

**PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PETERNAK DALAM PELAYANAN  
INSEMINASI BUATAN MENGGUNAKAN ANALISIS CUSTOMER SATISFACTION  
INDEX (CSI) DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)**

***THE MEASUREMENT OF FARMER SATISFACTION LEVELS  
IN INSEMINATION SERVICES USING CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)  
AND IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)***

**Isna Sa'adah\*, Mukson, Yon Soepri Ondho**

Fakultas Peternakan dan Pertanian Universitas Diponegoro Semarang

\*Penulis korepondensi : saadahisna@gmail.com

**ABSTRACT**

*Increasing the population and community welfare have an impact on increasing demand for food, one of them is meat. Artificial Insemination (IB) is an effort to implement appropriate technology become main choice for increasing livestock population. The purpose of this study is to analyze the level of satisfaction of farmers in IB services in Jepara Regency. The study was conducted in three districts in Jepara Regency (Donorojo District, Bangsri District and Pakis Aji District). The research method uses the survey method. The data collection was conducted through interviews with farmers using questionnaires 150 respondents. The Analysis of the Customer Satisfaction Index (CSI) is used to determine the level of satisfaction of farmers, while Importance Performance Analysis (IPA) is used to determine the extent which the attributes measured affect satisfaction or dissatisfaction. The CSI results were 74.57%, the value indicated that farmers were satisfied with the IB service. The main priority whose performance must be improved is based on the results of the IPA analysis, namely service per conception attributes, the officers speed in fulfilling the farmer's call, consistency regarding IB fees, and post-IB pregnancy examinations.*

**Keywords :** *Artificial insemination, Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis, and farmer satisfaction.*

**ABSTRAK**

Peningkatan jumlah penduduk dan kesejahteraan masyarakat berdampak pada peningkatan permintaan kebutuhan pangan salah satunya adalah daging. Inseminasi Buatan (IB) merupakan salah satu upaya penerapan teknologi tepat guna yang menjadi pilihan utama untuk peningkatan populasi ternak. Tujuan penelitian adalah menganalisis tingkat kepuasan peternak dalam pelayanan IB di Kabupaten Jepara. Penelitian dilakukan di tiga kecamatan di Kabupaten Jepara (Kecamatan Donorojo, Kecamatan Bangsri dan Kecamatan Pakis Aji). Metode penelitian menggunakan metode survai. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dengan peternak menggunakan kuesioner kepada 150 orang responden. Analisis *Customer Satisfaction Index (CSI)* digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan peternak, sedangkan *Importance Performance Analysis (IPA)* digunakan untuk mengetahui sejauh mana atribut-atribut yang diukur mempengaruhi kepuasan atau ketidakpuasan. Hasil CSI sebesar 74,57% nilai tersebut menunjukkan bahwa peternak puas dengan pelayanan IB. Prioritas utama yang kinerjanya harus ditingkatkan berdasarkan hasil analisis IPA yaitu atribut tingkat kebuntingan (*service per*

*conception*), kecepatan petugas memenuhi panggilan peternak, konsistensi mengenai biaya IB, dan pemeriksaan kebuntingan pasca IB.

**Kata kunci :** Inseminasi Buatan, *Customer Satisfaction Index* , *Importance Performance Analysis*, dan kepuasan peternak.

## PENDAHULUAN

Permintaan daging khususnya daging sapi dari tahun ke tahun di Indonesia mengalami peningkatan seiring dengan pertambahan jumlah penduduk, tingkat ekonomi dan kesejahteraan masyarakat yang semakin meningkat. Menurut Badan Pusat Statistik (2016), kebutuhan daging sapi masyarakat Indonesia mencapai 639.000 ton pada tahun 2015. Angka ini naik sekitar 8% dari kebutuhan tahun 2014 yaitu 590.000 ton dan 529.000 ton pada tahun 2013.

Pelaksanaan kegiatan IB merupakan salah satu upaya penerapan teknologi tepat guna yang merupakan pilihan utama yang bertujuan meningkatkan populasi dan mutu genetik ternak. Melalui kegiatan ini, penyebaran bibit unggul ternak sapi dapat dilakukan dengan biaya murah, mudah dan cepat, serta diharapkan dapat meningkatkan pendapatan bagi para peternak.

