



Submitted Date: October 29, 2021

Editor-Reviewer Article : Eny Puspani & A.A. Pt. Putra Wibawa

Accepted Date: January 13, 2022

## KEPUASAN PETERNAK SAPI TERHADAP PELAYANAN INSEMINATOR DI DESA BUAHAN KECAMATAN PAYANGAN KABUPATEN GIANYAR BALI

**Purnawiasa, I P., I W. Sukanata dan I G. Suranjaya**

PS. Sarjana Peternakan, Fakultas Peternakan, Universitas Udayana, Denpasar, Bali

E-mail: [ipurnawiasa@student.unud.ac.id](mailto:ipurnawiasa@student.unud.ac.id) , Telp: +62 831 1735 9750

### ABSTRAK

Penelitian ini dilaksanakan di Desa Buahhan, Kecamatan Payangan, Kabupaten Gianyar yang berlangsung dari bulan September s/d November 2020. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui atribut-artibit yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan yaitu kualitas pelayanan berdasarkan dimensi pelayanan seperti bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Data yang digunakan adalah data primer yang dikumpulkan melalui wawancara terhadap 60 orang peternak sapi induk yang telah melaksanakan IB (aseftor IB) minimal 3 kali yang dipilih secara acak. Data yang diperoleh dianalisis dengan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil penelitian menunjukkan, secara keseluruhan dimensi kualitas pelayanan tersebut tingkat kepuasan peternak terhadap kualitas pelayanan inseminator di desa Buahhan sudah tergolong puas dengan nilai CSI 77%. Sedangkan secara terpisah peternak sudah puas dengan dimensi pelayanan bukti fisik, daya tanggap, empati dengan nilai CSI masing-masing **CSI<sub>tangible</sub>** sebesar 76,4%, nilai dari **CSI<sub>responsiveness</sub>** sebesar 74,6%, nilai **CSI<sub>empathy</sub>** sebesar 76,2%, nilai dari **CSI<sub>reliability</sub>** sebesar 81,6% dan **CSI<sub>assurance</sub>** 80,8%. Nilai CSI yang belum maksimal harus diperhatikan oleh inseminator untuk diperbaiki supaya kepuasan peternak maksimal. Adapun atribut-atribut pelayanan yang perlu dipertahankan atau ditingkatkan supaya kepuasan peternak maksimal yaitu: peralatan kawin suntik, kualitas anak yang dihasilkan, prosedur pelayanan, pengetahuan petugas IB, keahlian petugas IB, Garansi, jaminan.

**Kata kunci :** CSI, IPA, Sapi

## COW FARMER SATISFACTION WITH INSEMINATOR SERVICE IN THE VILLAGE OF BUAHAN PAYANGAN DISTRICTS GIANYAR REGENCY IN BALI

### ABSTRACT

This research was conducted in the Village, Payangan District, Gianyar Regency which took place from September to November 2020. The purpose of this study was to determine the attributes that need to be maintained and improved, namely service quality

based on service dimensions such as physical evidence, responsiveness, assurance and empathy. The data used is primary data collected through interviews with 60 cow breeders who have carried out IB (aefctor IB) at least 3 times which were selected randomly. The data obtained were analyzed using the Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA) methods. The results showed that the overall service quality level of farmers' satisfaction with the service quality of the inseminator in Buahan village was classified as satisfied with a CSI value of 77%. Meanwhile, separately, breeders are satisfied with the dimensions of physical evidence service, responsiveness, empathy with the CSI value of each CSItangible of 76.4%, the value of CSI responsiveness of 74.6%, the value of CSI Empathy of 76.2%, the value of CSIreriability of 81, 6% and CSIassurance 80.8%. The CSI value that has not been maximized must be considered by the inseminator to be improved so that farmer satisfaction is maximized. The service attributes that need to be maintained or improved to increase maximum farmer satisfaction are: injecting mating equipment, quality of the resulting offspring, service procedures, IB officers, IB officer expertise, guarantees, guarantees.

**Keywords:** *CSI, IPA, Cow*

## PENDAHULUAN

Sapi bali merupakan salah satu kekayaan nasional yang mempunyai peran yang sangat penting bagi masyarakat Bali, baik dari sisi ekonomi maupun sosial budaya. Dari sisi ekonomi, ternak sapi bali merupakan mesin biologis yang dapat menghasilkan daging dan pupuk organik, disamping juga sebagai sumber pendapatan bagi masyarakat. Dari sisi sosial budaya, ternak sapi bali merupakan salah satu sarana upacara agama/adat yang tidak tergantikan. Hal ini menunjukkan bahwa sapi ini sangat penting untuk terus dikembangkan secara berkelanjutan. Sapi bali (*Bos Sondaicus*) merupakan sapi yang berdarah murni karena merupakan hasil domestikasi langsung dari banteng liar. Banteng liar tersebut msih dapat ditemukan di hutan Taman Nasional Bali Barat, Ujung Wetan (Jawa Timur), dan Ujung Kulon (Jawa Barat). Sapi bali jantan dan betina dibagian tulang kanonnya memiliki warna putih serta memiliki setengah lingkaran warna putih pada bagian pantatnya dan terdapat garis atau bulu hitam disepanjang punggungnya (Bandini, 1999).

