



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 5 Tahun 2024 Page 802-815

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

## Analisis Kepuasan Peternak Sapi Perah Anggota Koperasi terhadap Dana Kesejahteraan Ternak (Survei di TPK Warnasari Kecamatan Pangalengan Kabupaten Bandung)

Agnia Paradisa Bernadine<sup>1✉</sup>, Lilis Nurlina<sup>2</sup>, Anita Fitriani<sup>3</sup>

Universitas Padjadjaran

Email: [agnia20001@mail.unpad.ac.id](mailto:agnia20001@mail.unpad.ac.id)<sup>✉</sup>

### Abstrak

Pelaksanaan usaha ternak sapi perah dapat mengalami risiko yang menyebabkan kerugian besar seperti kematian ternak. Peternak anggota KPBS Pangalengan memiliki jaminan perlindungan risiko usaha ternak berupa program sejenis asuransi, yaitu Dana Kesejahteraan Ternak (DKT). Penelitian bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan peternak sapi perah anggota koperasi terhadap layanan DKT. Penelitian dilaksanakan pada bulan Februari – Maret 2024 di TPK Warnasari, Kecamatan Pangalengan, Kabupaten Bandung. Data primer diperoleh dari hasil wawancara langsung dengan responden sebanyak 43 orang. Data sekunder diperoleh dari dokumen instansi terkait. Analisis data menggunakan Importance Performance Analysis (IPA) dan skala interval. Hasil penelitian menunjukkan atribut yang menjadi prioritas utama perbaikan kinerja, yaitu kesesuaian nominal pertanggungan klaim santunan, kesesuaian cakupan layanan DKT untuk peternak, dan kelengkapan fasilitas kesehatan peternak. Tingkat kepuasan peternak termasuk kategori “puas” dengan skor kinerja 2883.

Kata Kunci: *DKT, Importance Performance Analysis, Layanan, Tingkat Kepuasan*

## Abstract

The dairy cattle farming business can experience risks leading to significant losses, such as livestock mortality. Members of KPBS Pangalengan have a risk protection guarantee for their livestock business in the form of a program similar to insurance, namely the Livestock Welfare Fund (DKT). This study aims to analyze the satisfaction level of cooperative member dairy farmers with the services provided by DKT. The research was conducted from February to March 2024 at TPK Warnasari, Pangalengan District, Bandung Regency. Primary data was obtained from direct interviews with 43 respondents. Secondary data were collected from relevant agency documents. Analysis of data using Importance Performance Analysis (IPA) and interval scale. The results showed that the attributes requiring primary improvement in performance include the adequacy of claim compensation coverage, the suitability of DKT service coverage for farmers, and the completeness of health facilities for farmers. The satisfaction level of farmers was categorized as "satisfied," with a performance score of 2883.

Keywords: *DKT, Importance Performance Analysis, Service, Farmer Satisfaction*

## PENDAHULUAN

Peternakan sapi perah merupakan salah satu usaha ternak dengan produksi utama berupa susu segar. Produksi susu segar dalam negeri pada tahun 2022 mencapai 968.980 ton (BPS, 2022). Angka produksi susu dalam negeri tersebut hanya memenuhi sekitar 20% dari 4,3 juta ton kebutuhan susu nasional (Kementan, 2021). Kondisi ini harus terus ditingkatkan dengan menetapkan regulasi dan pengelolaan yang sesuai standar hingga mampu mendorong perkembangan usaha. Salah satu sentra usaha ternak sapi perah yang menghasilkan banyak produksi susu berada di Pangalengan, Kabupaten Bandung, Provinsi Jawa Barat. Para peternak yang berada di wilayah tersebut sebagian besar tergabung sebagai anggota Koperasi Peternak Bandung Selatan (KPBS). Berdiri sejak tahun 1969, KPBS saat ini beranggotakan sekitar 2.800 peternak sapi perah yang tersebar di wilayah Kecamatan Pangalengan, Kertasari, dan Pacet. Jumlah populasi sapi yang dimiliki seluruh anggota sebanyak 13.000 ekor dan mampu memproduksi 2,5 juta kg produksi susu setiap bulannya. Koperasi ini memiliki 27 Tempat Pelayanan Koperasi (TPK), salah satunya yaitu TPK Warnasari, Kecamatan Pangalengan (KPBS, 2022).

