

Analisis Kepuasan Peternak terhadap Program Sekolah Peternakan Rakyat (SPR) di Kecamatan Kedungadem Kabupaten Bojonegoro: Pendekatan CSI dan IPA

Analysis of Farmers Satisfaction to Sekolah Peternakan Rakyat (SPR) Program in Kedungadem District, Bojonegoro Regency: CSI and IPA Approach

Anie Eka Kusumastuti* dan Yana Ayu Minarsih

Program Studi Peternakan, Fakultas Peternakan, Universitas Brawijaya, Malang, Indonesia

*Corresponding Author: anieeka@ub.ac.id

(Diterima: 19 Juli 2023; Disetujui: 15 September 2023)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi karakteristik peternak yang mengikuti program Sekolah Peternakan Rakyat (SPR) dan menganalisis tingkat kepuasan peternak terhadap program SPR Maju Bersama di Kecamatan Kedungadem Kabupaten Bojonegoro, dilaksanakan pada bulan Februari - Maret 2023. Metode penelitian menggunakan survei dengan pengamatan langsung di lapang dan interview berdasarkan kuesioner terstruktur dengan skala likert skor 1-5. Variabel penelitian meliputi 5 dimensi: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Sampel penelitian ditentukan secara *total sampling* sebanyak 50 peternak yang aktif tergabung dalam Program SPR. Data selanjutnya dianalisis menggunakan analisis *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden berusia di atas 50 tahun dengan tingkat pendidikan SMA, memiliki ternak kurang dari 5 ekor dengan lama pengalaman beternak antara 5-10 tahun. Mayoritas peternak telah bergabung dengan Program SPR selama 7-9 tahun (70%). Berdasarkan perhitungan analisis CSI diperoleh skor 79,09% yang berarti bahwa peternak puas terhadap implementasi program SPR. Hasil analisis IPA menunjukkan bahwa Program SPR di Kecamatan Kedungadem Kabupaten Bojonegoro telah terlaksana dengan baik sesuai dengan harapan anggota SPR tetapi ada beberapa atribut pada Kuadran I yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan kinerjanya meliputi atribut kelengkapan fasilitas SPR, atribut keakuratan petugas dalam memberikan solusi kepada peternak, atribut ketepatan dalam melakukan recording ternak, serta pelaksanaan edukasi melalui sosialisasi dan praktik langsung.

Kata kunci: *Customer Satisfaction Index (CSI)*, *Importance Performance Analysis (IPA)*, kepuasan peternak, Sekolah Peternakan Rakyat (SPR)

ABSTRACT

This research was conducted in Kedungadem District, Bojonegoro Regency, from February to March 2023. The research aimed to determine the characteristics of cattle farmers who joined the Sekolah Peternakan Rakyat (SPR) program and to analyze cattle farmer satisfaction levels with the SPR program. The research method used was the survey method. Data was obtained through direct observation and interviews with structured questionnaires using a Likert scale of 1-5. Variables measure include 5 (five) dimensions: tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The sampling technique used was the total sampling of as many as 50 cattle farmers who joined and were active members of the SPR Program. Data was then analyzed using the Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA). The results indicate that most respondents are over 50 with a high school education level, had less than five head of cattle, and have 5-10 years of farming experience. Based on CSI analysis calculations, a score of 79.09% was obtained, meaning that cattle farmers are satisfied with implementing the SPR Program. While the results of IPA analysis show that the SPR Program in Kedungadem District, Bojonegoro Regency, has been implemented well following the expectations of SPR Members, there are several attributes in Quadrant I that are the top priorities for improving performance.

Keywords: Customer Satisfaction Index (CSI), Importance Performance Analysis (IPA), Farmers Satisfaction, sekolah peternakan rakyat (SPR)

PENDAHULUAN

Populasi ternak sapi potong di Kabupaten Bojonegoro mengalami peningkatan selama tahun 2018 – 2021, dari 231.120 ekor (tahun 2018), meningkat berturut-turut menjadi 240.665 ekor (tahun 2019), 249.624 ekor (tahun 2020), dan 258.563 ekor (tahun 2021) (Dinas Peternakan, 2021). Salah satu kecamatan dengan populasi sapi potong terbesar diantara 27 kecamatan yang lainnya adalah Kecamatan Kedungadem. Data Dinas Peternakan dan Perikanan Bojonegoro (2021) menunjukkan trend peningkatan populasi ternak sapi potong yang cukup significant selama kurun waktu 2018-2021, berturut-turut sebagai berikut: 17.784 ekor (tahun 2018), 18.518 ekor (tahun 2019), 19.309 ekor (tahun 2020), dan meningkat menjadi 20.014 ekor (tahun 2021). Peningkatan populasi tersebut dinilai mampu menjadi dorongan untuk mengembangkan usaha peternakan yang dijalankan, khususnya pada komoditi sapi potong.

Disisi lain, potret profil usaha peternakan sapi potong di Kabupaten Bojonegoro masih didominasi oleh peternakan rakyat/peternak skala kecil dengan jumlah kepemilikan ternak antara 2-3 ekor atau kurang dari 5 ekor/RT peternak, motif beternak mayoritas hanya sebagai tabungan (*saving*) dan belum berorientasi pada skala bisnis (*profit oriented*), mempunyai keterbatasan tempat atau lahan, penguasaan teknologi budidaya rendah (Suryana, 2009; Lestari *et al.*, 2015; Purnomo dan Wibowo, 2018; Sukamto, 2019) pengelolaan masih berazas kekeluargaan dan bersifat tradisional/sederhana, serta masih jauh dari konsep efektif dan efisien (Suresti dan Wati, 2012; Widiati, 2014; Rusdiana dan Praharani, 2019). Permasalahan lain adalah nilai jual ternak yang sering tidak sesuai dengan biaya pemeliharaan yang dikeluarkan karena penjualan masih dilakukan secara

mandiri melalui tengkulak (blantik).