Sapi bali telah menyebar luas diseluruh pelosok tanah air yang ada di Indonesia. Meskipun masih tetap terkonsentrasi di Pulau Bali. Sampai saat ini kemurnian sapi bali masih terjaga karena ada undang-undang yang mengatur pembatasan masuknya jenis sapi lain ke Pulau Bali. Sapi bali merupakan sapi lokal dengan kemampuan produksi yang cukup tinggi. Upaya peningkatan produktivitas sapi bali tidak dapat lepas dari upaya pengaturan dinamika populasi seperti tingkat kelahiran, pemotongan dan kematian (Yuliani, 2001). Salah satu syarat yang mutlak harus dipenuhi agar sapi bali di Bali dapat terus dikembangkan adalah

harus memberikan keuntungan yang menarik bagi peternak. Jika tidak, maka bukan tidak mungkin suatu saat sapi bali di Bali akan ditinggalkan oleh peternak sehingga akan punah. Salah cara yang dicanangkan oleh pemerintah untuk mendukung pengembangan sapi di Indonesia adalah program Upaya Khusus Sapi Betina Wajib Bunting (UPSUS SIWAB) agar mampu meningkatkan keuntungan peternak. Hal ini mendorong pemerintah melaksanakan program baru tentang kawin buatan yaitu Imenisasi Buatan (IB).

Inseminasi Buatan (IB) merupakan suatu cara atau teknik untuk memasukkan mani (spermatozoa atau semen) kedalam alat reproduksi ternak betina sehat untuk dapat membuahi sel telur dengan menggunakan alat inseminasi buatan dengan tujuan agar ternak bunting. Menurut Sumardani (2017), tujuan Inseminasi Buatan (IB) yaitu: memperbaiki mutu genetika ternak, tidak mengharuskan pejantan unggul untuk dibawa ketempat yang dibutuhkan sehingga mengurangi biaya, mengoptimalkan penggunaan bibit pejantan unggul secara lebih luas dalam jangka waktu yang lebih lama, meningkatkan angka kelahiran dengan cepat dan teratur dan mencegah penularan / penyebaran penyakit kelamin.

Program Inseminasi Buatan (IB) mempunyai peran yang sangat strategis dalam upaya meningkatkan kualitas dan kuantitas bibit. Dalam rangka meningkatkan produksi dan produktivitas ternak, teknologi IB salah satu upaya penyebaran bibit unggul yang memiliki nilai praktis dan ekonomis yang dapat dilakukan dengan mudah, murah, dan cepat. Oleh karena itu, UPSUS SIWAB akan memaksimalkan potensi sapi indukan didalam negeri salah satunya sapi bali untuk dapat terus menghasilkan pedet. Salah satu faktor keberhasilan IB itu sendiri dipengaruhi oleh ketrampilan inseminator IB baik dalam penanganan semen beku maupun dalam memposisikan semen di dalam saluran reproduksi betina, serta kemampuan peternak akseptor IB dalam mengenali anda-tanda birahi dari sapi miliknya (Dewantari dan Oka, 2020).

Hasil survey awal yang telah dilakukan di Desa Buahman sering terjadi keluhan yang diutarakan oleh peternak yaitu petugas kekurangan semen yang akan diinseminasikan, IB sering terlambat menginseminasi sehingga diinseminasi tidak pada puncak birahi. Efeknya akan berakibat hilangnya masa birahi sapi tersebut dan harus menunggu periode birahi selanjutnya kurang lebih 21 hari baru sapi tersebut akan birahi kembali.

Dari uraian diatas maka perlu dilakukan penelitian tentang bagaimana tingkat kepuasan peternak berdasarkan dimensi kualitas pelayanan seperti bukti langsung, kehandalan

inseminator, daya tanggap inseminator, jaminan dan empati dan atribut-atribut apakah yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan kinerjanya untuk meningkatkan kepuasan peternak.

## MATERI DAN METODE

### Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian survey yang dilaksanakan di desa Buah. Pemilihan lokasi dilakukan dengan sengaja dengan pertimbangan di desa tersebut banyak keluhan biasanya keluhan yang diutarakan oleh peternak yaitu petugas kekurangan semen yang akan diinseminasikan yang menyebabkan keterlambatan pelaksanaan inseminasi sehingga merugikan peternak.

### Jenis dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer yang bersifat kualitatif. Data dikumpulkan melalui wawancara langsung terhadap peternak yang memelihara sapi induk betina yang sudah pernah mengawinkannya dengan inseminasi buatan (IB) minimal 3 kali di Desa Buah. Wawancara dilakukan secara terstruktur terhadap peternak yang berjumlah 60 orang dengan bantuan kuisisioner. .

### Variabel Penelitian

Variabel penelitian yang diteliti dapat dilihat seperti pada Tabel 1.

**Tabel 1. Variabel Penelitian**

Variabel Penelitian	No	Atribut/indikator
Bukti fisik ( <i>tangibles</i> )	1	Sarana/ peralatan kawin suntik
	2	Kualitas anak yang dihasilkan
	3	Prosedur/persyaratan pelayanan
	4	Kejelasan petugas
	5	Penampilan petugas
	6	Biaya pelayanan
Keandalan ( <i>reliability</i> )	7	Pengetahuan petugas terhadap IB
	8	Keterampilan/keahlian melakukan IB
Daya Tanggap ( <i>responsiveness</i> )	9	Kecepatan pelayanan
	10	Kedisiplinan petugas
	11	Kecepatan merespon masalah/keluhan peternak
Jaminan ( <i>ansurance</i> )	12	Garansi (IB Ulang jika tidak bunting)
	13	Jaminan tidak menularkan penyakit
	14	Jaminan tidak merusak alat reproduksi
Empati ( <i>Empathy</i> )	15	Pelayanan yang adil
	16	Petugas mudah dihubungi
	17	Petugas sopan dan ramah
	18	Memperhatikan saran dan kritik

## Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner atau angket adalah teknik pengumpulan data dengan cara wawancara yaitu mengajukan pertanyaan untuk dijawab oleh responden. Responden dalam penelitian ini adalah peternak yang memelihara sapi induk betina yang sudah memakia kawin suntik sebanyak 3 kali. Wawancara dilakukan secara terstruktur dengan bantuan kuisisioner. Adapun jumlah peternak responden yang diwawancarai sebanyak 60 orang yang dipilih secara acak.