Pelaksanaan usaha ternak sapi perah dapat mengalami kendala yang menimbulkan kerugian besar seperti kematian ternak. Kendala bisa disebabkan oleh kondisi cuaca yang ekstrim, kecelakaan ataupun wabah penyakit yang menimpa ternak. Munculnya kembali wabah Penyakit Mulut dan Kuku (PMK) pada awal Mei 2022 sangat berdampak pada sejumlah peternak sapi di Indonesia tak terkecuali para peternak di KPBS Pangalengan. Tercatat sebanyak 1.486 ekor ternak sapi perah mati akibat wabah PMK (KPBS, 2022). Hal tersebut sangat berpengaruh pada keberlangsungan dan finansial usaha ternak. Tingginya

tingkat risiko ini memerlukan adanya perlindungan atau dana darurat yang bisa digunakan oleh peternak saat menghadapi risiko. KPBS Pangalengan memiliki program dalam meminimalisir risiko usaha ternak untuk para anggotanya (peternak), yaitu Dana Kesejahteraan Ternak (DKT).

Dana Kesejahteraan Ternak (DKT) merupakan program sejenis asuransi yang bertujuan untuk memberikan perlindungan terhadap risiko usaha yang dihadapi oleh peternak. Setiap peternak yang memenuhi syarat bergabung menjadi anggota KPBS otomatis mendapatkan pelayanan DKT. Pembayaran iuran (premi) DKT diperoleh dari pemotongan sebesar 4% hasil penyeteroran susu ke koperasi sesuai dengan ketentuan harga dasar susu. Peternak akan mendapatkan manfaat dari DKT berupa jaminan perlindungan usaha dari risiko penyakit maupun risiko kematian ternak. Manfaat lain dalam program DKT, yaitu pelayanan jasa Inseminasi Buatan (IB), pemeriksaan kebuntingan, hingga kelahiran ternak. Peternaknya pun mendapatkan hak jaminan kesehatan dan santunan kematian dari dana DKT tersebut. Melalui layanan ini, mereka bisa mendapatkan keamanan dan kenyamanan dalam mengembangkan usaha ternak sapi perah secara maksimal.

Tentu ada teknis dan petugas yang bertanggung jawab atas kelancaran layanan ini. Kinerja layanan yang diberikan dapat berpengaruh terhadap kepuasan para peternak. Kepuasan merupakan sikap atau respon emosional setelah membandingkan apa yang diharapkan dengan apa yang diterima dari penyedia layanan/produk (Indrasari, 2019). Hasil emosional ini dapat berupa perasaan senang atau kecewa, maka kualitas/kinerja sebuah produk atau jasa adalah penentu utama bagi kepuasan pelanggan. Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan peternak sapi perah anggota KBPS terhadap layanan Dana Kesejahteraan Ternak di TPK Warnasari Kecamatan Pangalengan.

## METODE PENELITIAN

Penelitian dilaksanakan pada bulan Februari – Maret 2024 yang berlokasi di Desa Warnasari, Kecamatan Pangalengan, Kabupaten Bandung tepatnya di Tempat Pelayanan Koperasi (TPK) Warnasari. Lokasi penelitian ditentukan secara sengaja (*purposive*) dengan pertimbangan bahwa lokasi penelitian adalah salah satu wilayah kerja KPBS Pangalengan yang terdapat cukup banyak anggota yang pernah melakukan klaim DKT. Jumlah populasi di TPK Warnasari dari 6 kelompok peternak adalah 170 orang. Ukuran sampel yang dipilih sebanyak 43 orang atau 25% dari populasi. Penentuan responden dipilih dengan teknik proporsional random sampling, yaitu mengambil sampel yang ditentukan seimbang dan mewakili setiap kelompok/wilayah (Arikunto, 2019). Penelitian bersifat deskriptif dengan

pendekatan kuantitatif menggunakan metode survei. Jenis data yang dihimpun adalah data primer dan data sekunder. Data primer didapatkan langsung dari responden melalui wawancara dibantu dengan kuesioner yang dipersiapkan sebelumnya. Data sekunder diperoleh dari data/dokumen instansi terkait yang mendukung penelitian.

Kepuasan peternak anggota koperasi terhadap layanan DKT diukur melalui 4 sub variabel kualitas layanan, yaitu karakteristik layanan, hubungan pribadi, pengaturan layanan, dan kekuatan pelanggan (Skelcher, 1992). Setiap sub variabel terdiri atas atribut-atribut yang didasarkan pada teknis pelayanan DKT yang kemungkinan memengaruhi kepuasan. Analisis data menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk menganalisis atribut dengan menilai tingkat kepentingan dan tingkat kinerjanya. Atribut yang dinilai melalui tingkat kepentingan dan tingkat kinerja diukur dalam bentuk skor skala likert 5 tingkat. Analisis IPA digunakan untuk mengetahui tingkat kesesuaian antara harapan peternak dengan kinerja layanan yang diberikan serta mengungkapkan posisi kepentingan dan kinerja setiap atribut dalam kuadran digram kartesius. Berikut merupakan tahapan dalam metode IPA (Yulianti & Umbara, 2020):

