

RINGKASAN

Kentang merupakan salah satu jenis tanaman hortikultura yang memiliki peningkatan produksi tinggi namun kurang menjanjikan bagi petani. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi penerimaan petani kentang, seperti faktor iklim, bencana alam, serangan hama dan penyakit, keterbatasan modal, ketidakpastian harga jual produksi, dan ketidakpastian pasar, sehingga kemitraan dapat menjadi solusi permasalahan-permasalahan tersebut. Namun dalam pelaksanaannya memiliki kekurangan, seperti kualitas bibit yang tidak selalu baik, kurangnya bimbingan teknis, perhatian dan respon dari perusahaan mitra yang tidak merata pada setiap petani mitra, tidak adanya perjanjian tertulis, ketidaksesuaian waktu pembayaran, dan lain-lain. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan petani terhadap kemitraan, serta memberikan rekomendasi saran untuk meningkatkan kepuasan petani terhadap kemitraan di Desa Serang, Kecamatan Karangreja, Kabupaten Purbalingga.

Penelitian dilaksanakan di Desa Serang, Kecamatan Karangreja, Kabupaten Purbalingga dengan total petani sebanyak 46 petani yang tergabung dalam kemitraan. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *sampling total*. Analisis data pada penelitian ini adalah menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA), *Customer Satisfaction Index* (CSI), dan integrasi IPA-Model Kano.

Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan kemitraan di lokasi penelitian mendapat skor 86,08 persen yang artinya kualitas pelayanan yang diberikan mitra perusahaan sudah sesuai dengan harapan petani mitra. Hasil perhitungan dengan metode CSI mendapat skor sebesar 73,14 persen yang berarti secara keseluruhan petani kentang merasa puas terhadap kemitraan yang sudah terjalin dengan mitra perusahaan. Nilai sisa sebesar 26,86 persen yang membuat petani merasa tidak puas berasal dari atribut yang memiliki nilai kinerja rendah, yaitu frekuensi bimbingan teknis, respon terhadap segala keluhan, pemberian informasi teknologi baru, pemberian kompensasi, dan pelayanan menyelesaikan masalah secara tuntas. Berdasarkan integrasi IPA-Model Kano atribut-atribut yang dapat menjadi "senjata utama" dalam kategori *major weapon* adalah kualitas bibit yang baik, pemberian fasilitas pengangkutan, staf *agrosupervisor*, ketepatan waktu pengiriman bibit, penyerapan hasil panen, kontroling secara berkala, kestabilan harga bibit, dan kesesuaian harga jual, serta atribut yang perlu dianalisis keberadaannya atau masuk dalam kategori *elimination* adalah penyuluhan SOP tanam sampai panen.

Kata kunci: Kepuasan, Kemitraan, Petani

SUMMARY

Potatoes are one type of horticultural crop that has seen high production increases but remains less promising for farmers. Several factors affect farmers' acceptance of potatoes, such as climate factors, natural disasters, pest and disease attacks, limited capital, uncertainty in production selling prices, and market uncertainties. Therefore, partnerships can be a solution to these problems. However, their implementation has drawbacks, such as inconsistent seed quality, lack of technical guidance, uneven attention and response from partner companies to each farmer, the absence of written agreements, discrepancies in payment times, and more. Thus, this study aims to determine the quality of service and the satisfaction level of farmers towards partnerships and provide recommendations to improve farmer satisfaction with partnerships in Serang Village, Karangreja District, Purbalingga Regency.

The research was conducted in Serang Village, Karangreja District, Purbalingga Regency, with a total of 46 farmers participating in the partnership. The sample was taken using a total sampling technique. Data analysis in this study utilized Importance Performance Analysis (IPA), Customer Satisfaction Index (CSI), and the integration of IPA-Model Kano.

The results of this study indicated that the quality of partnership services at the research location received a score of 86.08 percent, meaning that the quality of service provided by the partner company meets the expectations of the partner farmers. The results of the calculation using the CSI method scored 73.14 percent, indicating that overall, potato farmers are satisfied with the partnerships established with partner companies. The remaining 26.86 percent dissatisfaction among farmers is due to attributes with low performance values, namely the frequency of technical guidance, response to all complaints, provision of new technology information, compensation, and comprehensive problem-solving services. Based on the IPA-Model Kano integration, the attributes that can become "major weapons" are good seed quality, provision of transportation facilities, agrosupervisor staff, timely seed delivery, absorption of harvests, regular control, seed price stability, and appropriate selling prices. Attributes that need to be analyzed further or fall into the elimination category include SOP (Standard Operating Procedure) extension from planting to harvest.

Keywords: *Satisfied, Partnership, Farmer*