Kabupaten Jepara merupakan wilayah pelayanan IB swadaya dengan realisasi pelayanan IB rata-rata 12.000 dosis pertahun dengan angka *Service per Conception* (S/C) 2,0 pada tahun 2016 dan 1,9 pada tahun 2017 (Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Jepara, 2017). Teknologi inseminasi saat ini sudah dikenal dengan baik oleh peternak di Jepara, hal tersebut dapat dilihat dari naiknya jumlah akseptor setiap tahun.

Pelayanan IB adalah bentuk pelayanan jasa, sehingga kepuasan pelayanan IB tergantung kualitas pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Tjiptono 2008). Sedangkan menurut (Wijaya 2011) kualitas layanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kepuasan penting digunakan untuk mengevaluasi kinerja pelayanan dan meningkatkan daya saing (Ferreira and Fernandes 2015). Setelah menggunakan produk atau jasa konsumen akan merasakan kepuasan atau ketidakpuasan terhadap produk atau jasa (Sumarwan, 2011). Kotler, (1995) menandakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Engel *et al.*,(1990) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli di mana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan.

Empat faktor utama yang mendukung keberhasilan Inseminasi Buatan di tingkat lapangan yaitu ketrampilan petugas, kemampuan deteksi birahi oleh peternak, ada tidaknya penyakit gangguan reproduksi dan kualitas semen beku. Peran pemerintah dan *stakeholder* lain sangat diperlukan dalam upaya mendukung keberhasilan pelayanan IB. Pemerintah sebagai lembaga birokrasi mempunyai fungsi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sebaliknya masyarakat sebagai pihak yang memberikan mandat kepada pemerintah mempunyai hak untuk memperoleh pelayanan. Berdasarkan uraian diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat kepuasan peternak mengenai pelayanan IB di Kabupaten Jepara.

## METODE PENELITIAN

Lokasi penelitian dilakukan di Kabupaten Jepara Jawa Tengah. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian survei. Penelitian ini menggunakan dua jenis data, yaitu data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data primer dengan wawancara dan penyebaran questioner. Pengumpulan data sekunder dengan studi kepustakaan dan studi dokumentasi antara lain data mengenai gambaran umum pelayanan IB di Kabupaten Jepara, data realisasi IB dan angka *service per conception (s/c)*.

Pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan sampel *purposive sampling* dengan pertimbangan memiliki sapi betina dan menggunakan jasa Inseminasi Buatan. Pengambilan jumlah sampel ditentukan sebanyak 150 agar jumlah sampel sesuai dengan yang direkomendasikan dan cukup representatif untuk penelitian. Menurut Hair *et al.*, (1995), ukuran sampel yang dibutuhkan untuk data multivariat adalah antara 100-200 sampel, atau bila menggunakan estimasi *maximum likelihood* jumlah sampelnya sebesar 5 – 10 kali variabel indikator.

Kuesioner terdiri dari dua bagian yaitu pernyataan mengenai tingkat kepentingan (harapan) dan tingkat kinerja (kenyataan) dari atribut-atribut yang diukur dengan skala likert 1 (satu) sampai dengan 5 (lima). Sugiyono (2012) menerangkan bahwa skala likert digunakan untuk mengukur sikap atau pendapat seseorang atau sejumlah kelompok terhadap sebuah fenomena sosial dimana jawaban setiap item instrumen mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif.

Teknik analisis data untuk menganalisis tingkat kepuasan peternak terhadap kualitas pelayanan IB menggunakan rumus *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. *Customer Satisfaction Index (CSI)* digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan peternak secara keseluruhan mengenai kualitas pelayanan IB, sedangkan *Importance Performance Analysis (IPA)* digunakan untuk menjelaskan sampai sejauh mana tingkat kinerja kualitas pelayanan IB.