1. Menentukan tingkat kesesuaian:

$$Tki = \frac{x_i}{y_i} \times 100\%$$

Keterangan:

Tki : Tingkat kesesuaian

$x_i$  : Skor kinerja

$y_i$  : Skor kepentingan

2. Menentukan rata-rata setiap atribut:

$$\bar{x}_i = \frac{\sum x_i}{n} \quad \bar{y}_i = \frac{\sum y_i}{n}$$

Keterangan:

$\bar{x}_i$  : Rata-rata skor kinerja setiap atribut

$\bar{y}_i$  : Rata-rata skor kepentingan setiap atribut

n : Jumlah responden

3. Menentukan nilai rata-rata dari rata-rata setiap atribut yang akan menjadi batas dalam diagram kartesius:

$$\bar{\bar{x}}_i = \frac{\sum \bar{x}_i}{k} \quad \bar{\bar{y}}_i = \frac{\sum \bar{y}_i}{k}$$

Keterangan:

$\bar{\bar{x}}_i$  : Rata-rata skor kinerja seluruh atribut

$\bar{\bar{y}}_i$  : Rata-rata skor kepentingan seluruh atribut

k : Banyak atribut

- Melakukan pemetaan ke dalam diagram kartesius dan menjabarkan setiap atribut dalam kuadran tertentu.

Tingkat kepuasan diketahui melalui pengklasifikasian berdasarkan nilai rentang skala dengan mengacu pada skor tingkat kinerja yang dimuat dalam model skala likert. Rumus hitung nilai rentang skala berdasarkan Simamora (2004) adalah sebagai berikut:

$$RS = \frac{m - n}{b}$$

Keterangan :

RS : Rentang Skala

m : Nilai maksimal

n : Nilai minimal

b : Banyak kelas (skala) yang dibentuk

Pengklasifikasian menggunakan angka rentang skala dalam menunjukkan tingkat kepuasan dibagi menjadi dua kategori, yaitu tingkat kepuasan per atribut dan tingkat kepuasan seluruh atribut. Berdasarkan rumus rentang skala di atas maka perhitungan untuk masing-masing kategori adalah sebagai berikut:

- Kategori tingkat kepuasan per atribut

Kategori ini untuk mengetahui atribut mana saja yang memuaskan atau belum memuaskan. Penentuan nilai maksimal dengan mengalikan nilai skala tertinggi (5) dengan jumlah responden (43), sedangkan nilai minimal diperoleh dari pengalihan skor skala terendah (1) dengan jumlah responden (43). Banyak skala yang dibentuk yaitu 5. Berikut adalah perhitungannya:

$$RS = \frac{(5 \times 43) - (1 \times 43)}{5} \quad RS = \frac{215 - 43}{5} = 34,4$$

- Kategori tingkat kepuasan seluruh atribut

Kategori ini untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan seluruh atribut yang dinilai oleh seluruh responden. Penentuan nilai maksimal yaitu dengan mengalikan nilai skala tertinggi (5) dengan jumlah responden (43) dan jumlah atribut (17), sedangkan nilai minimal diperoleh dari pengalihan skor skala terendah (1) dengan jumlah responden (43) dan jumlah atribut (17). Banyak skala yang dibentuk yaitu 5. Berikut adalah perhitungannya:

$$RS = \frac{(5 \times 43 \times 17) - (1 \times 43 \times 17)}{5} = \frac{(3655) - (731)}{5} = 584,8$$

Tabel 1. Nilai Rentang Skala Tingkat Kepuasan per Atribut dan Semua Atribut

Tingkat Kepuasan	Rentang Skala per Atribut	Rentang Skala Semua Atribut
Sangat Tidak Puas	43,00 – 77,40	731,00 – 1315,80
Tidak Puas	77,41 – 111,80	1315,81 – 1900,60
Cukup Puas	111,81 – 146,20	1900,61 – 2485,40
Puas	146,21 – 180,60	2485,41 – 3070,20
Sangat Puas	180,61 – 215,00	3070,21 – 3655,00

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Analisis Tingkat Kesesuaian Kepentingan dan Kinerja

Tingkat kesesuaian merupakan persentase perbandingan skor penilaian kinerja dengan skor penilaian kepentingan. Skor penilaian kinerja didapatkan dari tanggapan peternak atas kinerja pelaksanaan program/pelayanan DKT. Skor penilaian kepentingan didapatkan melalui tanggapan peternak atas harapan atau ekspektasi terhadap program DKT. Berdasarkan hasil perhitungan metode IPA tahap pertama, persentase tingkat kesesuaian antara skor kinerja dan kepentingan disajikan pada Tabel 4.