Dengan potret kondisi tersebut, Sekolah Peternakan Rakyat (SPR) hadir sebagai upaya untuk mengelola usaha peternakan secara terintegrasi dari hulu – hilir. SPR merupakan salah satu program yang dikembangkan untuk memberdayakan sub-sektor peternakan dan peningkatan SDM melalui *transfer knowledge* dan proses pendampingan kepada para peternak dengan sinergi bersama beberapa stakeholder (pemerintah setempat/PEMDA/Pemkab, Akdemisi/PT, pihak swasta/industri, dan perbankan/pemberi modal) sebagai upaya menyejahterakan peternak rakyat, sehingga motif usaha beternak yang awalnya maish sebatas sebagai usaha sampingan (*smallholder farming system*) bisa berkembang menjadi usaha yang dikelola dalam skala bisnis (*business scale*). Dengan program SPR, peternak skala kecil didorong untuk berkonsolidasi membangun perusahaan kolektif yang dikelola secara profesional dalam satu manajemen terintegrasi dari hulu sampai hilir. Ini merupakan salah satu upaya untuk menjadikan peternak berdaulat dan memiliki posisi tawar lebih tinggi (Kementan, 2015). Sejauh ini kajian penelitian terdahulu mengenai analisis indeks kepuasan peternak terhadap berjalannya program SPR masih belum banyak dilakukan dan penelitian tersebut hanya membahas mengenai evaluasi berjalannya program SPR. Pada penelitian yang dilakukan oleh Rofi dan Saleh (2020) menyatakan bahwa tingkat keikutsertaan masyarakat dalam kegiatan SPR masih tergolong rendah karena kurangnya kesadaran untuk mengikuti program SPR yang berdampak positif bagi usaha peternakan yang dijalankan. Pada penelitian yang dilakukan oleh Alfathan dan Saleh (2018) diketahui terdapat hubungan positif dalam intensitas komunikasi sehingga diharapkan pemimpin untuk lebih sering mengadakan pertemuan sebagai media mendiskusikan permasalahan

dan pencapaian dalam kelompok SPR. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi profil peternak sapi potong yang tergabung dalam program SPR, serta menganalisis tingkat kepuasan peternak sapi potong terhadap implementasi program SPR Maju Bersama di Kecamatan Kedungadem Kabupaten Bojonegoro dengan menggunakan pendekatan *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Pendekatan dengan metode CSI dan IPA dipilih sebagai dasar untuk mengetahui index kepuasan secara menyeluruh serta tingkat kinerja pelayanan yang diberikan oleh Program SPR, sehingga nantinya diketahui atribut yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan atau evaluasi agar tingkat kinerja sesuai dengan harapan peternak.

METODE

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di SPR Maju Bersama yang berada di Desa Drokilo, Kecamatan Kedungadem, Kabupaten Bojonegoro pada bulan Februari 2023 - Maret 2023. Pemilihan lokasi penelitian dilakukan secara sengaja (*purposive*) dengan pertimbangan bahwa Kecamatan Kedungadem merupakan kecamatan yang memiliki populasi sapi potong tertinggi kedua setelah Kecamatan Tambakrejo yaitu sejumlah 15.390 ekor dan di Kecamatan Tambakrejo memiliki populasi sapi potong sejumlah 17.837 ekor. Pertimbangan lain yang digunakan yaitu di Kecamatan Kedungadem terdapat SPR yang sudah berdiri sejak tahun 2014, serta memiliki peran penting dalam pengembangan peternakan rakyat khususnya sapi potong.

Metode Penelitian dan Pengumpulan Data

Penelitian dilakukan menggunakan metode survei, yaitu penelitian dengan melakukan wawancara menggunakan kuesioner dan observasi dalam pengambilan data primernya. Menurut Sugiyono (2016), penelitian survei merupakan penelitian yang

menggunakan angket (daftar pertanyaan) sebagai instrumen penelitian pada populasi besar atau kecil, tetapi data yang diolah merupakan data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut yang bertujuan untuk menghadirkan kejadian yang relative, distribusi, dan berkaitan erat antar variabel psikologis dan sosiologis.

Jenis data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui observasi lapang (*direct observation*), wawancara langsung kepada peternak responden menggunakan kuesioner terstruktur dengan skala likert skor 1-5, serta dokumentasi. Data sekunder diperoleh dari catatan dan dokumen/laporan tertulis SPR Maju Bersama, Badan Pusat Statistik (BPS), buku/artikel publikasi/literatur yang relevan dengan tujuan penelitian.

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2015). Populasi dalam penelitian ini adalah peternak sapi potong yang aktif mengikuti program SPR di Kecamatan Kedungadem Kabupaten Bojonegoro yaitu sejumlah 50 orang peternak (*total sampling*) untuk menjadi responden penelitian.

Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal yang terkait, kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2016). Variabel yang diukur dalam penelitian ini mencakup 5 (lima) dimensi, yaitu *Tangible* (keberwujudan), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (kepedulian) mengacu pada teori kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna jasa Armstrong *et.al.* (2017) dan pendapat Waruwu (2020). Berikut definisi operasional variabel penelitian beserta atribut penelitian

Tabel 1. Definisi operasional kepuasan program SPR

Variabel	Dimensi	Indikator
Kepuasan program SPR	Keberwujudan (<i>Tangible</i>)	Kenyamanan sekretariat SPR Ketersediaan fasilitas SPR Ketersediaan alat chopper untuk pengolahan pakan silase
	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	Kesiapan SPR dalam menyediakan pakan simpanan saat musim kemarau tiba Keakuratan dalam memberi solusi Kemampuan dalam membantu peternak menggunakan mesin chopper
	Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	Petugas SPR cepat dalam memberikan informasi terbaru terkait dunia peternakan Ketepatan dalam melakukan recording ternak Kecepatan petugas SPR dalam merespon keluhan peternak
	Jaminan dan Kepastian (<i>Assurance</i>)	Materi ajar diberikan melalui sosialisasi dan praktik langsung Kepastian harga jual ternak tinggi Jaminan kepastian gratis biaya IB
	Kepedulian (<i>Emphaty</i>)	Keramahan dan kesopanan petugas SPR Sikap sopan santun dalam melayani Pelayanan SPR dilakukan tanpa memandang status sosial anggota

(Tabel 1).

Analisis Data

Data yang diperoleh dalam penelitian dianalisis menggunakan analisis *Customer Satisfaction Index (CSI)*, *Importance and Performance Analysis (IPA)* kemudian hasilnya dijelaskan secara deskriptive. Pengukuran atribut tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dilakukan menggunakan *likert scale* skala 1-5. Skala 1 untuk jawaban “tidak penting/tidak puas”, 2 untuk jawaban “kurang penting/kurang puas”, 3 untuk jawaban “cukup penting/cukup puas”, 4 untuk jawaban “penting/puas”, dan 5 untuk jawaban “sangat penting/sangat puas”.