## Pengolahan dan Analisa Data

Data yang diperoleh diolah dengan menggunakan program SPSS dan dianalisa dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (Nurfarida, 2015) dan *Customer Satisfaction Index* (Aritonang, 2005). Tahapan pertama dalam metode *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah menentukan tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan kinerja dari variabel yang diteliti melalui perbandingan skor kinerja dan skor kepentingan. Pengukuran seberapa penting (tingkat kepentingan) suatu variabel dan seberapa baik performanya (tingkat kinerja) dari dimensi pelayanan bagi peternak dinilai dengan menggunakan skala likert dengan skor 1-5 (Tabel 2).

**Tabel 2. Skor Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja**

Skor	Tingkat Kepentingan ( <i>importance</i> )	Tingkat Kinerja ( <i>performance</i> )
1	Sangat Tidak Penting	Sangat Tidak Baik
2	Tidak Penting	Tidak Baik
3	Kurang Penting	Kurang Baik
4	Penting	Baik
5	Sangat Penting	Sangat Baik

Tingkat kepentingan, kinerja terhadap variabel-variabel yang merupakan atribut dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati diukur seperti pada Tabel 3.

**Tabel 3. Pengukuran Tingkat Kepentingan, Kinerja**

No. Resp	Bukti Fisik			Kehandalan			Daya Tanggap			Jaminan			Empati			Total	Rata-Rata
	1	2	3	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	k		
1																	
2																	
.																	
60																	
<b>Total skor</b>																	
<b>Rata-rata</b>																	

Tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan (harapan) dan tingkat kinerja kualitas atribut-atribut yang diteliti ditentukan melalui perbandingan skor kinerja dengan skor

kepentingan sebagai berikut:  $Tk_i = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$

Keterangan:

Tki = Tingkat kesesuaian atribut ke-i (%); Xi = Total skor penilaian kinerja atribut ke-i; Yi = Total skor penilaian kepentingan atribut ke-i; i = 1,2,.. ., k; k = jumlah atribut

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian dengan nilai rentang skala (CSI) (%) yaitu:  $Tk_i > 80\%$  (Sangat Baik),  $60\% < Tk_i \leq 80\%$  (Baik),  $40\% < Tk_i \leq 60\%$  (Kurang Baik),  $20\% < Tk_i \leq 40\%$  (Tidak BaikP,  $0\% < Tk_i \leq 20\%$  (Sangat Tidak Baik).

Rata-rata skor kinerja (*performance*) dan tingkat kepentingan (*importance*) untuk setiap atribut dihitung dengan rumus:

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

Keterangan:

$\bar{X}_i$  = rata-rata skor kinerja suatu atribut;  $X_i$  = skor kinerja suatu atribut dari responden ke-i;  $\bar{Y}_i$  = rata-rata skor kepentingan atribut ke-i;  $Y_i$  = skor kepentingan suatu atribut dari responden ke-i; i = 1, 2, ..., k; k = jumlah atribut; n = jumlah responden

Sedangkan rata-rata dari rata-rata skor kinerja (*performance*) dan tingkat kepentingan (*importance*) atribut dari responden dihitung dengan rumus berikut:

$$\bar{\bar{X}} = \frac{\sum_{i=1}^k \bar{X}_i}{k} \qquad \bar{\bar{Y}} = \frac{\sum_{i=1}^k \bar{Y}_i}{k}$$

Keterangan:

$\bar{X}_i$  = rata-rata dari rata-rata skor kinerja semua atribut;  $X_i$  = skor kinerja dari atribut ke-i pada satu responden;  $\bar{Y}_i$  = rata-rata dari rata-rata skor kepentingan semua atribut;  $Y_i$  = skor kepentingan dari atribut ke-i pada satu rasponden;  $i = 1, 2, \dots, k$ ;  $k$  = jumlah atribut

Nilai  $\bar{X}_i$ ,  $\bar{Y}_i$ ,  $\bar{X}_i$  dan  $\bar{Y}_i$  selanjutnya diplotkan kedalam kuadran Kartesius, dimana sumbu horizontal merupakan tingkat kinerja, sedangkan sumbu vertical merupakan tingkat kepentingan (harapan). Diagram kartesius dapat dibagi menjadi empat kuadran seperti yang dilihat pada Gambar 1. Atribut-atribut dimensi pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini dianalisa posisinya, sehingga dapat diambil kesimpulan.



**Gambar 1. Kuadran Importance-Performance Analysis**

Sumber: Festus Evly R.I. Liow, Achmad Wicaksono. Zetly E. Tamod, Soemarno, 2013

*Customer Satisfaction Index* (CSI) diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan peternak secara menyeluruh yang dinyatakan dalam bentuk persentase (%). Skala pengukuran yang digunakan untuk mengukur kepuasan peternak adalah skala Likert dengan skor penilaian 1-5.