Tabel 2. Tingkat Kesesuaian Kepentingan Peternak dengan Kinerja Layanan DKT

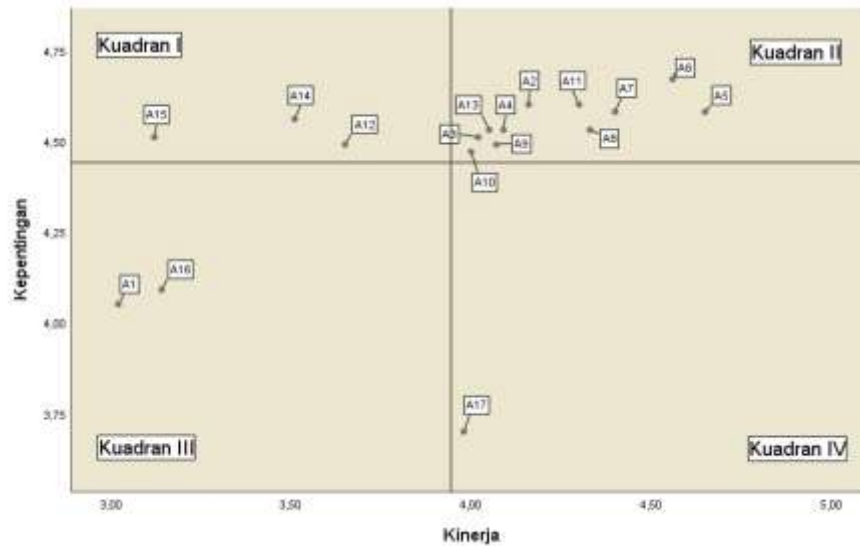
No. Atribut	Atribut	Tingkat Kesesuaian (%)
Karakteristik Layanan		
A1	Ketersediaan pedoman atau informasi terkait DKT	74,71
A2	Kemudahan prosedur dalam layanan kesehatan termasuk klaim santunan kematian untuk ternak	90,40
A3	Kemudahan prosedur dalam layanan kesehatan termasuk klaim santunan kematian untuk peternak/keluarga	89,18
A4	Ketepatan waktu pembayaran klaim santunan DKT	90,26
Hubungan Pribadi		
A5	Sikap petugas yang ramah dan sopan dalam melayani peternak	101,52
A6	Ketanggapan petugas dalam menanggapi keluhan peternak	97,51
A7	Pemahaman dan keterampilan petugas dalam pelaksanaan layanan DKT	95,94
A8	Kemudahan berkomunikasi dengan petugas baik secara langsung maupun tidak langsung	95,38
Pengaturan Layanan		
A9	Kelancaran pengelolaan administrasi pada layanan kesehatan termasuk klaim santunan kematian untuk ternak	90,67

A10	Kelancaran pengelolaan administrasi pada layanan kesehatan termasuk klaim santunan kematian untuk peternak/keluarga	89,58
A11	Kelengkapan fasilitas dalam layanan kesehatan ternak	93,43
A12	Kelengkapan fasilitas dalam layanan kesehatan peternak/keluarga	81,35
Kekuatan Pelanggan (Anggota)		
A13	Kesesuaian cakupan layanan DKT pada unit kesehatan ternak	89,23
A14	Kesesuaian cakupan layanan DKT pada unit kesehatan peternak/keluarga	77,04
A15	Kesesuaian nominal pertanggungan klaim santunan	69,07
A16	Ketanggapan penyedia layanan terhadap umpan balik peternak	76,70
A17	Kemudahan akses terhadap kantor pelayanan (KPBS)	107,55
Rata-Rata		88,80

Tabel 4. menunjukkan bahwa nilai rata-rata tingkat kesesuaian program/pelayanan program DKT adalah 88,80%. Terdapat 12 atribut yang memiliki tingkat kesesuaian di atas nilai rata-rata. Kinerja layanan atribut-atribut tersebut telah sesuai dengan kepentingan peternak bahkan melebihi. Tingkat kesesuaian atribut dikatakan sudah baik jika memiliki nilai di atas rata-rata dan mendekati 100% (Annisa et al., 2020). Atribut dengan tingkat kesesuaian tertinggi, yaitu atribut kemudahan akses terhadap kantor pelayanan (KPBS) (107,55%). Lima atribut masih memiliki tingkat kesesuaian di bawah rata-rata. Atribut dengan tingkat kesesuaian paling rendah, yaitu atribut kesesuaian nominal pertanggungan klaim santunan (69,07%). Menurut Yulianti & Wahdah (2018), atribut dikatakan belum memenuhi tingkat harapan peternak terhadap pelayanan apabila nilai tingkat kesesuaian masih berada dibawah rata-rata.