Tabel 1. Ilustrasi perhitungan *Customer Satisfaction Index (CSI)*

| Atribut    | Kepentingan ( I )   | Kinerja ( P ) | Skor ( S )          |
|------------|---------------------|---------------|---------------------|
|            | Skala 1-5           | Skala 1-5     | S = ( I ) x ( P )   |
| A          | -                   | -             | -                   |
| B          | -                   | -             | -                   |
| C          | -                   | -             | -                   |
| dst        |                     |               |                     |
| Skor Total | Total ( I ) = ( Y ) |               | Total ( S ) = ( T ) |

Perhitungan keseluruhan CSI menurut Bhote (1996) diilustrasikan pada Tabel 1. Nilai rata-rata pada kolom kepentingan (I) dijumlahkan sehingga diperoleh Y dan juga hasil kali I dengan P pada kolom skor (S) dijumlahkan dan diperoleh T. CSI diperoleh dari perhitungan  $(T/5Y) \times 100\%$ . Nilai 5 (pada 5Y) adalah nilai maksimum yang digunakan pada skala pengukuran. CSI dihitung dengan rumus:

$$CSI = \frac{T}{5Y} \times 100\%$$

Dimana :

CSI : Customer Satisfaction Index

- T : Total skor tingkat kepentingan dikalikan skor tingkat kenyataan  
 5 : Skala pengukuran  
 Y : Total skor tingkat kepentingan/harapan

Penentuan kriteria hasil CSI berdasarkan tabel dibawah ini:

Tabel 2. Kriteria Nilai CSI

| No | Nilai CSI     | Kriteria    |
|----|---------------|-------------|
| 1  | $X > 0,81$    | Sangat Puas |
| 2  | $0,66 - 0,80$ | Puas        |
| 3  | $0,51 - 0,65$ | Cukup Puas  |
| 4  | $0,35 - 0,50$ | Kurang puas |
| 5  | $0,00 - 0,34$ | Tidak Puas  |

Sumber : Aritonang, 2005

*Importance Performance Analysis (IPA)* mengaitkan antara tingkat kepentingan (importance) suatu atribut yang dimiliki obyek tertentu dengan kenyataan (performance) yang dirasakan oleh pengguna. Langkah pertama untuk analisis IPA adalah menghitung rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan untuk setiap item dari atribut dengan rumus ;

$$\bar{X}_i = \frac{\sum_{i=1}^k X_i}{n} \quad \bar{Y}_i = \frac{\sum_{i=1}^k Y_i}{n}$$

Dengan

$\bar{X}_i$  = Bobot rata-rata tingkat kinerja item ke-i

$\bar{Y}_i$  = Bobot rata-rata tingkat kepentingan item ke-i

n = Jumlah responden/sampel

Langkah selanjutnya adalah menghitung rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kinerja untuk keseluruhan item dengan rumus:

$$\bar{x}_i = \frac{\sum_{i=1}^k \bar{X}_i}{p} \quad \bar{y}_i = \frac{\sum_{i=1}^k \bar{Y}_i}{p}$$

Dimana :

$\bar{x}_i$  = Nilai rata-rata kinerja item

$\bar{y}_i$  = Nilai rata-rata kepentingan

p = jumlah item yang mempengaruhi kepuasan pelayanan IB

Setelah mendapatkan nilai rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dari masing-masing atribut kepuasan pelayanan IB, langkah selanjutnya adalah mencari kinerja rata-rata atribut kepuasan pelayanan IB secara keseluruhan kemudian memplotkan nilai-nilai tersebut kedalam diagram kartesius.

Diagram kartesius adalah sistem kordinat yang digunakan untuk meletakkan titik pada penggambaran objek berdasarkan pemasukan nilai tuas sumbu x dan nilai tuas sumbu y dimana titik pertemuan ini nilai sumbu x dan sumbu y adalah titik kordinat dibentuk. Diagram kartesius digunakan untuk memetakan atribut-atribut kualitas jasa pelayanan IB dan ketersediaan sarana yang telah dianalisis. (Gambar 1).

Diagram *Importance-Performance Analysis (IPA)* terdiri dari empat kuadran, yaitu:

1) Kuadran I, wilayah yang memuat item-item dengan tingkat kepentingan yang relatif tinggi tetapi kenyataannya belum sesuai dengan harapan pengguna. Item-item yang masuk kuadran ini harus segera ditingkatkan kinerjanya.



Gambar 1. Pembagian Kuadran Importance-Performance Analysis (Sumber : Rangkuti, 2003).

