

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PETANI PEMAKAI AIR IRIGASI COLO TIMUR DITINJAU DARI KUALITAS PELAYANAN OPERASI DAN PEMELIHARAAN SUMBER DAYA AIR BENGAWAN SOLO

Sarmin

DPU Pengairan Proyek Bengawan Solo

Erni Widajanti

Fakultas Ekonomi Universitas Slamet Riyadi Surakarta

ABSTRACT

The purpose of this study are: 1) Analyze the significance of the influence of tangibles to the satisfaction of farmers. 2) Analyze the significance of the influence of reliability to the satisfaction of farmers. 3) Analyze the significance of the influence responsiveness to farmers' satisfaction. 4) Analyze the significance the influence of assurance to the satisfaction of farmers. 5) Analyze the significance of the influence of empathy for the satisfaction of farmers. The population is that Farmers who gets irrigated of water Colo East have joined in the Recipient Water Farmers Association in Sukoharjo district, Karanganyar and Sragen the which amounts to 110 P3A. The sampling technique using proportional random sampling is chairman of the P3A by 55 people. Types of data using quantitative and qualitative data. Data sources using primary data and secondary data. The technique of collecting data using interviews and questionnaires. Analysis technique using a test of validity, reliability test assumptions of classical test, linear regression, test the accuracy of the model (F-test), t test, the coefficient of determination.

Keywords: *tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy farmer's satisfaction farmers*

PENDAHULUAN

Kepuasan adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan seseorang. Pengukuran

kepuasan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila seseorang merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif

dan tidak efisien, hal ini terutama sangat penting bagi pelayanan publik. Tingkat kepuasan seseorang terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan konsumen, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi sasaran.

“Kepuasan konsumen adalah perasaan seseorang yang puas atau sebaliknya setelah membandingkan antara kenyataan dan harapan yang diterima dari sebuah produk atau jasa” (Kotler dalam Wilhelmus E. Bakowatun, 2003:36). Kepuasan konsumen hanya dapat tercapai dengan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada konsumennya. Pelayanan yang baik sering dinilai oleh konsumen secara langsung dari karyawan sebagai orang yang melayani atau disebut juga sebagai produsen jasa, karena itu diperlukan usaha untuk meningkatkan kualitas sistem pelayanan yang diberikan agar dapat memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan konsumen.

Petani merupakan salah satu jenis konsumen. Petani sebagai konsumen juga mengharapkan kepuasan terhadap apa yang diinginkannya. Kepuasan para petani dapat dilihat dari dua sub sektor yaitu: (1) tingkat kepentingan pelayanan yang diberikan, dan (2) kinerja pemberi pelayanan didalam memberikan pelayanannya. Tingkat kepuasan pelanggan (petani) terhadap pelayanan yang diberikan terutama oleh petugas pem-

rintah dalam hal ini adalah Operasi dan Pemeliharaan jaringan Irigasi Colo Timur Sumber Daya Air Bengawan Solo.

Pengukuran kepuasan petani merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif bagi Kantor Operasi dan Pemeliharaan jaringan Irigasi Colo Timur Sumber Daya Air Bengawan Solo. Pada kondisi saat ini, di mana iklim ataupun cuaca yang tidak menentu yang dapat membuat khawatir petani terhadap hasil panennya maka keberadaan instansi menjadi fundamental dalam memberikan pelayanan bagi petani.

Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggannya. Konsep *Total Customer Satisfaction* (TCS) menekankan pentingnya sasaran dan kepuasan tinggi atau sangat puas agar konsumennya tidak mudah tergiur dengan tawaran lain. Terdapat lima penentu mutu jasa dalam mengukur suatu pelayanan. Menurut Parasuraman, et.al. tingkat kepentingannya maka dimensi kualitas jasa dibedakan menjadi: (1) keandalan, yaitu kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat; (2) daya tanggap, yakni kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa secara cepat; (3) kepastian, yaitu pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan mereka untuk menimbulkan perlindungan dan kepercayaan; (4) empati, yaitu kemauan

untuk peduli dan memberi perhatian secara individu kepada pelanggan; dan (5) bukti fisik, yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan materi komunikasi.

Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya (Moenir, 2002: 27). Pelayanan yang dilakukan haruslah dilakukan seoptimal mungkin, salah satu caranya adalah dengan pemberian *service performance* (kinerja pelayanan). Untuk mencapai tingkat pelayanan yang prima maka pihak Operasi dan pemeliharaan Sumber Daya Air Jaringan Irigasi Colo Timur harus mampu melayani petani secara memuaskan, baik dengan keterampilan yang dimiliki oleh pegawai (kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, tanggung jawab, kecepatan, ketepatan, keramahan) maupun dengan memaksimalkan fasilitas-fasilitas penunjang dalam pelayanan irigasi (gedung, desain interior dan eksterior serta peralatan/perlengkapan) yang mampu menimbulkan kenyamanan bagi petani. Atau dengan kata lain dapat dikatakan bahwa titik tumpu pelayanan prima terletak pada kemampuan instansi dalam memberikan pelayanan secara optimal kepada petani dengan menggabungkan kemampuan dari para staf dan memaksimalkan fasilitas-fasilitas penunjang.

Instansi Operasi dan Pemeliharaan Sumber Daya Air Bengawan Solo merupakan salah satu lembaga milik pemerintah yang bertugas untuk memberikan pelayanan yang berkualitas seperti yang diinginkan petani, maka instansi berupaya untuk memberikan pelayanan untuk mendukung keberhasilan menciptakan kepuasan petani. Kualitas pelayanan merupakan hal penting yang harus diperhatikan oleh instansi agar dapat tercapai kepuasan petani. Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan petani. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada petani untuk menjalin hubungan yang kuat dengan instansi. Dalam jangka panjang ikatan ini memungkinkan instansi untuk memahami dengan seksama harapan petani serta kebutuhannya. Dengan demikian instansi dapat meningkatkan kepuasan petani dan pada gilirannya kepuasan tersebut dapat menciptakan kesetiaan. Kualitas layanan dapat diwujudkan dengan memberikan layanan kepada petani dengan sebaik mungkin sesuai dengan apa yang menjadi harapan petani. Ketidakpuasan pada salah satu atau lebih dari dimensi layanan tersebut tentunya akan memberikan kontribusi terhadap tingkat layanan secara keseluruhan, sehingga upaya untuk meningkatkan kualitas layanan untuk masing-masing dimensi layanan harus tetap menjadi perhatian.

Tingkat kepuasan petani terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan

petani, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi sasaran. Dalam rangka mengembangkan suatu mekanisme pemberian pelayanan yang memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan petani, perlu mengetahui hal-hal antara lain adalah mengetahui apa yang petani pikirkan tentang instansi, pelayanan instansi serta kinerja instansi.

Penelitian tentang kepuasan ditinjau dari kualitas pelayanan pernah dilakukan oleh Endang Martini (2005). Analisis Kepuasan Pelanggan ditinjau dari Karakteristik Pelanggan dan Kualitas Pelayanan di Goro Assalam Surakarta (Studi Kasus tentang Perbedaan Tingkat Kepuasan Pelanggan Ditinjau dari Karakteristik Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Menurut Pelanggan). Hasil penelitian diketahui bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara pelanggan yang merasa puas dan yang merasa tidak puas atas pelayanan di Goro Assalam Surakarta ditinjau dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh Goro Assalam.

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah: (1) Apakah bukti fisik (*tangibles*) Operasi dan Pemeliharaan Sumber Daya Air Bengawan Solo berpengaruh signifikan terhadap kepuasan petani Kabupaten Sukoharjo, Karanganyar dan Sragen? (2) Apakah keandalan (*reliability*) Operasi dan Pemeliharaan Sumber Daya Air Bengawan Solo berpengaruh signifikan terhadap kepuasan petani Kabu-

paten Sukoharjo, Karanganyar dan Sragen? (3) Apakah daya tanggap (*responsiveness*) Operasi dan Pemeliharaan Sumber Daya Air Bengawan Solo berpengaruh signifikan terhadap kepuasan petani Kabupaten Sukoharjo, Karanganyar dan Sragen? (4) Apakah jaminan (*assurance*) Operasi dan Pemeliharaan Sumber Daya Air Bengawan Solo berpengaruh signifikan terhadap kepuasan petani Kabupaten Sukoharjo, Karanganyar dan Sragen? (5) Apakah empati (*empathy*) Operasi dan Pemeliharaan Sumber Daya Air Bengawan Solo berpengaruh signifikan terhadap kepuasan petani Kabupaten Sukoharjo, Karanganyar dan Sragen?