#### Posisi Tingkat Kepentingan dan Kinerja Berdasarkan Kuadran IPA

Perhitungan rata-rata skor kinerja dan kepentingan setiap atribut menjadi dasar dalam menentukan posisi atribut dalam kuadran tersebut. Berdasarkan perhitungan rata-rata skor kinerja dan kepentingan seluruh atribut, diperoleh bahwa rata-rata tingkat kinerja memiliki nilai sebesar 3,94 sedangkan rata-rata tingkat kepentingan bernilai 4,44. Kedua nilai tersebut dipakai sebagai nilai tengah yang membagi diagram kartesius ke dalam empat kuadran dengan nilai tingkat kinerja terletak pada sumbu X dan nilai tingkat kepentingan terletak pada sumbu Y, masing-masing kuadran mewakili keadaan yang berbeda-beda.



Gambar 2. Diagram Kartesius Hasil Metode IPA

1. Kuadran I (Prioritas Utama)

Berdasarkan Gambar 2. Terdapat empat atribut yang termasuk ke dalam kuadran I atau termasuk kategori prioritas utama dalam perbaikan. Keempat atribut tersebut sesuai dengan urutan prioritasnya, yaitu atribut A15, A14, dan A12. Kuadran I merepresentasikan atribut-atribut yang dianggap penting dapat memengaruhi kepuasan, namun kinerja layanannya belum sesuai dengan harapan. Tingkat kepentingan yang tinggi pada atribut mencerminkan bahwa para peternak mempunyai harapan yang tinggi terhadap atribut layanan tersebut. Pihak koperasi perlu mengutamakan atribut-atribut yang berada dalam kuadran ini untuk segera dilakukan perbaikan kinerja/layanan guna meningkatkan kepuasan peternak. Sejalan dengan pendapat Yullianti & Umbara (2020), yang menyatakan bahwa Kuadran I dalam diagram kartesius merupakan area yang perlu ditingkatkan layanannya dan menjadi prioritas utama bagi pihak manajemen karena terdiri atas atribut dengan tingkat harapan yang tinggi namun memiliki tingkat kinerja rendah.

2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Pada diagram kartesius di atas, kuadran II menunjukkan atribut-atribut yang memiliki tingkat kepentingan tinggi sekaligus memiliki tingkat kinerja yang tinggi. Terdapat 11 atribut yang termasuk dalam kuadran tersebut yang dapat diurutkan berdasarkan prioritas untuk dipertahankan prestasi kerjanya antara lain atribut A5, A6, A7, A11, A8, A2, A4, A9, A13, A3, dan A10. Pelaksanaan kinerja pada atribut-atribut dalam kuadran ini sejalan dengan kepentingan peternak sehingga pihak koperasi perlu mempertahankan kerjanya karena dengan begitu loyalitas peternak kepada



koperasi akan terjaga dengan baik. Atribut dalam kuadran II merupakan suatu prestasi bagi pihak koperasi sehingga atribut-atribut ini harus dipertahankan dan terus dikelola dengan baik (Juherdi et al., 2016)

### 3. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Kuadran III merepresentasikan atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerjanya pun rendah. Terdapat dua atribut yang tergolong dalam kuadran ini. Berdasarkan urutan tingkat prioritasnya atribut yang dimaksud adalah atribut A1 dan A16. Kedua atribut tersebut dinilai tidak terlalu penting oleh peternak dan pada kenyataannya tingkat kinerjanya kurang maksimal sehingga bukan prioritas utama dalam perbaikan layanan. Peningkatan kinerja pada atribut yang tergolong pada kuadran memiliki pengaruh yang kecil terhadap *benefit* yang diterima peternak, maka dari itu perlu dipertimbangkan kembali. Atribut-atribut pada kuadran ini bisa ditingkatkan kinerjanya namun harus melalui pertimbangan tertentu dan tidak melangkahi prioritas (Widodo & Sutopo, 2018).

### 4. Kuadran IV (Berlebihan)

Kuadran IV menunjukkan atribut yang memiliki tingkat kepentingan rendah, namun memiliki tingkat kinerja yang tinggi. Terdapat satu atribut yang tergolong dalam kuadran ini, yaitu atribut A17. Atribut pada kuadran IV dianggap berlebihan karena kinerja layanan dijalankan dengan baik tetapi dinilai kurang penting oleh peternak. Atribut dalam kuadran ini dianggap berlebihan, namun kinerja layanan tetap harus dipertahankan. Kuadran ini pada analisis IPA dapat dikatakan sebagai sebuah pencapaian lain bagi pihak koperasi karena pelaksanaan kinerja yang mereka lakukan sudah cukup baik, namun harus diperhatikan porsinya karena tidak terlalu dianggap penting oleh peternak (Juherdi et al., 2016).