Analisis validitas dan reliabilitas data menggunakan program SPSS 26. Validitas masing-masing butir pertanyaan dikatakan valid apabila r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} . Keseluruhan item pertanyaan dalam kuesioner didapatkan hasil $r_{tabel} = 0,284$. Nilai r_{hitung}

pada tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan memiliki nilai yang tinggi dari r_{tabel} , sehingga seluruh item pertanyaan dalam kuesioner dinyatakan valid. Selanjutnya, setiap dimensi diuji reliabilitasnya menggunakan metode *Cronbach's Alpha* dengan tingkat signifikansi 0,05. Nilai *Cronbach's Alpha* pada tingkat kepentingan yaitu 0,698 dan nilai *Cronbach's Alpha* pada tingkat kinerja yaitu 0,649. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa item pertanyaan dikatakan reliabel.

Customer Satisfaction Index (CSI)

CSI merupakan indeks yang digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan pengguna secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut produk atau jasa yang diukur (Sumaga, 2013; Widodo & Sutopo, 2018). Dalam penelitian ini, skor indeks kepuasan pelanggan (CSI) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan peternak sapi potong terhadap

Tabel 2. kriteria nilai CSI

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

Sumber: Aritonang (2005), Purbobinuko dan Wurianing (2020)

implementasi program SPR. Ikhwan (2007) menjelaskan bahwa pengukuran terhadap indeks kepuasan pengguna CSI diperlukan karena hasil dari pengukuran tersebut dapat digunakan sebagai acuan untuk menentukan sasaran di tahun mendatang. Tahapan pengukuran CSI menurut Aritonang (2005); Saidah *et al.* (2019) sebagai berikut.

1. Metode pengukuran CSI ini meliputi tahapan sebagai berikut: 1. Menentukan *Mean Important Score (MIS)* atau rata-rata skor kinerja dan *Mean Satisfaction Score (MSS)* atau rata-rata tingkat kepuasan (Amri, dkk., 2020). MIS dan MSS dihitung menggunakan rumus sebagai berikut:

Rata-rata skor kepentingan:

$$MIS = \left[\frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \right] \dots\dots\dots (1)$$

Keterangan :

Y_i = Nilai kepentingan atribut Y ke i
 n = Jumlah responden

$$MSS = \left[\frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \right] \dots\dots\dots (2)$$

Keterangan :

Y_i = Nilai kinerja atribut Y ke i
 n = jumlah responden

2. Membuat *Weight Factors (WF)* atau faktor tertimbang yaitu total persentase nilai MIS per atribut terhadap total MIS seluruh atribut.

$$WF = \frac{MIS \text{ kinerja}}{\text{total MIS kinerja}} \dots\dots\dots (3)$$

3. Membuat *Weight Score (WS)* atau *Weight Total (WT)* atau skor tertimbang. Bobot

ini merupakan perkalian antara WF dengan MSS.

$$WS = MSS \times WF \dots\dots\dots (4)$$

4. Menentukan nilai *Customer Satisfaction Index (CSI)*, yaitu WT dibagi skala maksimal (*highest scale/HS*) yang digunakan yaitu 5 kemudian dikalikan 100% (Sa'adah *et al.*, 2019)

$$CSI = WT / HS \times 100\% \dots\dots\dots (5)$$

Penentuan kriteria nilai/skor CSI dapat dilihat pada Tabel 2.

Importance and Performance Analysis (IPA)

IPA yang juga dikenal dengan analisis kuadran adalah teknik yang menunjukkan kepentingan relatif dari berbagai atribut dalam menentukan atribut yang mendasari untuk mengidentifikasi area/kuadran dimana atributnya perlu perbaikan atau untuk menampilkan informasi tentang atribut layanan yang dianggap pengguna memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan (Jazulli *et al.*, 2020). Di dalam penelitian ini, analisis IPA digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan peternak terhadap implementasi program SPR dengan cara melihat kesesuaian antara tingkat kepentingan (harapan) dan tingkat kinerja (pelaksanaan). Berikut langkah-langkah dalam analisis IPA menurut Ikhwan (2007); Umam dan Hariastuti (2018).

1. Menentukan tingkat kesesuaian, yaitu hasil perbandingan skor kinerja suatu produk/program (X) dengan skor kepentingan pengguna (Y), dengan formula sebagai berikut:

$$Tki = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \dots\dots\dots (6)$$

Kuadran I (Prioritas Utama)	Kuadran II (Pertahankan Prestasi)
Kuadran III (Prioritas Rendah)	Kuadran IV (Berlebihan)

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

Keterangan:

Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian kinerja atau *performance*

Yi = Skor penilaian kepentingan/harapan atau *importance*

2. Menyusun diagram kartesius

Setelah diperoleh tingkat kesesuaian atribut, selanjutnya mencari nilai rata-rata dari masing-masing atribut kepuasan implementasi program SPR secara keseluruhan dan memetakan/memplotkan nilai-nilai tersebut ke dalam diagram kartesius. Nilai rata-rata sumbu X (skor tingkat kinerja) dan Y (skor tingkat kepentingan) pada diagram kartesius diperoleh melalui rumus berikut:

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \dots\dots\dots(7a) \quad \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n} \dots\dots\dots (7b)$$

Keterangan:

\bar{X}_i = skor rata-rata total tingkat kinerja item ke-i

\bar{Y}_i = Skor rata-rata total tingkat kepentingan item ke-i

n = jumlah responden

Diagram kartesius digunakan untuk mengetahui penempatan posisi setiap atribut kualitas jasa implementasi program SPR yang telah dianalisis ke dalam 4 (empat) kuadran (Gambar 1).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil SPR Maju Bersama

Penelitian dilaksanakan di SPR Maju Bersama yang berlokasi di Desa Drokilo Kecamatan Kedungadem Kabupaten

Bojonegoro. SPR Maju Bersama merupakan salah satu fasilitator untuk mengembangkan sektor peternakan di Kabupaten Bojonegoro khususnya di Kecamatan Kedungadem, berdiri pada bulan September 2014. Pada awal berdiri, jumlah anggota SPR Maju Bersama hanya mencakup dua desa yaitu Desa Drokilo dan Desa Sidorejo, kemudian setelah beberapa tahun berjalan berkembang jumlah anggotanya menjadi 140 orang peternak. Namun saat ini hanya sekitar 50 orang peternak saja yang masih aktif tergabung sebagai anggota SPR. Sejak didirikan pada September 2014, SPR Maju Bersama memiliki jumlah kepemilikan sapi potong sejumlah 829 ekor yang terdiri dari 143 ekor jantan dan 686 ekor sapi betina yang berasal dari Desa Drokilo dan Desa Sidorejo. Pada tahun 2015, populasi sapi potong berkembang dan menunjukkan peningkatan menjadi 966 ekor yang terdiri dari 133 ekor sapi jantan, 611 ekor sapi betina, dan 222 ekor pedet. Di tahun 2023, populasi sapi potong yang ada di SPR Maju Bersama mengalami penurunan menjadi 253 ekor yang menunjukkan bahwa SPR Maju Bersama belum mampu memenuhi (target) kriteria ideal terbentuknya SPR, terbentuknya kawasan dengan jumlah ternak sapi potong sebanyak 1000 ekor betina produktif dan 100 ekor pejantan unggul. Permasalahan tersebut kebanyakan disebabkan oleh para peternak yang menjual sapi betina yang dianggap gagal bunting setelah dilakukan IB sebanyak tiga kali karena dianggap tidak subur.