- 2) Kuadran III, wilayah yang memuat item-item dengan tingkat kepentingan yang relatif rendah dan kenyataan kinerjanya tidak terlalu istimewa dengan tingkat kepuasan yang relatif rendah. Item yang masuk kuadran ini memberikan pengaruh sangat kecil terhadap manfaat yang dirasakan oleh pengguna.
- 3) Kuadran IV, wilayah yang memuat item-item dengan tingkat kepentingan yang relatif rendah dan dirasakan oleh pengguna terlalu berlebihan dengan tingkat kepuasan yang relatif tinggi. Biaya yang digunakan untuk menunjang item yang masuk kuadran ini dapat dikurangi agar dapat menghemat biaya pengeluaran. (Rangkuti, 2003)

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Gambaran Umum Pelayanan IB di Kabupaten Jepara

Upaya Pemerintah Kabupaten Jepara melalui Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas sapi lokal serta produksi peternakan adalah dengan Inseminasi Buatan (IB). Jumlah inseminator di Kabupaten Jepara sebanyak 25 orang tersebar di 15 Kecamatan, sedangkan kecamatan Karimunjawa belum memiliki petugas inseminator sehingga peternak mengandalkan kawin alam yang tingkat produktivitasnya rendah karena dipengaruhi oleh kualitas pakan dan pola pemeliharaan.

Realisasi pelayanan IB di Kabupaten Jepara terus mengalami kenaikan dari tahun ketahun. Data Realisasi pelayanan IB tahun 2015 sebanyak 9.400 dosis dan meningkat menjadi 12.926 dosis pada tahun 2016 dan mencapai 18.656 dosis pada tahun 2017. Peningkatan pelayanan IB di Kabupaten Jepara antara lain disebabkan oleh semakin meningkatnya pengetahuan peternak tentang IB, keberhasilan sosialisasi oleh petugas IB, dan penambahan petugas IB oleh dinas terkait sehingga memperluas jangkauan wilayah pelayanan. Evaluasi terhadap keberhasilan IB dapat dilakukan dengan menghitung nilai *Service per Conception* (S/C). S/C adalah jumlah pelayanan inseminasi yang dibutuhkan oleh seekor betina sampai terjadi kebuntingan. Nilai S/C Kabupaten Jepara sebesar 1,9 pada tahun 2017. Nilai S/C yang normal antara 1,6-2 (Toelihere,1981).

### Hasil Analisis CSI ( *Customer Satisfaction Index*) dan IPA ( *Importance Performance Analysis*)

Analisis CSI digunakan dalam penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan peternak secara menyeluruh dengan memperhatikan tingkat kepentingan/harapan dan kinerja dari atribut-atribut jasa yang diukur (Tabel 3).

Tabel 3. Atribut Kualitas Pelayanan dan Item-item Yang Diukur.

| No | Atribut                       | Pernyataan   |
|----|-------------------------------|--|
| 1  | Bukti Fisik                   | 1 Daya tahan terhadap penyakit                                     |
|    |                               | 2 Pertumbuhan ternak   |
|    |                               | 3 Tingkat kebuntingan  |
|    |                               | 4 Tingkat kelahiran  |
|    |                               | 5 Peningkatan pendapatan peternak                                  |
|    |                               | 6 Kebersihan kantor/tempat pelayanan                               |
|    |                               | 7 Kerapihan petugas  |
| 2  | Kehandalan                    | 8 Ketepatan deteksi birahi oleh Inseminator                        |
|    |                               | 9 Inseminator menyediakan bIBit semen beku sesuai pilihan peternak |
|    |                               | 10 Konsistensi mengenai biaya IB                                   |
|    |                               | 11 Inseminator menepati janji jadwal pelayanan IB                  |
|    |                               | 12 Pemberian kartu IB  |
| 3  | Daya tanggap                  | 13 Petugas segera datang   |
|    |                               | 14 Petugas bertanya mengenai waktu birahi                          |
|    |                               | 15 Kejelasan penyampaian informasi                                 |
| 4  | Jaminan                       | 16 Ketrampilan melakukan IB  |
|    |                               | 17 Penggunaan air hangat saat thawing                              |
|    |                               | 18 Pemeriksaan kebuntingan   |
|    |                               | 19 Kebersihan peralatan  |
|    |                               | 20 Ketrampilan menenangkan ternak                                  |
|    |                               | 21 Keramahan petugas   |
|    |                               | 22 Penguasaan pengetahuan  |
| 5  | Perhatian                     | 23 Perhatian secara individu kepada peternak                       |
|    |                               | 24 Inseminator tidak membedakan status sosial peternak             |
|    |                               | 25 Inseminator menanggapi setiap keluhan                           |
|    |                               | 26 Pemberian bantuan/fasilitas                                     |
| 6  | Ketersediaan sarana Prasarana | 27 Ketersediaan straw jenis PO                                     |
|    |                               | 28 Ketersediaan straw jenis merah (Simental, limousine,)           |
|    |                               | 29 Penggunaan pakaian lapangan                                     |
|    |                               | 30 Penggunaan sepatu booth   |
|    |                               | 31 Ketersediaan straw jantan                                       |
|    |                               | 32 Ketersediaan straw betina                                       |
|    |                               | 33 Penggunaan glove  |
|    |                               | 34 Penggunaan termos   |