Selanjutnya CSI dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$CSI = \frac{\sum_{i=k}^k WS_i}{HS} \times 100\%$$

Keterangan:

$WS_i$  = *Weight Score* atribut ke-i;  $HS$  = *Highest Score*=5;  $k$  = Jumlah atribut ;  $i = 1, 2, 3, \dots, k$

Tingkat kepuasan responden secara menyeluruh (CSI) dapat dilihat dari kepuasan konsumen. Kepuasan tertinggi bila CSI menunjukkan 100 %. Rentang kepuasan berkisar dari

0-100%. Berdasarkan Simamora (2004), untuk membuat skala linear numerik, pertama-tama kita cari rentang skala (RS) dengan rumus berikut:  $RS = \frac{m-n}{b}$

Keterangan:

m = skor tertinggi; n = skor terendah; b = jumlah kelas atau kategori yang akan dibuat

Pada penelitian ini jumlah kelas yang akan dibuat adalah 5, sehingga rentang skalanya adalah 20%.

*Weight Score* (WS) merupakan perkalian antara *Weight Factors* (WF) dengan rata-rata tingkat kepuasan (*mean Satisfaction Score*), sebagai berikut.

$$WS_i = WF_i \times MSS_i$$

*Weight Factors* (WF) merupakan persentase nilai *Mean Importance Score* suatu atribut ( $MIS_i$ ) terhadap *Mean Importance Score* seluruh atribut ( $\sum MIS_i$ ), seperti rumus berikut.

$$WF_i = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^k MIS_i} \times 100\%$$

Keterangan:

$MIS_i$  = *Mean Importance Score* atribut ke-i; k = Jumlah atribut ; i = 1, 2, 3, ..., k

Sedangkan *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS) masing-masing merupakan rata-rata nilai kepentingan (*importance*) dan rata-rata kepuasan

(*satisfaction*) tiap atribut, yang dihitung sebagai berikut:  $MIS_i = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n}$        $MSS_i = \frac{\sum_{i=1}^n S_i}{n}$

Keterangan:

$Y_i$  = Skor kepentingan dari atribut ke-i;  $S_i$  = Skor kepuasan dari atribut ke-i; n = Jumlah responden

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Gambaran Umum Desa Buah

Desa Dinas Buah adalah salah satu desa di Kecamatan Paayangan, Kabupaten Gianyar, Provinsi Bali, Indonesia. Desa ini memiliki hawa yang sejuk suhunya berkisar 29°C-34°C dan terkadang dingin sehingga cocok untuk lahan pertanian dan perkebunan. Mayoritas penduduknya bermata pencarian sebagai Petani dan Peternak dan sebagian kecil lainnya berprofesi sebagai PNS, wiraswasta, guru, dll. Kantor Kepala Desa terletak di Banjar Dinas



Buahan, begitu juga dengan puskesmas pembantunya. Luas wilayah Desa Buahan 975 Ha, terdiri dari daerah pemukiman 44,69 Ha, persawahan 168,2 Ha, tegalan 446,93 Ha, perkebunan 25,51 Ha, hutan produksi 31,39 Ha, serta penggunaan lain-lain (fasilitas umum, pura, kuburan, jalan, lapangan, dan sebagainya). Di Desa Buahan yang terbagi dari 5 banjar dinas dengan jumlah penduduk 3.803 jiwa dari 797 KK.

Berbagai jenis ternak yang dipelihara di Desa Buahan, diantaranya adalah; sapi ,ayam, babi, dan lain sebagainya, di samping beternak masyarakat Desa Buahan juga bekerja sebagai petani. Ternak sapi merupakan komoditas utama yang dipelihara di desa Buahan. Jenis sapi yang dipelihara di desa Buahan hanya sapi bali. Hal ini sangat erat kaitannya dengan kebijakan pemerintah yang hanya memperbolehkan sapi bali yang dipelihara di Bali karena Bali merupakan daerah pemurnian sapi bali. Sapi yang dipelihara di desa ini sangat beragam dari sapi lepas sapih, bakalan, sapi jantan, sapi induk produktif, dan lain sebagainya.

Dalam mendukung perkembangbiakan sapi di Desa Buahan, sesuai program dari pemerintah yaitu UPSUS SIWAB yang merupakan keberlanjutan program pemerintah dari program swasembada daging. Tujuan dari kegiatan ini untuk mengetahui implementasi teknologi reproduksi melalui program UPSUS SIWAB dan ruang lingkup berbagai aspek terhadap pemerdayaan masyarakat di Desa Buahan Kecamatan Payangan, Kabupaten Gianyar. Di Desa Buahan juga ada 2 orang petugas inseminator yang menjalankan program UPSUS SIWAB.

### **Karakteristik Responden**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peternak responden yang ada di Desa Buahan tidak hanya laki-laki saja akan tetapi perempuan juga beternak sapi. Hal ini disebabkan karena pekerjaan utama dari masyarakat di Desa Buahan sebagai peternak dan petani.

Umur peternak sapi di Desa Buhana berkisar antara 20 tahun sampai 70 tahun, sebagian besar peternak tersebut (33.33%) berumur sekitar 51-60 tahun. Sebagian kecil peternak berumur 20-30 tahun (6.67%). Masyarakat di Desa Buahan yang masih berumur 20-30 tahun lebih memilih bekerja sebagai karyawan hotel, PNS, kuli bangunan, dan lain sebagainya karena masih memiliki tenaga yang prima.