## Tingkat Kepuasan Berdasarkan Rentang Skala

Berdasarkan alternatif jawaban responden yang dimuat dalam skala likert, didapatkan skor tingkat kinerja yang dimuat dalam Tabel 5. Selanjutnya, dilakukan pengklasifikasian berdasarkan kategori nilai rentang skala per atribut dan kategori nilai rentang skala seluruh atribut untuk mengetahui tingkat kepuasan. Nilai rentang skala diperoleh dari perhitungan yang sudah dilakukan sebelumnya.

Tabel 3. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Rentang Skala

Atribut	Skor Kinerja	Rentang Skala	Tingkat Kepuasan
Karakteristik Layanan			
A1	130	111,81 – 146,20	Cukup Puas
A2	179	146,21 -180,60	Puas
A3	173	146,21 -180,60	Puas
A4	176	146,21 -180,60	Puas
Hubungan Pribadi			
A5	200	180,61 – 215,00	Sangat Puas
A6	196	180,61 – 215,00	Sangat Puas
A7	189	180,61 – 215,00	Sangat Puas
A8	186	180,61 – 215,00	Sangat Puas
Pengaturan Layanan			
A9	175	146,21 -180,60	Puas
A10	172	146,21 -180,60	Puas
A11	185	180,61 – 215,00	Sangat Puas
A12	157	146,21 -180,60	Puas
Kekuatan Pelanggan (Anggota)			
A13	174	146,21 -180,60	Puas
A14	151	146,21 -180,60	Puas
A15	134	111,81 – 146,20	Cukup Puas
A16	135	111,81 – 146,20	Cukup Puas
A17	171	146,21 -180,60	Puas
Total Skor	2883	2485,41 – 3070,20	Puas

#### 1. Tingkat Kepuasan pada Karakteristik Layanan

Tabel 6 menunjukkan bahwa atribut A1, yaitu ketersediaan pedoman atau informasi termasuk kategori "cukup puas". Peternak di TPK Warnasari terbiasa mendapatkan informasi terkait DKT secara lisan yang biasa disampaikan oleh ketua kelompok maupun petugas lapangan. Kondisi ini memiliki kesamaan dengan penelitian Hardyanti et al., (2023), yang menyatakan bahwa sebagian besar petani mendapatkan segala informasi mengenai asuransi melalui pertemuan-pertemuan kelompok. Atribut A2 dan A3, keduanya sama-sama terkait dengan kemudahan prosedur layanan yang tergolong kategori "puas". Berdasarkan wawancara, peternak merasa tidak mengalami kesulitan dalam menjalankan prosedur terkait layanan DKT. Proses yang berlangsung lancar dan cepat menunjukkan bahwa prosedur pelayanan sudah jelas dan tidak rumit. Atribut A4, yaitu ketepatan waktu pembayaran klaim santunan DKT

termasuk kategori "puas". Peternak di TPK warnasari menilai klaim santunan diserahkan dalam waktu yang dijanjikan. Berdasarkan wawancara, ketepatan waktu pembayaran klaim dapat berpengaruh terhadap cepatnya kegiatan usaha beroperasi normal kembali. Hal ini sependapat dengan penelitian yang dilakukan Hedayanti et al., (2022) bahwa lamanya proses pencairan dana klaim menentukan cepat atau lambatnya dana klaim dapat dimanfaatkan kembali oleh peternak sebagai modal untuk keberlanjutan usaha ternaknya.

## 2. Tingkat Kepuasan pada Hubungan Pribadi

Seluruh atribut pada sub variabel hubungan pribadi yaitu atribut A5, A6, A7, dan A8 termasuk dalam kategori "sangat puas". Berdasarkan hasil wawancara, petugas dinilai mengutamakan kesopanan dan keramahan ketika sedang melayani peternak. Petugas juga dinilai cepat tanggap dalam merespon keluhan peternak terutama dalam kondisi darurat pada ternak. Peternak diberi nomor kontak oleh petugas agar mudah dihubungi sewaktu-waktu ketika sedang dibutuhkan. Kondisi ini memiliki kesamaan dengan penelitian Sumekar et al., (2021) yang menunjukkan bahwa ketanggapan petugas asuransi ternak dinilai memuaskan karena petugas menjalin kontak dengan peternak sehingga memudahkan untuk dihubungi.