Tabel 4. Hasil Perhitungan Customer Satisfaction Index

| No        | Atribut  | Kepentingan ( I )<br>Skala 1-5 | Kinerja ( P )<br>Skala 1-5  | Skor ( S )=<br>( I ) x ( P ) |
|-----------|--|--------------------------------|-----------------------------|------------------------------|
| 1         | Daya tahan terhadap penyakit                                     | 3,873                          | 3,760                       | 14,564                       |
| 2         | Pertumbuhan ternak   | 3,840                          | 4,167                       | 16,000                       |
| 3         | Tingkat kebuntingan  | 3,840                          | 3,473                       | 13,338                       |
| 4         | Tingkat kelahiran  | 3,940                          | 3,783                       | 14,919                       |
| 5         | Peningkatan pendapatan   | 4,193                          | 4,053                       | 16,997                       |
| 6         | Kebersihan kantor/tempat pelayanan                               | 3,333                          | 3,787                       | 12,622                       |
| 7         | Kerapihan petugas  | 2,440                          | 3,947                       | 9,630                        |
| 8         | Ketepatan deteksi birahi oleh Inseminator                        | 3,887                          | 4,037                       | 15,832                       |
| 9         | Inseminator menyediakan BiBit semen beku sesuai pilihan peternak | 4,093                          | 4,213                       | 17,247                       |
| 10        | Konsistensi mengenai biaya IB                                    | 3,880                          | 2,493                       | 9,674                        |
| 11        | Inseminator menepati janji jadwal pelayanan IB                   | 3,973                          | 4,000                       | 15,893                       |
| 12        | Pemberian kartu IB   | 3,627                          | 3,007                       | 10,904                       |
| 13        | Petugas segera datang  | 4,073                          | 2,553                       | 10,401                       |
| 14        | Petugas bertanya mengenai waktu birahi                           | 3,747                          | 4,073                       | 15,261                       |
| 15        | Kejelasan penyampaian informasi                                  | 3,473                          | 4,213                       | 14,634                       |
| 16        | Ketrampilan melakukan IB   | 4,187                          | 3,873                       | 16,216                       |
| 17        | Penggunaan air hangat  | 3,600                          | 3,420                       | 12,312                       |
| 18        | Pemeriksaan kebuntingan  | 3,713                          | 2,380                       | 8,838                        |
| 19        | Kebersihan peralatan   | 4,000                          | 4,180                       | 16,720                       |
| 20        | Ketrampilan menenangkan ternak                                   | 4,040                          | 4,007                       | 16,187                       |
| 21        | Keramahan  | 3,020                          | 4,060                       | 12,261                       |
| 22        | Penguasaan pengetahuan   | 3,927                          | 3,953                       | 15,261                       |
| 23        | Perhatian secara individu kepada peternak                        | 2,487                          | 4,007                       | 9,963                        |
| 24        | Inseminator tidak membedakan status sosial peternak              | 2,633                          | 4,003                       | 10,621                       |
| 25        | Inseminator menanggapi setiap keluhan                            | 3,427                          | 3,933                       | 13,478                       |
| 26        | Pemberian bantuan/fasilitas                                      | 3,800                          | 3,880                       | 14,744                       |
| 27        | Ketersediaan straw jenis PO                                      | 4,067                          | 4,040                       | 16,429                       |
| 28        | Ketersediaan straw jenis merah (Simental, limousine,)            | 4,033                          | 4,047                       | 16,322                       |
| 29        | Penggunaan pakaian lapangan                                      | 3,800                          | 4,040                       | 15,352                       |
| 30        | Penggunaan sepatu booth  | 3,313                          | 3,160                       | 10,470                       |
| 31        | Ketersediaan straw jantan  | 3,187                          | 3,080                       | 9,815                        |
| 32        | Ketersediaan straw betina  | 3,493                          | 3,087                       | 10,783                       |
| 33        | Penggunaan glove   | 4,040                          | 4,013                       | 16,214                       |
| 34        | Penggunaan termos  | 3,933                          | 4,027                       | 15,838                       |
| Rata-rata |  | 3,674                          | 3,730                       |                              |
| Total     |  | Total ( I ) = ( Y ) 124,912    | Total ( S ) = ( T ) 465,760 |                              |