Dari sisi pendidikan, peternak sapi yang ada di Desa Buahan memiliki latar belakang pendidikan mulai dari yang tidak sekolah sampai sarjana (S1), sebagian besar peternak yang ada di Desa Buahan sudah berpendidikan cukup tinggi yaitu tingkat SMA, yaitu sebesar 45%

dan peternak sapi yang ada di Desa buahan sebagian kecil berpendidikan ke jenjang perkuliahan yaitu 5% (Diploma) dan 6.67 % (S1).

### **Kualitas Pelayanan Inseminator di Desa Buahhan**

Hasil analisa kesesuaian antara tingkat kepentingan (*importance*) atau harapan peternak dengan tingkat kinerja (*performance*) pelayanan menunjukkan bahwa secara keseluruhan kualitas pelayanan inseminator di Desa Buahhan berada dalam ketagori yang baik. Hal ini ditunjukkan oleh nilai tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja (*performance*) dengan tingkat kepentingan (*importance*) sebesar 90.72. Keseluruhan atribut pelayanannya sudah tergolong sangat baik. Dalam program UPSUS SIWAB dilakukan dengan program pelatihan peningkatan keterampilan inseminator baik dalam pedeteksian berahi maupun dalam pelaksanaan IB. Peningkatan fasilitas layanan IB dan ketrampilan para inseminator IB perlu dilakukan untuk menunjang pencapaian peningkatan populasi sapi bali sesuai tujuan UPSUS SIWAB (Suranjaya *et al.*, 2019).

### **Kepuasan Peternak Terhadap Pelayanan Petugas Inseminator di Desa Buahhan**

Nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan peternak terhadap kinerja kualitas pelayanan Inseminator di Desa buahan secara keseluruhannya tergolong dalam kategori puas dengan nilai CSI yang didapat sebesar 77%.

Secara terpisah kepuasan peternak terhadap pelayanan petugas inseminator di Desa Buahhan, Kecamatan Payangan, Kabupaten Gianyar berdasarkan dimensi Fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan ,dan empati akan dijelaskan di bawah ini.

### **Kepuasan Peternak Terhadap Dimensi Fisik**

Kepuasan peternak terhadap pelayanan petugas inseminator di Desa Buahhan terhadap pelayanan dimensi fisik (*tangible*) tergolong kategori puas dengan nilai yang didapat **CSI<sub>tangible</sub>** sebesar 76,4 % dari nilai skor maksimum 100%. Tingkat kepuasan peternak yang tergolong rendah Kejelasan petugas, dan penampilan petugas hal ini ditunjukkan oleh nilai MSS yang masih rendah. Kejelasan petugas dianggap rendah oleh peternak dikarenakan petugas kurang jelas memberi pemahaman tentang inseminasi kepada peternak dan atribut penampilan petugas juga dianggap rendah kerana petugas inseminator tidak lengkap dalam melakukan inseminasi. Hal ini perlu mendapat perhatian dari petugas inseminator untuk memperbaiki kinerjanya sehingga tingkat kepuasan peternak .Atribut fisik dengan Tingkat kepuasan peternak yang tergolong tinggi biaya pelayanan dengan nilai MSS sebesar 4.10. hal ini merupakan program dari pemerintah yang memiliki program UPSUS SIWAB. Program ini

untuk meningkatkan nilai jual dan meningkatkan kesejahteraan peternak dengan memberi inseminasi gratis.

Berdasarkan hasil penelitian yang didapat yang nilai MSS yang belum maksimal adalah sebagai berikut : kualitas anak yang dihasilkan peternak kurang puas dikarenakan belum maksimal, prosedur/ pelayanan persyaratan peternak kurang puas karena petugas kurang memberi penjesan tentang prosedur pelayanan, kejelasan petugas dianggap rendah oleh peternak dikarenakan petugas kurang jelas memberi pemahaman tentang inseminasi, dan penampilan petugas juga dianggap rendah kerana petugas inseminator tidak lengkap dalam melakukan inseminasi. Atribut-atribut yang paling penting dapat dilihat dari nilai MIS yaitu sarana/ peralatan kawin suntik, kualitas anak yang dihasilkan, prosedur/ persyaratan pelayanan, kejelasan petugas, biaya pelayanan hal ini dianggap sangat penting oleh peternak karena akan mempengaruhi hasil dari inseminasi. Sedangkan atribut yang kurang penting bagi peternak adalah penampilan petugas dikarenakan tidak mempengaruhi hasil inseminasi.

### **Kepuasan Peternak Terhadap Dimensi Kehandalan**

Kepuasan peternak terhadap pelayanan petugas inseminator di Desa Buahman terhadap pelayanan dimensi kehandalan (*reliability*) tergolong kategori sangat puas dengan nilai **CSI<sub>reliability</sub>** sebesar 81.6 % dari nilai skor maksimal 100%. Dari 2 atribut kehandalan dapat kita lihat nilai MSS sudah sangat puas karena nilai yang didapat dari kedua atribut yaitu Pengetahuan petugas IB nilainya 4.32 dan keterampilan/ keahlian melakukan IB nilainya 4.45 dari nilai maksimal 5. Nilai ini perlu dipertahankan atau bahkan ditingkatkan lagi sehingga tingkat kepuasan peternak bisa mencapai nilai maksimal.