Karakteristik Peternak Sapi Potong yang tergabung di dalam program SPR

Karakteristik peternak yang diukur dalam penelitian meliputi: jenis kelamin,

Tabel 3. Karakteristik Peternak Responden

Karakteristik Responden	Jumlah (orang)	Persentase (%)	
Umur	30-40 tahun	6	12
	41-50 tahun	16	32
	≥50 tahun	28	56
Pendidikan	SD	2	4
	SMP	18	36
	SMA	23	46
	Perguruan Tinggi	7	14
Pengalaman Beternak	1-5 tahun	0	0
	6-10 tahun	37	74
	≥ 10 tahun	13	26
Pekerjaan Utama	Wiraswasta	24	48
	Peternak	1	2
	Petani	25	50
Lama bergabung SPR	1-3 tahun	1	2
	4-6 tahun	14	28
	7-9 tahun	35	70
Unit Ternak Awal Bergabung SPR	≤5 ekor	48	96
	6-10 ekor	1	2
	≥10 ekor	1	2
Unit Ternak Setelah Bergabung SPR	≤5 ekor	40	80
	6-10 ekor	7	14
	≥10 ekor	3	6
Jumlah	50	100%	

Sumber: Data Primer diolah (2023)

usia, tingkat pendidikan, lama beternak, lama bergabung dalam program SPR, dan jumlah kepemilikan ternak (skala usaha) sebelum dan sesudah bergabung dalam program SPR (Tabel 3)

Karakteristik Peternak Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan Tabel 3 diketahui bahwa seluruh peternak responden yang bergabung dalam Program SPR Maju Bersama adalah laki-laki (100%). Hal ini dikarenakan dalam menjalankan usaha budidaya ternak lebih cenderung melibatkan/membutuhkan kemampuan fisik dan kultur budidaya Indonesia yang menganut sistem patrialis dimana laki-laki sebagai kepala keluarga juga memegang peran yang dominan dalam pengambilan keputusan maupun pengelolaan

sebuah usaha. Hal ini sesuai dengan pendapat Sari *et al.* (2009) bahwa dalam melakukan pengelolaan dan pengembangan usaha budidaya ternak lebih banyak kegiatan-kegiatan yang melibatkan/membutuhkan kekuatan fisik sehingga pada pelaksanaannya laki-laki cenderung mendominasi.

Karakteristik Peternak Berdasarkan Usia

Usia peternak merupakan salah satu hal yang berpengaruh penting terhadap pola pikir peternak terhadap usaha peternakan yang dijalankan. peternak yang bergabung pada SPR Maju Bersama memiliki sebaran usia 30-40 tahun dengan jumlah 6 orang (12%), usia 41-50 dengan jumlah 16 orang (32%), dan usia ≥50 tahun dengan jumlah 28 orang (56%).

Karakteristik Peternak Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Berdasarkan Tabel 3, rentang pendidikan peternak anggota SPR Maju Bersama yaitu dari jenjang SD, SMP, SMA, dan Perguruan Tinggi. Tingkat pendidikan yang paling dominan yaitu merupakan lulusan SMA sebanyak 23 orang (46%). Pendidikan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi pola pikir peternak, wawasan, proses pengambilan keputusan, proses penerimaan perkembangan teknologi dan tingkat kecepatan adopsi inovasi terhadap usaha ternak yang dijalankan. Hal ini sesuai dengan pernyataan Kurnia *et al.* (2019) bahwa tingkat pendidikan akan berpengaruh dalam hal penerimaan inovasi baru dalam bidang peternakan.

Karakteristik Peternak Berdasarkan Pengalaman Beternak

Pengalaman beternak dikelompokkan menjadi tiga kategori yaitu lama beternak \leq 5 tahun, antara 5-10 tahun, dan lama beternak \geq 10 tahun. Tabel 2 menunjukkan mayoritas pengalaman beternak peternak anggota SPR Maju Bersama berada pada rentang 5-10 tahun yaitu sejumlah 37 orang (74%). Hal ini menunjukkan bahwa pengalaman beternak para peternak anggota SPR Maju Bersama berada pada kategori cukup berpengalaman, salah satunya ditunjukkan dengan adanya peningkatan kepemilikan jumlah ternak dari peternak anggota yang awalnya hanya 1 orang saja yang memiliki ternak 6-10 ekor, meningkat menjadi 7 orang. Sesuai dengan pernyataan Kurnia, dkk., (2019) bahwa semakin lama pengalaman beternak maka akan menentukan pola pikir dalam pengambilan keputusan dalam pengelolaan usahanya.

Karakteristik Peternak Berdasarkan Pekerjaan Utama

Tabel 3 menunjukkan bahwa mayoritas peternak yang bergabung pada SPR Maju Bersama memiliki pekerjaan utama sebagai petani sebanyak 25 orang (50%), dan sebesar 48% adalah sebagai wiraswasta.

Data lain menunjukkan bahwa sebanyak 98% menyatakan bahwa profesi peternak merupakan pekerjaan sampingan. Hal ini yang mungkin menjadi salah satu alasan mengapa jumlah ternak di tahun 2023 mengalami penurunan. Masyarakat sekitar Kedungadem khususnya anggota SPR yang mayoritas memiliki pekerjaan utama sebagai petani menganggap bahwa usaha tani menjadi sumber penghasilan utama perekonomian keluarga, sehingga ternak hanya digunakan sebagai dana *saving* jika suatu saat terdapat kebutuhan mendesak. Hal ini mengakibatkan populasi ternak yang sulit bertambah dan sulit berkembang menjadi usaha dengan skala bisnis karena pola pikir masyarakat yang masih berfokus pada usaha tani yang dijalankan. Hal ini sesuai dengan pernyataan Indey *et al.* (2021) bahwa memelihara ternak sapi digunakan untuk dana tabungan dan untuk kepentingan budaya setempat. Fungsi ternak sebagai dana cadangan umumnya digunakan untuk menyiapkan biaya pendidikan anak-anak di masa depan. Dengan demikian penjualan ternak sapi akan dilakukan pada saat dibutuhkan untuk pembiayaan pendidikan.