$$\text{Customer Satisfaction Index} = \frac{T}{5 \times Y} \times 100 \rightarrow \frac{465,760}{5 \times 124,912} \times 100$$

$$= 0,7457 \text{ atau } 74,57\%$$

Hasil perhitungan CSI diperoleh angka sebesar 0,7457, hal ini menggambarkan peternak di Kabupaten Jepara puas dengan pelayanan IB, menurut Aritonang (2005) nilai CSI 0,66 – 0,88 termasuk kategori puas (Tabel 5). Interpretasi nilai tingkat kepuasan adakah tidak kurang dari 68% artinya jika nilai CSI dibawah 68% berarti terjadi ketidakpuasan sedangkan nilai CSI diatas 68% berarti pelanggan puas (Yanova 2015). Untuk melihat lebih dalam atribut apa saja yang memberi nilai kepuasan dan atribut apa saja yang dianggap tidak memuaskan maka dilakukan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA).

Tabel 5. Kriteria Nilai CSI

| No | Nilai CSI   | Kriteria    |
|----|-------------|-------------|
| 1  | $X > 0,81$  | Sangat Puas |
| 2  | 0,66 – 0,80 | Puas        |
| 3  | 0,51 – 0,65 | Cukup Puas  |
| 4  | 0,35 – 0,50 | Kurang puas |
| 5  | 0,00 – 0,34 | Tidak Puas  |

Sumber : Aritonang, 2005

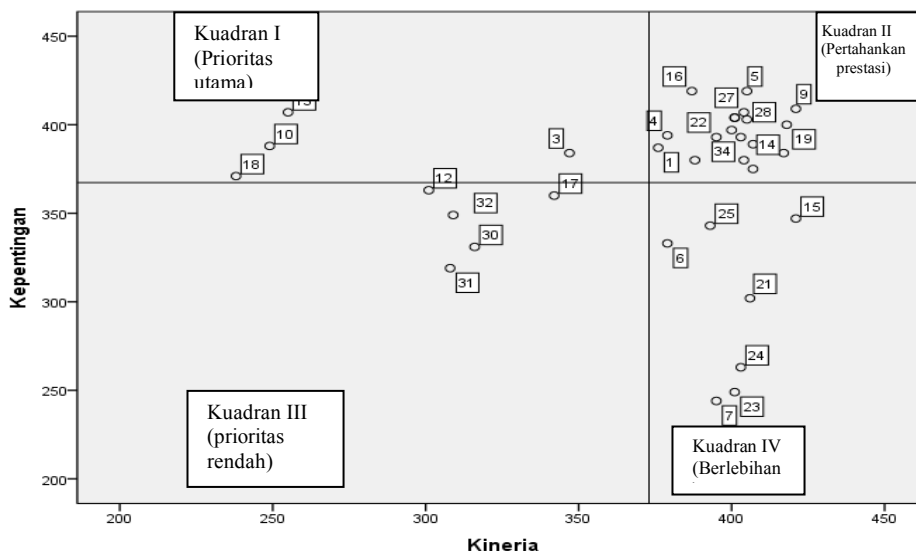
*Importance-Performance Analysis* (IPA), merupakan alat bantu dalam menganalisis yang digunakan untuk membandingkan sampai sejauh mana antara kinerja/ pelayanan yang dapat dirasakan oleh pengguna jasa dibandingkan terhadap tingkat kepuasan yang diinginkan. Hasil Analisis IPA dapat digunakan untuk memperbaiki strategi perusahaan sehingga upaya tersebut lebih efektif (Mohebifar *et al.*, 2016). Langkah pertama untuk analisis IPA adalah menghitung rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan untuk setiap item. Nilai rata setiap atribut dari tingkat kepentingan dan kinerja seperti yang tertera pada Tabel 4 yaitu pada kolom kepentingan (I) dan kolom kinerja (P). Setelah memperoleh nilai rata-rata masing atribut selanjutnya adalah menghitung nilai rata-rata keseluruhan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja. Pembuatan diagram kartesius pada analisis IPA ini menggunakan softwer SPSS. Hasil analisis IPA di sajikan dalam Gambar 2. Pada gambar tersebut dapat dilihat atribut-atribut yang masuk ke dalam kuadran I, II, III dan IV.

