik adalah sangat penting	4.61	4.06
e Empati		
1 Pemahaman petugas PPL terhadap petani adalah sangat penting	4.39	4.33
2 Perhatian secara individu PPL kepada petani ketika menghadapi masalah adalah sangat penting	4.67	4.24
3 Kesungguhan WKBPP terhadap kepentingan petani dalam berssihatani adalah sangat penting	4.67	4.36
4 Keuhwasan pelayanan PPL terhadap petani adalah sangat penting	4.61	4.39
5 Pemahaman PPL akan kebutuhan petani adalah sangat penting	4.61	4.21
Jumlah	99.97	94.33
Rata-Rata	4.54	4.29

Sumber : Data Olahan, 2020



Gambar 1

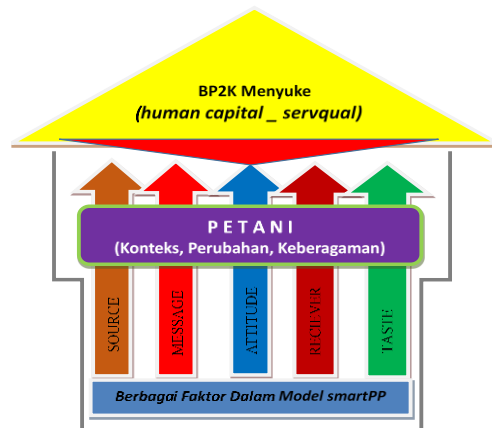
Diagram Kartesius Berdasarkan Nilai Rata-Rata Kepentingan dan Kinerja Kualitas Layanan BP2K Menyuke

C. Model Human Capital Terhadap Serqual Pada Masa Pandemi Corona Di BP2K Menyuke

Hasil penelitian melalui pola FGD dan PRA pada BP2K Menyuke menyoroiti tiga poin penting tujuan kaji terap untuk tetap berlangsungnya pelayanan penyuluhan yang baik yang dilakukan oleh PPL sebagai modal insani (human capital) dengan tetap meperhatikan kualitas pelayanan (servqual) bagi petani. Maka BP2K Menyuke melalui *Human Capital* dengan tetap berpedoman pada *Serqual* telah ditetapkan sebagai wahana atau sebagai media diseminasi inovasi teknologi kepada penyuluh dan petani, sebagai media pembelajaran bagi penyuluh dan petani, dan sebagai kajian bersama suatu inovasi teknologi spesifik lokasi antara Penyuluh-Petani. Selama covid, BP2K Menyuke memanfaatkan TIK melalui jaringan telepon, whatups, video calling dan basis internet lainnya untuk instruksi pelaksanaan kegiatan lapangan. Penyuluh BP2K Menyuke berkomunikasi dengan penyuluh daerah yang selanjutnya disampaikan kepada petani. Optimalisasi penggunaan teknologi menjadi jembatan tetap berlangsungnya komunikasi dan kegiatan dengan meminimalkan faktor resiko Covid-19 dari kegiatan pertemuan yang berkerumun.

Berdasarkan hasil FGD dan PRA ditas makan peneliti juga membuat kaji terap tentang bagaimana model hubungan antara *Human Capital* terhadap *Serqual* BP2K Menyuke pada mas pandemi Vorona agar kegiatan penyuluhan tetap belangsung dan dapat mencegah terjadinya penyebaran covid 19 di wilayah BP2K Manyuke. Adapun model yang dapat diterapkn adalah *Model Inisiasi smartPP (source, message, attitude, receiver, taste Penyuluh Petani) berbasis IT*. Model ini merupakan inisiasi dan gagasan hasil FDG dan PRA pada kegiatan penelitian yang dilakukan di BP2K Menyuke tentang bagaimana memberdayakan seluruh kemampuan, kapasitas, dan kapabilitas petugas Penyuluh sebagai *human capital* yang tetap memperhatikan *servqual* sehingga kegiatan penyuluhan di masa pandemi corona dapat

tetap berlangsung dengan efektif. Harapannya, dengan *Model smartPP* ini dapat dimanfaatkan oleh Petugas Penyuluh BP2K Menyuke dan petani melalui Kelompok Tani untuk membantu mengelola permasalahan pertanian yang dihadapi, terlebih suasana pandemi covid 19. Jadi dalam hal ini Petugas Penyuluh dan Ketua Kelompok Tani adalah sosok pemimpin sekaligus pengendali bagi suksesnya pengelolaan pertanian di Kecamatan Menyuke demi membantu kesejahteraan dan pelayanan Petani di wilayah kerja BP2K Menyuke. *Model smartPP* juga merupakan jembatan bagi masyarakat dan pemerintah, bahwa BP2K Menyuke adalah organ daerah yang paling dekat dengan petani. Diharapkan *Model smartPP* ke depan diharapkan akan berkembang seiring kebutuhan petani. Oleh karena itu pula diperlukan kegiatan sosialisasi *Model smartPP* guna mengundang antusias dan beberapa pertanyaan dari Petugas Penyuluh dan Ketua Kelompok Tani, misalnya, terkait kesiapan pengguna *Model smartPP*, misalnya terkait pertanian dimana sangat dimungkinkan bahwa penggunanya yang petani (Kelompok Tani) masih banyak yang belum melek IT. *Model smartPP* berbasis IT dapat dilihat pada Gambar 2 berikut ini.