Terkait dengan perumusan masalah, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

- H1: Bukti fisik (*tangibles*) Operasi dan Pemeliharaan Sumber Daya Air Bengawan Solo berpengaruh signifikan terhadap kepuasan petani Kabupaten Sukoharjo, Karanganyar dan Sragen.
- H2: Keandalan (*reliability*) Operasi dan Pemeliharaan Sumber Daya Air Bengawan Solo berpengaruh signifikan terhadap kepuasan petani Kabupaten Sukoharjo, Karanganyar dan Sragen.
- H3: Daya tanggap (*responsiveness*) Operasi dan Pemeliharaan Sumber Daya Air Bengawan Solo berpengaruh signifikan terhadap kepuasan petani Kabupaten Sukoharjo, Karanganyar dan Sragen.

H4: Jaminan (*assurance*) Operasi dan Pemeliharaan Sumber Daya Air Bengawan Solo berpengaruh signifikan terhadap kepuasan petani Kabupaten Sukoharjo, Karanganyar dan Sragen.

H5: Empati (*empathy*) Operasi dan Pemeliharaan Sumber Daya Air Bengawan Solo berpengaruh signifikan terhadap kepuasan petani Kabupaten Sukoharjo, Karanganyar dan Sragen.

METODE PENELITIAN

Objek atau lokasi penelitian ini adalah di Kabupaten Sukoharjo, Kabupaten Karanganyar dan Kabupaten Sragen dengan subjek penelitian ini adalah petani yang sawahnya mendapat air irigasi Colo Timur.

Populasi dalam penelitian ini yaitu petani yang sawahnya mendapat air irigasi Colo Timur yang tergabung dalam Perkumpulan Petani Penerima Air (P3A) di Kabupaten Sukoharjo, Karanganyar dan Sragen yang berjumlah 110 P3A. Dari jumlah 110 P3A petani tersebut yang dijadikan sampel atau 50% dari keseluruhan populasi yaitu sejumlah 55 P3A dengan metode *proportional cluster random sampling*, di mana peneliti membagi ke dalam tiap proporsi tertentu dengan pertimbangan tertentu yang diambil secara random, dalam hal ini cluster dibagi dalam tiga wilayah dan proporsional adalah dengan jumlah tertentu dengan pertimbangan sampel adalah ketua P3A. Proporsi pengambilan sampel sebagai berikut:

Tabel 1
Proporsi Pengambilan Sampel

No.	Daerah	Populasi	Sampel (50% x populasi)
1	Sukoharjo	53	27
2	Karanganyar	13	6
3	Sragen	44	22
Jumlah		110	55

Sumber: data primer diolah

Teknik Pengumpulan Data dalam penelitian ini dilakukan dengan; wawancara dan kuesioner.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Instrumen Penelitian

Uji Validitas

Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan teknik korelasi *product moment*. Sebuah instrumen dikatakan valid bila *p value* < 0,05 dan bila nilai *p value* > 0,05 maka dinyatakan tidak valid (Imam Ghozali, 2005: 45). Dari hasil uji validitas menunjukkan bahwa semua item pertanyaan untuk variabel *tangible* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4), *empathy* (X_5) dan kepuasan petani (Y). dinyatakan valid karena *p value* < 0,05

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan program SPSS. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha* (α). "Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,60. (Nunally dalam Imam Ghozali, 2005: 42). Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa untuk semua

item pertanyaan untuk variabel (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy* dan kepuasan petani) dinyatakan reliabel karena nilai *cronbach's alpha* > nilai kritis (0,60).

Analisis Deskriptif

Responden dalam penelitian ini mayoritas responden mempunyai tingkat pendidikan SMP yaitu sebanyak 22 orang (43,6%), responden dengan tingkat pendidikan SD sebanyak 16 orang (29,1%) dan responden dengan tingkat pendidikan SMA sebanyak 15 orang (27,3%). Responden dalam penelitian ini mayoritas responden berusia antara lebih dari 45 tahun sebanyak 22 orang (40,0%), responden yang berusia 30 – 45 tahun sebanyak 19 orang (34,5%) dan responden yang berusia kurang 30 tahun sebanyak 14 orang (25,5%).