Pernyataan yang masuk kuadran I adalah atribut tingkat kebuntingan, respon cepat petugas terhadap panggilan peternak, konsistensi mengenai biaya IB, dan pemeriksaan kebuntingan setelah IB. Atribut yang masuk kuadran ini dianggap oleh peternak memiliki tingkat kepentingan yang relatif tinggi tetapi dinilai memiliki kinerja yang relatif rendah. Petugas harus segera melakukan perbaikan sehingga kinerja atribut yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.

Atribut yang masuk pada kuadran II adalah atribut ternak hasil IB lebih tahan terhadap penyakit, ternak hasil IB tumbuh lebih cepat, ternak hasil IB lahir dengan selamat, ketepatan deteksi birahi oleh Inseminator, inseminator menyediakan bibit semen beku sesuai pilihan peternak, inseminator menepati janji jadwal pelayanan IB, inseminator bertanya mengenai waktu dan ciri-ciri birahi pada peternak, ketrampilan inseminator saat melakukan IB, inseminator mencuci peralatan IB sebelum digunakan, penggunaan air hangat, penguasaan pengetahuan inseminator mengenai IB, Pemberian bantuan/fasilitas IB, ketersediaan straw jenis PO, ketersediaan straw jenis merah (Simental, limousin,), penggunaan pakaian lapangan khusus



oleh petugas, penggunaan *glove* (sarung tangan plastic) oleh petugas saat melakukan IB, dan penggunaan termos khusus penyimpan straw oleh petugas saat melakukan IB. Atribut-atribut ini harus tetap dipertahankan karena merupakan suatu keunggulan yang dimiliki petugas dimata peternak.



Gambar 2. Diagram hasil *Importance-Performance Analysis*

Atribut yang masuk pada kuadran III adalah pemberian kartu / catatan riwayat pelayanan IB, ketrampilan inseminator menenangkan ternak, penggunaan sepatu booth oleh petugas, ketersediaan straw jantan, dan ketersediaan straw betina. Atribut ini memiliki tingkat kepentingan yang relatif rendah dan pada kenyataannya tingkat kepuasan yang dirasakan peternak juga relatif rendah.

Atribut yang masuk pada kuadran IV adalah kebersihan tempat pelayanan, kerapihan petugas saat melakukan pelayanan, kejelasan penyampaian informasi oleh inseminator, keramahan inseminator saat melakukan pelayanan, perhatian secara individu oleh petugas kepada peternak, inseminator tidak membedakan status sosial peternak, dan inseminator menanggapi setiap keluhan. Atribut yang masuk kuadran ini dianggap peternak memiliki tingkat kepentingan yang relatif rendah tetapi memberikan tingkat kepuasan yang relatif tinggi. Apabila atribut yang berada di kuadran ini dalam pelaksanaannya mengeluarkan biaya, sebaiknya ada pengalihan biaya dari atribut yang berada di kuadran ini ke atribut yang terdapat pada kuadran I. Peningkatan kinerja pada atribut-atribut ini hanya akan menyebabkan terjadinya pemborosan sumberdaya.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

1. Berdasarkan analisis CSI, tingkat kepuasan peternak di Kabupaten Jepara terhadap pelayanan IB sebesar 74,57% termasuk dalam kategori puas, hal ini berarti bahwa pelayanan IB yang diberikan oleh petugas secara keseluruhan dianggap peternak memberikan kinerja diatas harapan.
2. Berdasarkan hasil analisis IPA atribut prioritas yang harus ditingkatkan kinerjanya adalah tingkat kebuntingan, respon petugas terhadap panggilan peternak, konsistensi mengenai

biaya IB, dan pemeriksaan kebuntingan pasca IB, karena atribut ini memiliki tingkat kepentingan yang tinggi namun kinerjanya masih rendah.