Meskipun mayoritas anggota SPR memiliki pekerjaan utama sebagai petani, namun mereka masih memiliki kesadaran atau motivasi untuk mengembangkan usaha ternaknya dengan cara mengikuti pelatihan pembuatan pakan ternak yang dijalankan oleh pihak SPR dan peternak (anggota SPR) yang sampai saat ini masih aktif bergabung dalam SPR, selain untuk mengembangkan skala usaha namun juga agar ternak yang dimiliki dapat mencapai harga jual yang tinggi sesuai dengan biaya pemeliharaan yang dikeluarkan.

Karakteristik Peternak Berdasarkan Lama Bergabung Dalam Program SPR

Lama peternak mengikuti program SPR menunjukkan waktu peternak mengikuti program hingga saat ini. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa anggota SPR Maju Bersama yang bergabung dalam jangka waktu paling lama sekitar 7-9 tahun sejumlah 35 orang (70%) atau mulai bergabung sejak awal berdirinya SPR Maju Bersama pada

Tabel 4. Hasil perhitungan nilai CSI seluruh atribut

No	Atribut	MIS	WF (%)	MSS	WS
<i>Tangible</i>					
1	Kenyamanan kantor sekretariat SPR	4,88	6,96	4,00	27,85
2	Kelengkapan fasilitas SPR	4,48	6,96	4,08	28,41
3	Ketersediaan alat chopper untuk pengolahan pakan silase	4,88	6,39	2,64	16,88
<i>Reliability</i>					
4	Kesiapan SPR dalam menyediakan pakan simpanan saat musim kemarau tiba	4,38	6,25	4,22	26,38
5	Keakuratan dalam memberikan solusi kepada peternak	4,78	6,82	3,72	25,37
6	Kemampuan dalam membantu peternak mengoperasikan mesin chopper	4,86	6,93	4,78	33,15
<i>Responsiveness</i>					
7	Petugas SPR cepat dalam memberi informasi terbaru terkait dunia peternakan	4,48	6,39	3,18	20,33
8	Ketepatan dalam melakukan recording ternak	4,84	6,91	4,18	28,87
9	Kecepatan petugas SPR dalam merespon keluhan peternak	4,54	6,48	4,26	27,60
<i>Assurance</i>					
10	Pelaksanaan edukasi peternak diberikan melalui sosialisasi dan praktik langsung	4,70	6,71	3,92	26,29
11	SPR memberi kepastian harga jual ternak yang tinggi	4,28	6,11	3,06	18,69
12	SPR memberi kepastian gratis biaya IB	4,42	6,31	3,72	23,46
<i>Emphaty</i>					
13	Keramahan dan kesopanan dalam melayani anggota SPR	4,88	6,96	4,40	30,64
14	Perhatian petugas dalam menerima kritik dan saran dari anggota SPR	4,92	7,02	4,60	32,29
15	Rasa saling percaya yang diberikan dalam melayani anggota SPR	4,76	6,79	4,50	30,57
Jumlah		70,08	100	59,26	395,44
CSI = (Weight Score : 5) x 100%			79,088 (79,09%)		

Sumber: Data Primer diolah (2023)

tahun 2014. Minat peternak untuk bergabung dalam SPR tergolong tinggi karena antusiasme yang tinggi sejak awal berdirinya SPR sebagai fasilitator pengembangan usaha ternak yang dimiliki oleh peternak di Kedungadem. Berdasarkan pernyataan Effin *et al.* (2014) bahwa keinginan petani untuk bergabung dalam kelompok ternak adalah untuk mengembangkan usahatani yang dimiliki.

Karakteristik Peternak Berdasarkan Jumlah Ternak Pada Awal Bergabung SPR

Pada saat awal bergabung dalam program SPR, sebagian besar peternak hanya memiliki ternak sapi ≤5 ekor dengan jumlah 48 orang (96%) yang berarti bahwa mayoritas termasuk dalam peternakan rakyat yang skala kepemilikan ternak masih tergolong sedikit atau tidak lebih dari 5 ekor. Karakteristik peternakan rakyat yaitu skala usaha pemeliharaan terbatas hanya 1-5

ekor sapi, peternak sapi potong menjadikan ternak sebagai pekerjaan sampingan, dan tujuan dari pemeliharaan sapi potong hanya untuk penggemukan yang akan dijual sebagai tambahan pendapatan (Mashrur, 2021).

Karakteristik Peternak Berdasarkan Jumlah Ternak Setelah Bergabung SPR

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa setelah bergabung dalam program SPR, kepemilikan ternak pada skala 6-10 ekor yang hanya berjumlah 1 orang peternak, saat bergabung dalam program SPR mengalami peningkatan menjadi 7 orang (14%). Kepemilikan ternak pada skala ≥ 10 ekor mengalami peningkatan jumlah peternak yaitu sejumlah 3 orang (6%). Peningkatan skala kepemilikan tersebut dipengaruhi oleh daya terima peternak terhadap ilmu yang diberikan selama mengikuti program penyuluhan dari petugas SPR. Peternak yang mempunyai sikap terbuka terhadap perubahan akan mudah berinteraksi dengan penyuluh. Pengalaman selama mengelola kegiatan usahaternak akan membentuk sikap petani terhadap inovasi yang diperkenalkan penyuluh (Indraningsih, 2011).

Hasil Analisis *Customer Satisfaction Index (CSI)*

CSI merupakan metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelayanan secara menyeluruh dengan mempertimbangkan tingkat kepentingan dan harapan dari anggota yang bergabung dalam program SPR Maju Bersama (Tabel 4).

Berdasarkan hasil perhitungan Tabel 4, diperoleh hasil skor CSI sebesar 79,09%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kepuasan anggota SPR terhadap pelayanan yang diberikan berada pada rentang indeks kepuasan 66%–80,99% yang berarti secara keseluruhan anggota SPR merasa *puas* terhadap kinerja setiap atribut yang dilakukan pada SPR Maju Bersama Kedungadem, Bojonegoro. Diketahui bahwa untuk menentukan skor CSI dilakukan dengan menghitung jumlah WF kemudian dibagi 5 (skala maksimum yang digunakan) sehingga diperoleh hasil sebesar

79,09%. Hal ini sesuai dengan pernyataan Hudani *et al.* (2021) bahwa nilai CSI ini ditentukan pembagian antara skor bobot total (WS) dengan skala maksimum yang digunakan dalam penelitian ini yaitu 5 dan dikalikan 100% untuk selanjutnya diketahui skor terendah yang menjadi fokus perbaikan pelayanan yang dilakukan.