Uji Asumsi Klasik Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas dilakukan dengan memperhatikan nilai *tolerance* dan VIF (*Variance Inflation Factor*). Sebagai prasarat model regresi harus mempunyai nilai *tolerance* > 0,10 dan nilai VIF < 10, maka tidak terjadi multikolinearitas, sebaliknya jika nilai *tolerance* ≤ 0,10 dan VIF ≥ 10, maka terjadi multikolinearitas. (Imam Ghozali, 2005: 92). Dari hasil uji multikolinearitas diketahui bahwa nilai toleransi lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF kurang dari 10. berarti tidak terjadi multikolinieritas.

Autokorelasi

Uji statistik yang digunakan un-

tuk mendeteksi autokorelasi adalah dengan *Runs Tes*. Apabila *p value* > 0,05; maka tidak terjadi autokorelasi, sebaliknya bila *p value* ≤ 0,05; maka terjadi autokorelasi (Sugiyono, 2005: 104). Dari hasil uji autokorelasi dengan *Runs Test* dapat diketahui bahwa nilai *Sig* 0,890 > 0,05 maka tidak terjadi autokorelasi.

Heteroskedastisitas

Untuk menguji ada tidaknya heteroskedastisitas di dalam penelitian ini menggunakan uji Glejser yaitu dengan cara meregresikan nilai *absolute residual* terhadap variabel independen. Ada tidaknya heteroskedastisitas diketahui dengan melihat probabilitasnya terhadap derajat kepercayaan 5%. Apabila nilai *p value* > 0,05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas (Imam Ghozali, 2005: 109). Dari hasil uji Glejser dapat diketahui bahwa masing-masing variabel bebas (*tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy*) mempunyai nilai *p value* > 0,05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Uji Normalitas

Uji normalitas pada penelitian ini digunakan *kolmogorov smirnov* apabila *p value* > 0,05, maka sebaran residual dikatakan mendekati distribusi normal atau normal. Sebaliknya, jika nilai *p value* < 0,05 maka sebaran residual dikatakan tidak mendekati distribusi normal atau tidak normal. (Imam Ghozali, 2005: 114). Dari hasil uji normalitas menunjukkan bahwa *p value* > 0,05 berarti sebaran data dalam distribusi adalah sesuai

kurve normal sehingga dinyatakan lolos uji normalitas.

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Dari hasil uji regresi linear berganda diperoleh persamaan sebagai berikut:

$$Y = -11,282 + 0,537X_1 + 0,610X_2 + 0,713X_3 + 0,815X_4 + 0,552X_5$$

Hasil regresi linear yang diperoleh dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Konstanta (a): -11,282, berarti apabila variabel independen (*tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*) sama dengan nol (0) maka kepuasan petani adalah negatif atau mengalami penurunan.
2. $b_1 = 0,537$, berarti apabila variabel bukti fisik (*tangible*) ditingkatkan maka kepuasan petani juga mengalami peningkatan dengan asumsi variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* dianggap tetap.
3. $b_2 = 0,610$, berarti apabila variabel keandalan (*reliability*) ditingkatkan maka kepuasan petani juga mengalami peningkatan dengan asumsi variabel *tangible*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* dianggap tetap.
4. $b_3 = 0,713$, berarti apabila variabel daya tanggap (*responsiveness*) ditingkatkan maka kepuasan petani juga mengalami peningkatan dengan asumsi variabel *tangible*,

reliability, *assurance* dan *empathy* dianggap tetap.

5. $b_4 = 0,815$, berarti apabila variabel jaminan (*assurance*) ditingkatkan maka kepuasan petani juga mengalami peningkatan dengan asumsi variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, dan *empathy* dianggap tetap.
6. $b_5 = 0,552$, berarti apabila variabel empati (*empathy*) ditingkatkan maka kepuasan petani juga mengalami peningkatan dengan asumsi variabel *tangible*, *reliability*, *assurance* dan *empathy* dianggap tetap.