### **Kepuasan Peternak terhadap Dimensi Daya Tanggap**

Kepuasan peternak terhadap pelayanan petugas inseminator di Desa Buahman terhadap pelayanan dimensi daya tanggap (*responsiveness*) belum maksimal dengan nilai **CSI<sub>responsiveness</sub>** hanya 74.6% dari skor maksimal 100%. Dari 3 atribut daya tanggap dapat dilihat nilai MSS maupun WS masih dibawah angka 4 dari nilai maksimalnya 5. Kecepatan pelayanan dianggap kurang cepat oleh peternak dikarenakan petugas kurang cekatan dalam memberi pelayanan kepada peternak, kedisiplinan petugas kurang dianggap disiplin oleh peternak karena petugas sering lambat dalam melakukan inseminasi, dan kecepatan merespon masalah/ keluhan peternak dalam ini peternak memberi keluhan akan tetapi petugas tidak merespon keluhan. Atribut ini perlu diperhatikan dan ditingkatkan kualitas pelayanannya sehingga tingkat kepuasan peternak bisa mencapai nilai maksimal. Hal yang perlu dilakukan

oleh petugas inseminator lebih meningkatkan tingkat kedisiplinan dalam memberikan pelayanan terhadap peternak. Untuk meningkatkan kepuasan peternak terhadap atribut kecepatan pelayanan dan kecepatan merespon masalah/ keluhan peternak petugas harus secara cepat memberi saran dan masukan kepada peternak tentang masalah yang dialami oleh peternak.

### **Kepuasan Peternak terhadap Dimensi Jaminan**

Kepuasan peternak terhadap pelayanan petugas inseminator di Desa Buahman terhadap pelayanan dimensi jaminan (*assurance*) tergolong puas dengan nilai  $CSI_{assurance}$  sebesar 80.8 % dari skor maksimal 100%. Dari 3 atribut jaminan dapat dilihat nilai MSS yang sudah memuaskan karena nilai yang didapat dari ketiga atribut sudah diatas skor 4 dari nilai maksimal 5. Nilai ini perlu dipertahankan atau ditingkatkan lagi sehingga tingkat kepuasan peternak bisa mencapai nilai maksimal.

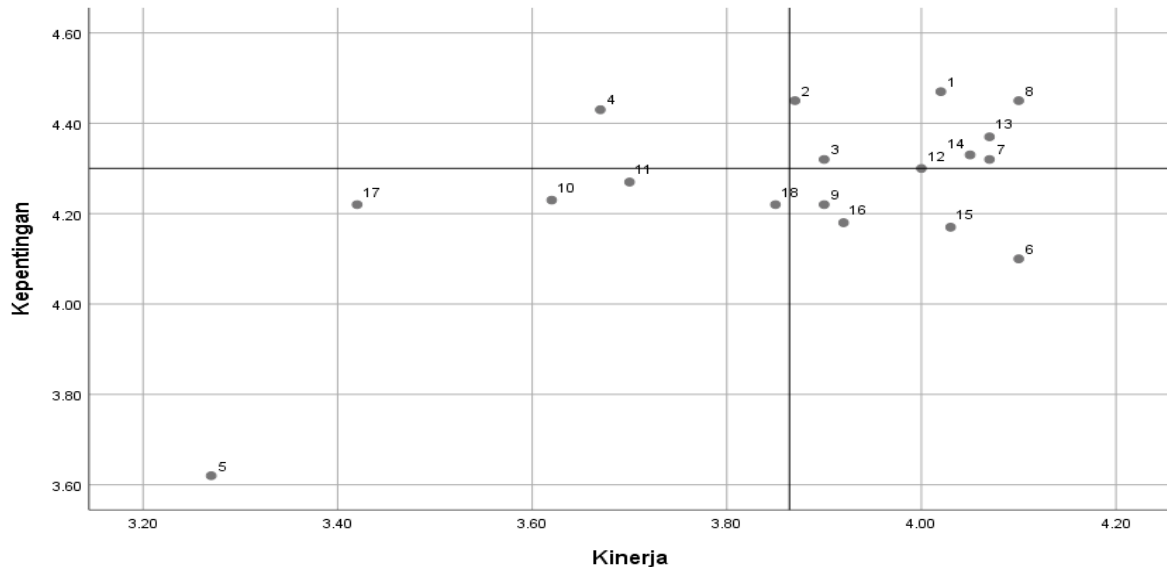
### **Kepuasan Peternak terhadap Dimensi Empati**

Kepuasan peternak terhadap pelayanan petugas inseminator di Desa Buahman terhadap pelayanan dimensi jaminan (*empathy*) tergolong puas dengan nilai  $CSI_{empathy}$  sebesar 76.2% dari skor maksimal 100%. Petugas mudah dihubungi peternak kurang puas karena petugas inseminator sulit dihubungi, petugas sopan dan ramah peternak kurang puas dalam atribut ini dikarenakan petugas kurang ramah, dan memperhatikan kritik dan saran namun petugas inseminator tidak memperhatikan kritik dan saran peternak. Nilai ini perlu dipertahankan atau ditingkatkan lagi sehingga tingkat kepuasan peternak bisa mencapai nilai maksimal. Untuk meningkat kepuasan peternak dari atribut petugas mudah dihubungi, petugas sopan dan ramah, dan memperhatikan saran dan kritik peternak petugas seharusnya ramah dalam memberitahu kepada peternak terhadap inseminasi dan petugas harus siap memperhatikan saran dan kritik dari peternak untuk meningkatkan kepuasan peternak.