Gambar 2

Model smartPP Berbasis IT

Model smartPP (*source, message, attitude, receiver, taste Penyuluh Petani*) berbasis IT. *Source* atau pengirim pesan adalah sumber berasalnya pesan. *Message* atau pesan dalam *Model SmartPP* adalah substansi yang dikirimkan oleh *source* atau sumber kepada penerimapesan. *Attitudes* (sikap) merupakan sikap yang diberikan oleh penerima pesan sebelum dan setelah menerima pesan.

Receiver atau penerima pesan merujuk pada individu yang menerima pesan yang dikirimkan oleh pengirim pesan. *Taste* (merasakan), dalam melakukan hasil akhir komunikasi harus biasa dirasakan.

SIMPULAN DAN SARAN

a. Kesimpulan

Sebagaimana hasil analisis dan pembahasan pada penelitian ini maka dapat disimpulkan bahwa model *human capital* terhadap kualitas layanan (*servqual*) pada masa pandemi corona di BP2K Menyuke adalah *Model smartPP* (*source, message, attitude, receiver, taste Penyuluh Petani*) berbasis IT. *Source* atau pengirim pesan adalah sumber berasalnya pesan. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi elemen *source* atau sumber yaitu keterampilan komunikasi, sikap, pengetahuan, sistem sosial, dan budaya. *Message* atau pesan dalam *Model smartPP* adalah substansi yang dikirimkan oleh *source* atau sumber kepada penerima pesan. *Attitudes* (sikap) merupakan sikap yang diberikan oleh penerima pesan sebelum dan setelah menerima pesan. *Receiver* atau penerima pesan merujuk pada individu yang menerima pesan yang dikirimkan oleh pengirim pesan. Sebagaimana *source* atau sumber atau pengirim pesan, maka *receiver* atau penerima pesan juga memiliki berbagai elemen yang dipengaruhi oleh beberapa faktor. *Taste* (merasakan), dalam melakukan hasil akhir komunikasi harus biasa dirasakan. Dalam komunikasi secara umum, panca indera manusia merupakan saluran yang berdampak pada keefektifan rasa dari komunikasi.

b. Saran

1. Diharapkan dari *Model smartPP* yg berbasis IT dapat ditindaklanjuti dengan pembuatan aplikasi software *smartPP* yang dapat disebar luaskan melalui *appstore* sehingga mudah di download dan digunakan oleh pihak-pihak yang berkepentingan seperti Dinas Perantanian, Perikanan dan Kehutanan, BPP, BP2K, Petugas Penyuluh Lapangan, Gapoktan, Kelompok Tani dan Petani.
2. Perlu dilakukan sosialisasi dari *Model smartPP* kepada semua pihak yang berkepentingan seperti Dinas Perantanian, Perikanan dan Kehutanan, BPP, BP2K, Petugas Penyuluh Lapangan, Gapoktan, Kelompok Tani dan Petani.

DAFTAR PUSTAKA

- Fitz-enz, Jac. 2011. *The ROI of Human Capital: Measuring the Economic ValueAdded of Employee Performance*, AMA-COM. American ManagementAssociation: New York
- Lovelock, Cristopher, 20188, *Managing Service : Marketing, Operations and Human Resources*, London, Prentice Hall Inc.
- Kotler, Phillip. 2011. *Manajemen Pemasaran*, alih bahasa Hendro Teguh, Edisi 9, Jakarta, CV Intermedia.
- Mayo, Andrea. 2000. *The Role of Employee Development in The Growth of Intellectual Capital. Personal Review Vol 29 No.4*
- Parasuraman, A Zeithmal, VA Berry LL, 2017, a conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future research, *Journal of Marketing*, Vol 49 (Fall) pp. 41-50.
- Payne, A. 2017. *The Essence of Service Marketing*, New York, prentice Hall Inc.
- Rachmawati, D., dan F. Wulani. 2014. "*Human Capital dan Kinerja Dareah: Studi Kasus di Jawa Timur*", Penelitian APTIK, April: 1-73.
- Schermerhon. 2015. *Management 8th edition*. John Wiley & Sons, Inc: USA.
- Totanan, C. 2017. *Peranan Intellectual Capital dalam Penciptaan Nilai untukKeunggulan Bersaing. Usahawan No.1 Tahun XXXIII*. Januari: 27-31.
- Tjiptono, Fandy, 2018, *Manajemen Jasa*, Edisi Ketiga, Penerbit ANDI, Yogyakarta.
- Undang-Undang Sistem Penyuluhan Pertanian, Perikanan dan Kehutanan (SP3K) No. 16 Tahun 2006