Uji t

Analisis ini digunakan untuk membuktikan signifikansi pengaruh variabel bebas (bukti fisik, daya tanggap, keandalan, jaminan dan empati) terhadap variabel terikat (kepuasan petani). Dengan melihat *p value*, maka dapat ditentukan apakah hipotesis nihil (H_0) ditolak atau diterima. Apabila $p \text{ value} \geq 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya tidak ada pengaruh yang signifikan variabel bukti fisik, daya tanggap, keandalan, jaminan dan empati terhadap kepuasan petani, sebaliknya apabila $p \text{ value} < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya ada pengaruh yang signifikan variabel bukti fisik, daya tanggap, keandalan, jaminan dan empati terhadap kepuasan petani.

Hasil uji t adalah sebagai berikut:

1. Hasil uji t pengaruh bukti fisik (*tangible*) terhadap kepuasan pe-

rasi dan Pemeliharaan Sumber Daya Air Bengawan Solo terhadap kepuasan petani Kabupaten Sukoharjo, Karanganyar dan Sragen” terbukti kebenarannya

Uji F (Uji Kelayakan Model)

Pemeriksaan asumsi residual erat kaitannya dengan kelayakan model regresi. Dengan melihat p - value, maka dapat ditentukan apakah hipotesis nihil (H_0) ditolak atau diterima. Apabila p value $\geq 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya model tidak tepat digunakan untuk memprediksi pengaruh variabel bukti fisik, daya tanggap, keandalan, jaminan dan empati terhadap kepuasan petani, sebaliknya apabila p value $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya model tepat digunakan untuk memprediksi pengaruh variabel bukti fisik, daya tanggap, keandalan, jaminan dan empati terhadap kepuasan petani. Hasil uji F diperoleh p value diperoleh $0,000 < 0,05$ sehingga model tepat atau fit untuk memprediksi pengaruh *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* terhadap kepuasan petani.

Koefisien Determinasi (R^2)

Analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar sumbangan yang diberikan variabel bebas (bukti fisik, daya tanggap, keandalan, jaminan dan empati) terhadap variabel terikat (kepuasan petani) yang dinyatakan dalam persentase. Berdasarkan hasil pengujian regresi linear berganda dalam penelitian ini diper-

oleh koefisien determinasi (*Adjusted R^2*) sebesar 0,622 artinya besarnya sumbangan pengaruh variabel bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*) terhadap kepuasan petani adalah sebesar 62,2%, sedangkan sisanya sebesar 37,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti, misalnya adalah kualitas air.

Implikasi Kebijakan

Variabel *tangible* (kondisi fisik) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan petani dan nilainya adalah positif, hal ini menunjukkan hubungan yang searah, artinya apabila Operasi dan Pemeliharaan Sumber Daya Air Bengawan Solo mempertahankan atau meningkatkan kondisi fisik yang berupa infrastruktur atau bangunan pintu air, saluran irigasi yang dapat beroperasi dengan baik dan mampu mengairi sawah saat kemarau, kemampuan petugas dalam membagi air dengan adil dan merata, fasilitas operasional lapangan memadai dan maka kepuasan petani akan meningkat. Dari hal tersebut maka Operasi dan Pemeliharaan Sumber Daya Air Bengawan Solo berupaya untuk terus meningkatkan dan memelihara kondisi fisik yang dimilikinya sehingga terus dapat memberikan pelayanan terbaik pada petani.

Variabel *reliability* (keandalan) mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan petani, artinya apabila Operasi dan Pemeliharaan Sumber Daya Air Bengawan Solo me-

ningkatkan keandalan yang berupa pelayanan debit air yang dapat mencukupi kebutuhan tanaman, kemampuan petugas dalam mengatasi kekurangan air, fungsi debit/kontrol point berfungsi baik dan pegawai dapat diandalkan dalam memberikan pelayanan kepada petani maka kepuasan petani akan meningkat. Dari hal tersebut maka pihak Operasi dan Pemeliharaan Sumber Daya Air Bengawan Solo sebaiknya berupaya untuk memberikan pelatihan kepada pegawainya untuk meningkatkan kemampuannya dalam berinteraksi dengan petani sehingga mampu mengatasi masalah yang dialami petani.