Berdasarkan hasil interview, peternak anggota SPR merasa puas dan merasakan dampak positif selama bergabung dalam program SPR Maju Bersama. Para peternak banyak terbantu dan terfasilitasi dengan adanya SPR, diantaranya mendapatkan kemudahan dalam proses menjual ternak karena ada akses pasar yang disediakan SPR dengan sistem kemitraan. Peternak tidak lagi harus mengkhawatirkan mengenai patokan harga jual, karena dalam SPR sudah diberikan arahan dari tim penjual dalam menjual ternaknya sehingga memperoleh keuntungan yang lebih besar jika dibandingkan dengan melalui blantik. Dalam implementasi program SPR tidak hanya berfokus pada pengembangan ternak sapi potong agar bisa mencapai bobot badan yang tinggi, tetapi juga ikut mengembangkan potensi dari peternak sebagai bentuk pemberdayaan (*man power*) dengan memberikan edukasi dan praktik langsung tentang berbagai hal seperti pembuatan pakan silase untuk meminimalisir kekurangan pakan ternak pada saat musim kemarau.

Pelaksanaan program SPR menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan mampu mengubah pola pikir peternak dari yang awalnya hanya beternak secara tradisional dan beralih menjadi peternak yang mampu menerapkan inovasi baru dalam bidang peternakan, sehingga pelaksanaan program SPR dapat berjalan lancar dengan didukung sumber daya manusia yang mudah menerima perubahan agar usaha ternak yang dijalankan dapat berkembang lebih baik dan berorientasi profit. Motif peternak anggota SPR dalam memelihara ternak sapi rata-rata masih sebatas untuk dijadikan dana simpanan (*saving/tabungan*) ketika sewaktu-waktu dibutuhkan.

Tabel 5. Skor Rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan tiap atribut

No	Atribut	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan
<i>Tangible</i>			
1	Kenyamanan kantor sekretariat SPR	4,88	4,00
2	Kelengkapan fasilitas SPR (Papan nama, struktur organisasi, PUSKESWAN)	4,88	2,64
3	Ketersediaan alat chopper untuk pengolahan pakan silase	4,48	4,08
<i>Reliability</i>			
4	Kesiapan SPR dalam menyediakan pakan simpanan saat musim kemarau tiba	4,38	4,22
5	Keakuratan dalam memberi solusi kepada peternak	4,78	3,72
6	Kemampuan/keahlian petugas SPR dalam membantu peternak mengoperasikan mesin chopper	4,86	4,78
<i>Responsiveness</i>			
7	Petugas SPR cepat dalam memberi informasi terbaru	4,48	4,18
8	Ketepatan dalam melakukan recording ternak	4,84	3,18
9	Kecepatan petugas SPR dalam merespon keluhan peternak	4,54	4,26
<i>Assurance</i>			
10	Pelaksanaan edukasi peternak diberikan melalui sosialisasi dan praktik langsung	4,70	3,92
11	Kepastian harga jual ternak tinggi	4,28	3,06
12	Jaminan kepastian bebas biaya IB	4,42	3,72
<i>Emphaty</i>			
13	Keramahan dan kesopanan petugas dalam melayani anggota SPR	4,88	4,40
14	Perhatian petugas SPR dalam menerima kritik saran dari anggota SPR	4,92	4,60
15	Rasa saling percaya yang diberikan dalam melayani anggota SPR	4,76	4,50
Jumlah		70,04	59,32
Rata-rata Seluruh Atribut		4,67	3,95

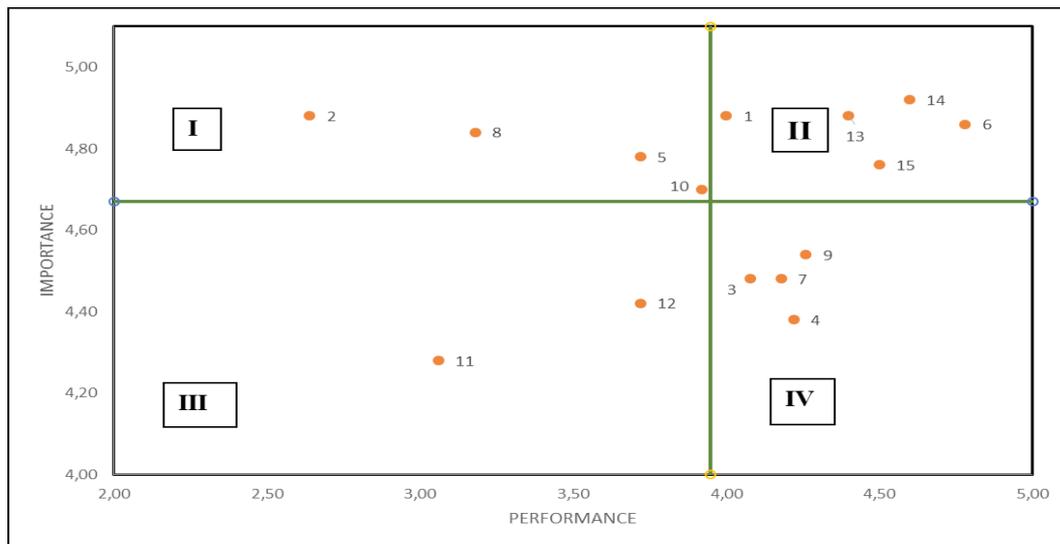
Sumber: Data Primer diolah (2023)

Hal tersebut tidak dapat dilepaskan dari ciri peternakan rakyat (*subsisten farming system*) dimana tujuan utama beternak rata-rata masih sebatas usaha sampingan, belum sebagai usaha yang profitable. Namun saat bergabung didalam SPR, peternak diberikan bekal edukasi, peningkatan *skill*, serta arahan untuk menjadikan pengelolaan usaha ternak sebagai bisnis yang menjanjikan. Hal ini sejalan dengan pendapat Roessali (2004); Irianto *et al.* (2020) bahwa salah satu ciri peternakan rakyat adalah motif beternak yang masih sebatas sebagai *emergency cash*

pada saat diperlukan saja dan tidak secara khusus dibudidaya sebagai cabang usaha/ belum berorientasi bisnis dan *profit*, sehingga menyebabkan efisiensi produksi rendah dan biaya per-unit produksi menjadi tinggi.