### **Posisi Atribut Kualitas Pelayanan dalam Kuadran IPA**

Dari nilai rata-rata tingkat kinerja (*performance*) dan nilai rata-rata tingkat kepentingan (*importance*) dari atribut-atribut yang mempengaruhi kualitas pelayanan inseminator di desa Buahman yang digambarkan pada diagram Kartesius yang dibagi 4 kuadran seperti pada gambar 1. Kuadran tersebut menunjukkan tingkat kepentingan peternak dan seberapa baik kinerja inseminator dari atribut-atribut yang mempengaruhi terhadap kualitas pelayanan inseminator di desa Buahman. Posisi kuadran dapat dijadikan petunjuk untuk menentukan perbaikan kualitas pelayanan inseminator di masa yang akan datang supaya

kepuasan peternak di desa Buahman dapat ditingkatkan. Dari hasil yang di dapat pada kuadran I terdapat 1 atribut, pada kuadran II 8 atribut, pada kuadran III terdapat 5 atribut dan, pada kuadran IV terdapat 4. Atribut-atribut ini akan dijelaskan setiap kuadran.



Gambar 1. Kuadran/diagram Kartesius di Desa Buahman

**Keterangan atribut**

1. Sarana/ peralatan kawin suntik; 2. Kualitas anak yang dihasilkan; 3. Prosedur/ persyaratan pelayanan; 4. Kejelasan petugas; 5. Penampilan petugas; 6. Biaya pelayanan; 7. Pengetahuan petugas IB; 8. Keterampilan/ keahlian melakukan IB; 9. Kecepatan pelayanan; 10. Kedisiplinan petugas; 11. Kecepatan merespon masalah/keluhan peternak; 12. Garansi IB ulang jika tidak bunting; 13. Jaminan tidak menularkan penyakit; 14. Jaminan tidak merusak alat reproduksi; 15. Pelayanan yang adil; 16. Petugas mudah dihubungi; 17. Petugas sopan dan ramah; 18. Memperhatikan saran dan kritik

**Atribut-atribut Pelayanan pada Kuadran I (Prioritas Utama)**

Atribut-atribut pelayanan yang berada pada kuadran I dianggap sangat penting oleh peternak tetapi kinerja pelayanannya rendah. Atribut-atribut yang termasuk pada kuadran I adalah kejelasan petugas pada kuadran ini hanya terdapat 1 atribut. Atribut-atribut ini kinerja dirasakan kurang memuaskan bagi peternak. Atribut-atribut ini menjadi prioritas utama yang harus di perbaiki oleh inseminator dimasa mendatang supaya kepuasan peternak meningkat.

Peternak merasa kurang jelas terhadap petugas sehingga peternak kurang puas terhadap atribut ini. Hal ini disebabkan beberapa faktor antara lain, kepastian inseminator dalam pemberian waktu pelayanan kurang jelas karena inseminator tidak memberi penjelasan kepada peternak waktu yang baik untuk melakukan inseminator, petugas inseminator tidak membagikan pamlet/brosur kepada peternak.

### **Atribut-atribut pelayanan pada kuadran II (Pertahanan Prestasi)**

Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini sudah sangat memuaskan peternak karena kinerja dari inseminator sudah sangat memuaskan. Adapun atribut-atribut yang berada pada kuadran ini adalah sarana dan peralatan kawin suntik, kualitas anak yang dihasilkan, prosedur/ persyaratan pelayanan, pengetahuan petugas IB, keterampilan/ keahlian melakukan IB, garansi IB jika tidak bunting, jaminan tidak menularkan penyakit, jaminan tidak merusak alat reproduksi. Atribut-atribut ini dirasa pelayanannya sudah dianggap memuaskan peternak.

Kinerja atribut-atribut diatas kinerjanya sudah memuaskan peternak, hal ini ditunjukkan dari nilai *mean satisfaction score* MSS nilai atributnya sudah lebih dari nilai rata-rata. Kinerja atribut-atribut yang sudah masuk dalam kuadran ini harus dijaga bahkan ditingkatkan lagi supaya kepuasan peternak meningkat dan nilai jadi maksimal.

Sarana/peralatan yang digunakan untuk melakukan inseminator pada sapi adalah Insemination Gun, Container atau termos straw, Plastik sheet, Plastik glove, Straw (berisi semen beku), Air hangat, Ember kecil, Tissue. Dari peralatan kawin suntik bertujuan untuk memenuhi persyaratan pelayanan petugas inseminator. Hal ini juga bertujuan supaya mencegah penularan penyakit terdapat ternak karena sebelum melakukan inseminasi terlebih dahulu peternak melakukan sterilisasi pada alat inseminator.

### **Atribut-atribut pelayanan pada kuadran III ( Prioritas Rendah)**

Atribut-atribut yang terletak pada kuadran III merupakan atribut-atribut yang memiliki tingkat kinerja yang rendah bagi peternak . Atribut-atribut ini perlu mendapat perbaikan supaya tingkat kepuasan peternak meningkat. Sebab ini petugas inseminator perlu memperhatikan atribut-atribut yang masuk kuadran III. Adapun atribut-atribut yang masuk pada kuadran ini: Penampilan petugas, kedisiplinan petugas, Kecepatan merespon masalah/keluhan peternak , Petugas sopan dan ramah, Memperhatikan saran dan kritik.