Variabel *responsiveness* (daya tanggap) mempunyai pengaruh terhadap kepuasan petani dan bernilai positif berarti mempunyai hubungan yang searah, artinya apabila pihak Operasi dan Pemeliharaan Sumber Daya Air Bengawan Solo meningkatkan daya tanggap yang berupa kemampuan petugas dalam menindaklanjuti keluhan petani sesuai tupoksinya, kemampuan institusi dalam mengatasi kerusakan infrastruktur, maka kepuasan petani akan meningkat, dari hal tersebut maka pihak manajemen perlu memerintahkan pegawainya untuk melakukan kontrol terhadap infrastruktur sekaligus melakukan pertemuan rutin dengan Perkumpulan Petani Pemakai Air (P3A) untuk mengetahui berbagai keluhan atau permasalahan yang terjadi mengenai irigasi.

Variabel *assurance* (jaminan) mempunyai pengaruh terhadap kepu-

asan petani dan bernilai positif, artinya apabila pihak Operasi dan Pemeliharaan Sumber Daya Air Bengawan Solo meningkatkan jaminan yang berupa pemberian jaminan ketersediaan air, melakukan sosialisasi ketersediaan air, serta menjaga keramahan dan kesopanan pegawai maka kepuasan petani akan meningkat, hal ini berarti pihak manajemen perlu untuk terus menjaga ketersediaan air bagi petani sehingga mampu memberikan rasa nyaman bagi petani dalam mengerjakan sawahnya.

Variabel *empathy* (empati) mempunyai pengaruh terhadap kepuasan petani dan bernilai positif sehingga menunjukkan hubungan yang searah, artinya apabila pihak Operasi dan Pemeliharaan Sumber Daya Air Bengawan Solo meningkatkan empati mengenai kemudahan menghubungi petugas untuk memperoleh akses informasi serta memahami permasalahan dari petani maka kepuasan petani akan meningkat. Berdasarkan hal tersebut maka pihak manajemen perlu membuka layanan komunikasi 24 jam *nonstop* bagi petani sehingga petani dapat menyalurkan permasalahannya setiap saat kepada institusi, hal ini disebabkan pengairan yang diberikan kepada petani juga 24 jam sehingga dengan hal tersebut petani dapat mengatasi permasalahan yang dihadapinya.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tersebut di atas maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hipotesis ke-1 yang berbunyi bukti fisik (*tangible*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan petani Kabupaten Sukoharjo, Karanganyar dan Sragen terbukti kebenarannya di mana $p \text{ value } 0,006 < 0,05$.
 2. Hipotesis ke-2 yang berbunyi keandalan (*reliability*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan petani Kabupaten Sukoharjo, Karanganyar dan Sragen terbukti kebenarannya, di mana diperoleh $p \text{ value } 0,001 < 0,05$.
 3. Hipotesis ke-3 yang berbunyi daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan petani Kabupaten Sukoharjo, Karanganyar dan Sragen terbukti kebenarannya, di mana diperoleh $p \text{ value } 0,000 < 0,05$.
 4. Hipotesis ke-4 yang berbunyi jaminan (*assurance*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan petani Kabupaten Sukoharjo, Karanganyar dan Sragen terbukti kebenarannya, di mana diperoleh $p \text{ value } 0,000 < 0,05$.
 5. Hipotesis ke-5 yang berbunyi empati (*empathy*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan petani Kabupaten Sukoharjo, Karanganyar dan Sragen terbukti kebenarannya, di mana diperoleh $p \text{ value } 0,006 < 0,05$.
- Karakteristik Pelanggan dan Kualitas Pelayanan di Goro Assalam Surakarta (Studi Kasus tentang Perbedaan Tingkat Kepuasan Pelanggan Ditinjau dari Karakteristik Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Menurut Pelanggan), *Tesis*. (Tidak Dipublikasikan). Universitas Sebelas Maret, Surakarta.
- Fandy Tjiptono, 2006, *Manajemen Jasa*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Freddy Rangkuti, 2002, *Measuring Customer Satisfaction*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Hani Handoko, 2001, *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*, Liberty, Yogyakarta
- Imam Ghozali, 2005, *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program SPSS*, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Moenir, 2002, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta
- Rambat Lupiyoadi, 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta.
- Rosady Ruslan, 2001, *Manajemen Humas dan Manajemen Komunikasi*. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Sugiyono, 2005, *Statistik untuk Penelitian*, Alfabeta, Bandung.

DAFTAR PUSTAKA

- Basu Swastha DH, 2000, *Azas-azas Marketing*, Liberty, Yogyakarta.
- Endang Martini, 2005, Analisis Kepuasan Pelanggan Ditinjau Dari