Hasil Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA)

IPA merupakan analisis untuk menentukan tingkat kepentingan dari beberapa atribut jasa yang ditawarkan dan digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelayanan jasa. Dalam analisis IPA ini diperlukan



Gambar 2. Diagram Kartesius Analisis IPA

pengukuran tingkat kesesuaian untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan kinerja yang ditawarkan oleh penyedia jasa, dan seberapa mampu penyedia jasa memahami keinginan pelanggan/pengguna jasa terhadap jasa yang diberikan. Dalam pengukuran tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan kinerja dapat diketahui sejauh mana tingkat kinerja atribut dapat memenuhi kebutuhan pengguna/*users*. Langkah pertama yang dilakukan dalam analisis IPA adalah menentukan tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan kinerja untuk menentukan skala prioritas (Hudani *et al.*, 2021). Hasil perhitungan tingkat kesesuaian yang mencapai 100% menunjukkan bahwa pelayanan atribut telah memenuhi harapan peternak. Nilai tingkat kesesuaian kepentingan dan kinerja dapat dilihat pada Tabel 5.

Langkah kedua dalam penilaian tingkat kepentingan dan kinerja dapat dijabarkan pada diagram kartesius yang terdiri dari 4 (empat) kuadran seperti terlihat pada Gambar 2.

Kuadran I (Prioritas Utama)

Kuadran I menunjukkan bahwa atribut-atribut pelayanan berada pada tingkat tinggi dari sudut pandang konsumen, tetapi dari sudut tingkat kepuasan, konsumen menganggap rendah sehingga konsumen

menuntut perbaikan. Kuadran I menunjukkan atribut yang harus diperhatikan oleh pihak SPR Maju Bersama untuk memperbaiki kualitas pelayanan agar menjadi lebih baik.

Atribut pada Kuadran I yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan kinerjanya yaitu terletak pada atribut kelengkapan fasilitas di SPR, atribut keakuratan petugas dalam memberikan solusi kepada peternak, atribut ketepatan dalam melakukan recording ternak, dan atribut pelaksanaan edukasi melalui sosialisasi dan praktik langsung.

Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Kuadran II menunjukkan atribut yang harus dipertahankan kinerjanya. Kuadran II memuat atribut yang memiliki tingkat kepentingan tinggi dan tingkat harapan tinggi pula sehingga harus dipertahankan. Kuadran II terdiri dari atribut kenyamanan sekretariat SPR, kemampuan dalam membantu peternak menggunakan mesin *chopper*, keramahan dan kesopanan dalam melayani anggota SPR, perhatian petugas dalam menerima kritik saran dari anggota, dan rasa saling percaya dalam melayani anggota SPR dinilai telah baik dan sesuai dengan harapan peternak anggota SPR.

Kuadran III (Prioritas Rendah)

Atribut pada Kuadran III dianggap kurang penting oleh anggota SPR. Pada

kuadran III ini karakteristik pelayanan dianggap kurang penting dari sudut pandang anggota SPR, tetapi tingkat kinerja menunjukkan kinerja yang baik menurut anggota SPR. Kuadran III terdiri dari atribut pemberian jaminan kepastian harga jual ternak yang tinggi dan pihak SPR memberi jaminan kepastian gratis biaya IB untuk peternak anggota SPR.

Kuadran IV (Berlebihan)

Kuadran IV menunjukkan atribut kurang penting dari sudut kepentingan anggota SPR, tetapi tingkat kinerja sudah sangat sesuai dengan harapan anggota SPR. Atribut yang terdapat dalam kuadran ini yaitu ketersediaan alat chopper untuk pengolahan pakan silase, kesiapan SPR dalam menyediakan pakan simpanan saat musim kemarau tiba, petugas SPR cepat dalam memberi informasi terbaru, Kecepatan petugas SPR dalam merespon keluhan peternak.

KESIMPULAN

1. Profil peternak yang mengikuti program SPR Maju Bersama mayoritas adalah laki-laki (100%) dengan umur \geq 50 tahun (56%), berpendidikan SMA (46%), dengan pengalaman beternak selama 5-10 tahun (74%), pemilihan ternak kurang dari 5 ekor per rumah tangga peternak, serta mempunyai profesi utama sebagai petani (70%). Mayoritas peternak sudah tergabung dan mengikuti program SPR selama 7-9 tahun (70%). Setelah bergabung dalam program SPR, jumlah peternak yang memiliki ternak 6-10 ekor mengalami peningkatan dari 1 orang menjadi 7 orang.
2. Berdasarkan analisis tingkat kepentingan dan kinerja, diperoleh skor CSI sebesar 79,09% yang berarti bahwa anggota SPR merasa puas dalam mengikuti program SPR Maju Bersama di Kecamatan Kedungadem, Kabupaten Bojonegoro.
3. Program SPR Maju Bersama di Kecamatan Kedungadem Kabupaten

Bojonegoro telah terlaksana dengan baik, dilihat dari kesesuaian tingkat kepentingan kinerja pihak SPR dengan harapan anggota SPR. Terdapat atribut pada Kuadran I yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan kinerjanya yaitu atribut kelengkapan fasilitas SPR, atribut keakuratan petugas dalam memberikan solusi kepada peternak, atribut ketepatan dalam melakukan *recording* ternak, dan atribut pelaksanaan edukasi melalui sosialisasi dan praktik langsung.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfathan, I. H., dan A. Saleh. 2018. Gaya Kepemimpinan Dan Intensitas Komunikasi GPPT Dengan Efektivitas Kelompok Di Sekolah Peternakan Rakyat. *Jurnal Sains Komunikasi dan Pengembangan Masyarakat (JSPKM)*. 2(3): 289-300.
- Amri, H. R., R. T. Subagio, dan Kusnadi. 2020. Penerapan Metode CSI untuk Pengukuran Tingkat Kepuasan Layanan Manajemen. *Jurnal Sistem Cerdas*. 3 (2): 241-252.
- Aritonang R, L. 2005. *Kepuasan Pelanggan*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Effin, A. Y., R. Yulida, dan Arifudin. 2014. Motivasi Petani Untuk Bergabung Dalam Kelompok Tani Di Desa Pagaran Tapah Kecamatan Pagaran Tapah Darussalam Kabupaten Rokan Hulu. *JOM Faperta*. 1(2):1-13.
- Haloho, R. D., dan C. L. Saragih. 2021. Analisis Kelayakan Usaha Peternakan Sapi Potong Rakyat Di Kabupaten Langkat. *Jurnal Agribisnis Lahan Kering*. 6(1): 9-14.
- Hudani, S. R., A. E. Kusumastuti, dan S. Azizah. 2021. Tingkat Kepuasan Rumah Tangga Miskin Penerima Program BEKERJA (Bedah Kemiskinan Rakyat Sejahtera) Di Kabupaten Cirebon. *JITRO (Jurnal Ilmu Dan Teknologi Peternakan Tropis)*. 8(2):132-140.