Petugas lapangan memiliki pemahaman dan keterampilan yang baik dalam kegiatan pelayanan terutama dalam hal pelayanan kesehatan ternak. Kemampuan kognitif seorang petugas tercermin dari pengetahuan berupa kemampuan untuk mencermati suatu tugasnya. Selain itu, informasi penting terkait layanan DKT dapat dikomunikasikan dengan baik oleh petugas dan mudah dipahami oleh peternak. Komunikasi dua arah antara peternak dan petugas juga berjalan dengan baik. Kemampuan komunikasi antar individu yang baik adalah salah satu variabel penting dalam proses pelayanan guna mempertahankan loyalitas anggota (Syamsudin et al., 2019)

## 3. Tingkat Kepuasan pada Pengaturan Layanan

Atribut A9 dan A10, keduanya merupakan atribut yang terkait dengan kelancaran proses administrasi layanan yang termasuk kategori "puas". Proses administrasi pada pelayanan DKT sudah dilakukan dengan cepat dan dikelola dengan tepat sehingga kelancaran administrasi dirasa memuaskan oleh peternak. Kelancaran proses administrasi ini mencerminkan bahwa petugas memiliki kehandalan yang baik. Atribut A11, yaitu kelengkapan fasilitas dalam layanan kesehatan ternak termasuk dalam kategori "sangat puas" dan atribut A12, yaitu kelengkapan fasilitas dalam layanan

kesehatan peternak tergolong dalam kategori "puas". Kedua atribut sama-sama terkait dengan fasilitas kesehatan dalam layanan DKT. Fasilitas layanan kesehatan untuk ternak dirasakan sangat memuaskan karena fasilitas dianggap sudah memadai dan selalu tersedia, namun fasilitas kesehatan untuk peternak dinilai belum sepenuhnya memadai. Beberapa peternak belum merasakan dampak dari adanya fasilitas kesehatan yang disediakan oleh koperasi. Jika dikaitkan dengan analisis tingkat kesesuaian dan posisi kuadran IPA, atribut A12 masih berada dibawah rata-rata tingkat kesesuaian dan termasuk kuadran prioritas utama. Koperasi perlu menyediakan fasilitas kesehatan yang memadai dan mudah untuk dijangkau bagi para peternaknya agar pelayanan dirasakan peternak secara merata. Menurut Kotler & Kaller (2016), salah satu usaha yang dilakukan penyedia jasa/layanan terutama yang berkaitan langsung dengan kepuasan, yaitu menyediakan fasilitas terbaik yang mencakup sarana dan prasarana yang dapat memberi kemudahan dan kenyamanan bagi pengguna layanan serta memenuhi kebutuhannya.

#### 4. Tingkat Kepuasan pada Kekuatan Pelanggan (Anggota)

Atribut A13, yaitu kesesuaian cakupan layanan DKT untuk ternak dan atribut A14, yaitu kesesuaian cakupan layanan DKT peternak, keduanya terkait dengan kesesuaian cakupan layanan yang tergolong dalam kategori "puas". Berdasarkan wawancara, kesesuaian layanan DKT untuk kesehatan ternak yang diberikan oleh koperasi dirasa sudah sesuai dengan yang diharapkan, namun cakupan layanan DKT untuk kesehatan peternak dirasa perlu disesuaikan kembali. Peternak merasa pengobatan di fasilitas kesehatan milik KPBS yang ditanggung oleh DKT terbatas hanya untuk peternak dan pasangannya saja, tidak dengan anak-anaknya. Meskipun berada pada kategori "puas", hasil analisis tingkat kesesuaian dan posisi kuadran IPA menunjukkan bahwa A14 masih berada dibawah rata-rata tingkat kesesuaian dan termasuk kuadran prioritas utama. Hal tersebut menunjukkan bahwa kinerja layanan atribut A14 perlu ditingkatkan kembali. Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Pasal 21, setiap standar pelayanan dipersyaratkan harus mencantumkan komponen yang salah satunya adalah produk pelayanan yang diberikan dan diterima harus sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Atribut A15, yaitu kesesuaian nominal pertanggung klaim santunan yang diterima termasuk dalam kategori "cukup puas". Berdasarkan wawancara, kesesuaian nominal klaim yang dibayarkan dinilai peternak belum sesuai dengan harapan atau persepsi peternak. Kesesuaian terkait nominal klaim perlu mejadi perhatian koperasi

agar peternak sebagai penerima pelayanan dapat merasakan kepercayaan terhadap koperasi. Atribut A16 yaitu ketanggapan penyedia layanan terhadap umpan balik peternak termasuk kategori "cukup puas". Hal ini dirasakan cukup puas karena kinerja penyedia layanan dalam menanggapi umpan balik dinilai lambat. Umpan balik memiliki kontribusi penting dalam meningkatkan perbaikan kinerja yang mendorong usaha lebih keras hingga ukuran yang ditargetkan dapat tercapai (Mahyadi, 2023). Atribut A17 yaitu kemudahan akses terhadap kantor pelayanan (KPBS) termasuk dalam kategori "puas", namun berdasarkan hasil analisis IPA atribut ini dinilai tidak terlalu penting. Peternak dapat mengakses kantor pelayanan dengan mudah. Kemudahan akses juga diberikan KPBS dengan mengerahkan petugas lapangan di setiap wilayah kerja. Kemudahan akses meliputi sejauh mana seseorang dalam memperoleh suatu layanan yang terbebas dari upaya sulit.