3. Atribut yang masuk dalam kuadran II harus dipertahankan karena merupakan suatu keunggulan yang dimiliki petugas dimata peternak dan memberikan tingkat kepuasan bagi peternak.

### Saran

1. Upaya meningkatkan kepuasan peternak dalam pelayanan IB dapat dilakukan dengan cara meningkatkan kualitas pelayanannya, dan pemenuhan sarana-prasarana pelayanan IB.
2. Perlu upaya menurunkan angka S/C karena peternak tidak puas dengan tingkat kebuntingan saat ini. Untuk meningkatkan tingkat kebuntingan, perlu adanya peningkatan kompetensi petugas IB melalui pelatihan teknis, perbaikan kondisi reproduksi ternak untuk menunjang keberhasilan IB, peningkatan kemampuan peternak dalam mendeteksi birahi melalui sosialisasi maupun pelatihan, dan tetap menjaga kualitas straw agar dalam kondisi baik.
3. Perlu adanya regulasi yang mengatur tentang besaran biaya IB karena selama ini besarnya biaya yang dikeluarkan peternak sangat variatif dan berdasarkan kesepakatan.
4. Pemeriksaan kebuntingan sebaiknya dilakukan untuk setiap ternak setelah dilakukan IB, sehingga dapat dilakukan evaluasi mengenai keberhasilan IB dengan lebih tepat.
5. Pembagian jumlah petugas IB dalam wilayah kerja sebaiknya memperhatikan jumlah akseptor dan luas wilayah agar asas pemerataan pelayanan pada masyarakat dapat terpenuhi.

### DAFTAR PUSTAKA

- Aritonang, R.L. 2005. *Kepuasan Pelanggan*. Gramedia. Jakarta
- Badan Pusat Statistik (BPS). 2016. *Statistik Indonesia 2016*
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Jepara. *Jepara Dalam Angka 2016*.
- Bhote, K. R. 1996. *Beyond Customer Satisfaction to Customer Loyalty: The Key to Greater Profitability*. AMA Membership Publications Division, American Management Association, New York.
- Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Jepara. 2017. *Laporan Bidang Peternakan*.
- Engel, J.F., Blackwell, R.D., Winiard, P.W. 1990. *Consumer Behaviour*. 6<sup>th</sup> Ed, The Dryden Press. Chicago.
- Ferreira, Hélder Pires, and Paula Odete Fernandes. 2015. *Importance-Performance Analysis Applied to a Laboratory Supplies and Equipment Company*. *Procedia Computer Science* 64: 824–831.
- Ghozali, I. 2017. *Structural Equation Modelling*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang
- Hair, J.F., Anderson, R.E., Tatham, R.L., and Black, W.C. 1995. *Multivariate Data Analysis with Readings*, (4<sup>th</sup> Ed), Prentice Hall: New Jersey
- Kotler, P., dan K.L Keller. 1995. *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan dan Implementasi*. Salemba Empat. Jakarta.
- Mohebifar, Rafat, Hana Hasani, Ameneh Barikani, and Sima Rafiei. 2016. *Evaluating Service Quality from Patients' Perceptions: Application of Importance–performance Analysis Method*. *Osong Public Health and Research Perspectives* 7 (4): 233–238.

- Rangkuti, F. 2003. *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur & Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan & Analisis Kasus PLN JP*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Sugiyono. 2012. *Statistika Untuk Penelitian*. Alfabeta. Bandung
- Sumarwan, U. 2011. *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Ghalia Indonesia. Bogor
- Tjiptono, F. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi Ketiga. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Toelihere, M.R. 1981. *Ilmu Kemajiran Pada Ternak Sapi*. Institut Pertanian Bogor. Bogor.
- Wijaya, T. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Edisi 1. PT Indeks, Jakarta.
- Yanova, Natalia. 2015. *Assessment of Satisfaction with the Quality of Education: Customer Satisfaction Index*. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 182: 566–573.