- Ikhwan, A.M. 2007. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Gumati Café Bogor. Fakultas Ekonomi dan Manajemen. Institut Pertanian Bogor, Bogor.
- Indey, S., E. W. Saragih, dan B. Santoso. 2021. Karakteristik Peternak Sapi Di Sentra Produksi Ternak Potong di Kabupaten Sorong. *Jurnal Ilmu Peternakan dan Veteriner Tropis*. 11(3):245-256.
- Indraningsih, K. S. 2011. Pengaruh Penyuluhan Terhadap Keputusan Petani Dalam Adopsi Inovasi Teknologi Usahatani Terpadu. *Jurnal Agro Ekonomi*. 29(1):1-24.
- Irianto, A., Gunawan, A. dan Muladno. 2020. Perbaikan Mutu Genetik Melalui Sistem Grading Ternak dalam Upaya Menunjang Program Pemuliaan Berbasis Digital. *Jurnal Ilmu dan Peternakan Tropis (JITRO)*. 7(1): 35-41.
- Jazuli, M., D. Samanhudi, dan H. Handoyo. 2020. Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) dan Importance Performance Analysis (IPA) di PT. XYZ. *Jurnal Manajemen Industri dan Teknologi*. 1(1): 67-75.
- Kementerian Pertanian. 2015. Pedoman Sentra Peternakan Rakyat (SPR). Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan, Jakarta.
- Kurnia, E., B. Riyanto, dan N. D. Kristanti. 2019. Pengaruh Umur, Pendidikan, Kepemilikan Ternak dan Lama Beternak Perilaku Pembuatan MOL Isi Rumen Sapi Di KUT Lembu Sura. *Jurnal Penyuluhan Pembangunan*. 1(2): 40-49
- Lestari, R. D., L. M. Baga, dan R. Nurmalina. 2015. Analisis keuntungan finansial usaha penggemukan sapi potong di Kabupaten Bojonegoro. *SEPA: Jurnal Sosial Ekonomi Pertanian dan Agribisnis*. 11(2): 207-215.
- Mashrur. 2021. Kajian 28 Masalah Peternakan Rakyat Sapi Potong Menghadapi Masyarakat Ekonomi ASEAN. UNISNU Press, Jepara.
- Purbobinuko, Z. K., dan R. Wurianing. 2020. Analisis Kepuasan dengan Metode CSI dan IPA Terhadap Pelayanan Penyediaan Rekam Medis Rawat Jalan di RS. Dr Soetarto Yogyakarta. *Indonesian of Health Information Management Journal*. 8(2): 80-91.
- Purnomo, B.H. dan Wibowo, Y. 2018. Aplikasi Fuzzy Inference Sistem Untuk Menentukan Lokasi Pengembangan Sentra Peternakan Rakyat (SPR) Sapi Potong Di Kabupaten Jember. *Agrointek*. 12(1): 1-15
- Roessali, W. 2004. Profitabilitas usaha pembibitan simental di Kecamatan IV Candung Kabupaten Agam. *Jurnal Pengembangan Peternakan Tropis. Special Edition Seminar Nasional Ruminansia 7 Oktober 2004 Buku 3*. Fakultas Peternakan Universitas Diponegoro, Semarang.
- Rofi, K. A. dan A. Saleh. 2020. Hubungan Tingkat Partisipasi Anggota Sekolah Peternakan Rakyat Muara Tigo Manunggal Dengan Tingkat Pendapatan. *Jurnal Sains Komunikasi dan Pengembangan Masyarakat (JSKPM)*. 4(1): 15-24.
- Rusdiana, S. dan Praharani, L. 2019. Pengembangan Peternakan Rakyat Sapi Potong: Kebijakan Swasembada Daging Sapi Dan Kelayakan Usaha Ternak Development of People's People Livestock: Swat Private Vocational Policy and Feasibility of Animal Businesses. *Forum Penelitian Agro Ekonomi*, 36(2): 97-116.
- Sa'adah, I., M. Mukson, dan Y. S. Ondho. 2019. Pengukuran Tingkat Kepuasan Peternak dalam Pelayanan Inseminasi Buatan Menggunakan Analisis Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Ekonomi Pertanian dan*

- Agribisnis. 3(3): 57-567.
- Sari, AI., S.H. Purnomo., dan E.T. Rahayu. 2009. Sistem Pembagian Kerja, Akses Dan Kontrol Terhadap Sumber Daya Ekonomi Dalam Keluarga Peternak Rakyat Sapi Potong Di Kabupaten Grobogan. *Sains Peternakan*. 7(1): 18-26.
- Sugiyono, P. D. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. 2015. Statistika Untuk Penelitian. Alfabeta, Bandung.
- Sukamto. 2019. Faktor-Faktor Pendukung Keberhasilan Sentra Peternak Rakyat (SPR) Sapi Potong Di Bojonegoro. Skripsi. Universitas Nusantara PGRI. Kediri.
- Sumaga, A.U. 2013. Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Penerapan Manajemen Rekayasa Konstruksi Profesional Ruko di Kawasan Bussiness Park Kota Gorontalo. *Jurnal Ilmiah Media Engineering*. 3(1): 6-13.
- Suresti, A. dan Wati, R. Business Development Strategies of Beef cattle in Pesisir Selatan. *Jurnal Peternakan Indonesia*. 14(1): 249-22
- Suryana. 2009. Pengembangan usaha Ternak Sapi Potong Berorientasi Agribisnis dengan Pola Kemitraan. *Jurnal Litbang Peternakan*. 28(1): 29-37
- Umam, R.K. dan N. P. Hariastuti. 2018. Analisa Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). *Prosiding Seminar Nasional Sains dan Teknologi Terapan*. 1(1): 339-344.
- Waruwu, K. 2020. Pengaruh Pelayanan (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty*) Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Nutri Inti Prima Perkasa Medan. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Keuangan dan Bisnis*. 1(1): 63-77.
- Widiati, R. 2014. Membangun Industri Peternakan Sapi Potong Rakyat dalam Mendukung Kecukupan Daging Sapi. *Wartazoa*. 24(4): 191- 200.
- Widodo, S. M., dan J. Sutopo. 2018. Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada E-Commerce Model Business to Customer. *Jurnal Informatika Upgris*. 4(1).