Atribut-atribut diatas yang memiliki nilai kinerja paling rendah di antara atribut-atribut pada kuadran III, adalah penampilan petugas dimana memiliki nilai *mean satisfaction score* MSS hanya memiliki nilai 3,27 dari skor maksimal 5. Hal ini terjadi karena penampilan petugas masih kurang rapi bagi para peternak dan merajuk dalam hal lain dalam kuadran III ini juga harus lebih diperhatikan bagi para petugas inseminator.

Atribut-atribut yang juga perlu diperhatikan lagi bagi petugas seperti kedisiplinan petugas, kecepatan merespon keluhan, keramahan petugas, memperhatikan kritik dan saran

hal ini dirasa kurang bagi peternak. Untuk kedepannya hal ini perlu ditingkatkan lagi bagi petugas inseminator supaya tingkat kepuasan peternak maksimal. Atribut ini memiliki nilai MSS dibawah rata-rata.

#### **Atribut-atribut pelayanan dalam kuadran IV (Berlebihan)**

Atribut-atribut yang terletak pada kuadran IV ini dirasa sangat berlebihan memiliki tingkat kepentingan yang rendah tetapi memiliki tingkat kinerja tinggi. Hal ini menyebabkan kuadran ini disebut kuadran berlebihan. Adapaun atribut-atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah: biaya pelayanan, kecepatan pelayanan, pelayanan yang adil, petugas mudah dihubungi.

Atribut-atribut ini dianggap berlebihan karena dalam pelayanan IB inseminator sudah mengikuti program yang dicanangkan oleh pemerintah yakni program UPSUS SIWAB yaitu program sapi betina wajib bunting. Hal ini karena dianggap berlebihan karena dalam melakukan inseminasi sudah digratiskan, pelayanan yang adil dianggap berlebihan karena petugas sudah memberikan pelayanan yang adil. Adapun atribut-atribut yang dianggap berlebihan kecepatan pelayan, pelayanan yang adil hal ini sekarang petugas inseminator sudah berperilaku adil karena tidak membeda-bedakan responden, petugas mudah dihubungi karena petugas sudah memberikan nomor telepon.

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **Simpulan**

Berdasarkan penelitian ini dapat ditarik beberapa kesimpulan antara lain:

- 1) Perternak sapi di desa Buahman sudah tergolong puas terhadap pelayanan petugas inseminator namun belum maksimal dengan nilai CSI sebesar 77% sehingga sangat perlu perbaikan dimasa mendatang.
- 2) Atribut-atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki kinerjanya adalah kejelasan petugas supaya peternak tidak ragu dalam melakukan inseminasi petugas perlu menjelaskan cara melakukan inseminasi, dan yang perlu dipertahankan adalah sarana/ peralatan kawin suntik, kualitas anak yang dihasilkan, prosedur/ persyaratan pelayanan, pengetahuan petugas IB, keterampilan, keahlian melakukan IB, garansi IB ulang jika tidak bunting, jaminan tidak menularkan penyakit.

#### **Saran**

Petugas inseminator seharusnya perlu memperhatikan atribut-atribut yang dirasa kurang oleh peternak inseminator perlu meningkatkan kinerjanya.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Rektor Universitas Udayana Prof. Dr. Ir. I Nyoman Gde Antara, M.Eng., IPU, Dekan Fakultas Peternakan Dr. Ir. I Nyoman Tirta Ariana, MS., Koordinator Program Studi Sarjana Peternakan Dr. Ir. Ni Wayan Siti, M.Si yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada penulis untuk mengikuti dan menyelesaikan Pendidikan di Program Studi Sarjana Peternakan, Fakultas Peternakan Universitas Udayana.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bandini. 1999. Sapi Bali. Penebar Swadaya. Jakarta
- Dewantari, M. dan A. A. Oka. 2020. Penampilan pedet sapi bali hasil inseminasi buatan dari pejantan berbeda. *Majalah Ilmiah Peternakan*. Volume 23 Nomor 1 Februari 2020. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/mip/article/view/59779/34690>
- Sumardani, N L. G. 2017. Teknologi Inseminasi Buatan Pada Sapi Bali. Kegiatan Bintek Pengembangan Budidaya Sapi untuk Mendukung SPR (Sentra Peternakan Rakyat) – Badung, 19 Juni 2017. [https://simdos.unud.ac.id/uploads/file\\_penunjang\\_dir/0216a3e795b4a4a25fc308a32356c2af.pdf](https://simdos.unud.ac.id/uploads/file_penunjang_dir/0216a3e795b4a4a25fc308a32356c2af.pdf)
- Suranjaya, I G., N. P. Sarini, A. Anton dan A. Wiyana. 2019. Identifikasi Penampilan Reproduksi Sapi Bali (*Bos sondaicus*) Betina Sebagai Akseptor Inseminasi Buatan Untuk Menunjang Program Upsus Siwab di Kabupaten Badung dan Tabanan. *Majalah Ilmiah Peternakan*. Volume 22 Nomor 2 Juni 2019. <file:///C:/Users/acer%20aspire/Downloads/54786-505-131057-1-10-20191124.pdf>
- Yuliani, E. 2001. Produksi masal anak sapi bali jenis kelamin tertentu melalui IB dengan sperma seksing. *Laboratorium Reproduksi Ternak*. Fakultas Peternakan Universitas Mataram. Lombok.