## SIMPULAN

Tingkat kepuasan peternak terhadap Dana Kesejahteraan Ternak termasuk dalam kategori "puas" dengan skor kinerja 2883 yang berada pada rentang skala 2485,41 – 3070,20. Atribut yang menjadi prioritas utama dalam perbaikan kinerja, yaitu kesesuaian nominal pertanggungan klaim santunan, kesesuaian cakupan layanan DKT untuk peternak, dan kelengkapan fasilitas kesehatan peternak. Perbaikan kinerja pada atribut prioritas utama perlu dilakukan guna memenuhi harapan dan menjaga loyalitas peternak terhadap koperasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Annisa, A., Ridwan, M., & Rasyid, T. 2020. "Analysis of Farmers Satisfaction on The Services Quality of Cattle Insurance Program in Manuju District, Gowa Regency." IOP Conference Series: Earth and Environmental Science, 492 (1).
- Arikunto, S. 2019. "Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik". Jakarta: Rineka Cipta.
- BPS (Badan Pusat Statistik). 2022. "Produksi Susu Segar dalam Negeri". Jakarta: BPS
- Hardyanti, P., Djuliansah, D., & Nuryati, R. 2023. "Sikap dan Kepuasan Petani terhadap Atribut Asuransi Usahatani Padi di Kabupaten Garut". *Mimbar Agribisnis : Jurnal Pemikiran Masyarakat Ilmiah Berwawasan Agribisnis*, 9 (2), 1771-1781.
- Heldayanti, Hanafie, U., & Rosni, M. 2022. "Analisis Kepuasan Petani terhadap Asuransi Usaha Tani Padi (AUTP) di Kecamatan Gambut Kabupaten Banjar". *Frontier Agribisnis*, 6 (3).
- Indrasari, M. (2019). "Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan". Surabaya: Unitomo Press.

- Juherdi, Cepriadi, & Yulida, R. 2016. "Tingkat Kepuasan Peternak Ayam Broiler terhadap Pola Kemitraan Model Contract Farming di Kecamatan Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar (Studi Kasus PT. Mitra Anugerah Satwa)". *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Pertanian Universitas Riau*, 3 (1), 1–15.
- Kementan (Kementrian Pertanian). 2021. Kementan Berkomitmen Kembangkan Produksi Susu Segar Dalam Negeri. <https://ditjenpkh.pertanian.go.id/berita/1340>, diakses 20 November 2023.
- Kotler, P., & Kaller, K. L. 2016. "Manajemen Pemasaran (15 ed.)". London: Pearson Education.
- Koperasi Peternak Bandung Selatan (KPBS). 2022. "Laporan Tahunan KPBS Pangalengan Tahun Buku 2022". Pangalengan : KPBS
- RI (Republik Indonesia). 2009. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Simamora, Bilson. 2004. "Panduan Riset dan Prilaku Konsumen". Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Skelcher, Chris. 1992. "Managing for Service Quality". London: Longman Group
- Sumekar, W., Prasetyo, A. S., & Nadhila, F. I. 2021. "Tingkat Kinerja Petugas Lapang Program pasuAsuransi Usaha Ternak Sapi (AUTS) di Kecamatan Getasan". *Jurnal Agroteknologi dan Agribisnis*, 5 (1), 10–19.
- Syamsudin, Istiqomah, R. R., & Purnama, H. 2019. "Gambaran Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran Pasien Terhadap Kepuasan Pelayanan di Puskesmas Karang Pule". *ARTERI : Jurnal Ilmu Kesehatan*, 1 (1), 14–21.
- Widodo, S. M., & Sutopo, J. 2018. "Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada E-commerce Model Business to Customer". *Jurnal Informatika UPGRIS*, 4 (1).
- Mahyadi. 2023. "Umpan balik dan Evaluasi Terhadap kinerja Organisasi: A Literature Review". *Jurnal Ilmu Manajemen Ekonomi dan Kewirausahaan*, 3 (2)
- Yulianti, E., & Umbara, T. 2020. "Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan dengan Metode Importance Performance Analysis". *Jurnal Teknoif Teknik Informatika Institut Teknologi Padang*, 8 (2), 78–86.
- Yulianti, F., & Wahdah, R. 2018. "Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Pdam Bandarmasih di Banjarmasin)". *Jurnal Ecoment Global*, 3 (2), 84–102.