



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 5 No. 2 (2026) pp: 9711-9720

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Analisis Persepsi dan Kepuasan Peternak terhadap Kualitas Pelayanan Inseminasi Buatan di Desa Sidodadi Kecamatan Boliyohuto

Siswanto Kusni¹, Terri Repi^{2*}, Mohammad Erwandi³, Widiastuti Ardiansyah⁴, Dewa Oka Suparwata⁵

¹Mahasiswa Program Studi Peternakan, Fakultas Sains dan Ilmu Komputer, Universitas Muhammadiyah Gorontalo

^{2,3}Program Studi S2 MSDH, Pascasarjana, Universitas Muhammadiyah Gorontalo

⁴Program Studi Peternakan, Fakultas Sains dan Ilmu Komputer, Universitas Muhammadiyah Gorontalo

⁵Program Studi Agribisnis, Fakultas Sains dan Ilmu Komputer, Universitas Muhammadiyah Gorontalo

¹siswantoputra425@gmail.com, ²terrirepi@umgo.ac.id, ³m.ervandi@umgo.ac.id, ⁴widiastuti.ardiansyah@umgo.ac.id,

⁵suparwata_do@umgo.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi dan tingkat kepuasan peternak terhadap pelayanan inseminasi buatan (IB) di Desa Sidodadi Kecamatan Boliyohuto. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei dengan pendekatan kuantitatif. Pengambilan sampel dilakukan secara purposive (sengaja) terhadap 55 peternak sapi potong yang pernah menggunakan layanan inseminasi buatan. Data dikumpulkan melalui kuesioner menggunakan skala Likert, kemudian dianalisis menggunakan model multiatribut Fishbein, Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI). Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi peternak terhadap pelayanan inseminasi buatan berdasarkan analisis Fishbein berada pada kategori baik, yang mengindikasikan bahwa peternak memiliki penilaian positif terhadap atribut layanan. Tingkat kepuasan peternak berdasarkan nilai Customer Satisfaction Index (CSI) sebesar 80,65% termasuk dalam kategori sangat puas, yang menunjukkan bahwa pelayanan inseminasi buatan secara umum telah memenuhi bahkan melampaui harapan peternak. Hasil analisis Importance Performance Analysis (IPA) menunjukkan bahwa atribut teknis pelayanan berada pada Kuadran I sebagai prioritas utama perbaikan, sedangkan atribut pelayanan inseminator dan sarana layanan berada pada Kuadran II yang perlu dipertahankan dan atribut biaya dan administrasi layanan berada pada Kuadran IV yang menunjukkan kinerja relatif berlebih. Kesimpulan penelitian ini adalah bahwa meskipun tingkat kepuasan peternak sangat tinggi, masih terdapat atribut layanan yang perlu ditingkatkan terutama pada aspek teknis pelayanan inseminasi buatan. Peningkatan kualitas layanan perlu difokuskan pada atribut prioritas guna menjaga keberlanjutan dan efektivitas program inseminasi buatan.

Kata kunci: Inseminasi Buatan, Kepuasan Peternak, Fishbein, IPA, CSI, Kualitas Layanan

1. Latar Belakang

Subsektor peternakan memiliki peranan strategis dalam mendukung ketahanan pangan nasional dan peningkatan kesejahteraan masyarakat perdesaan. Salah satu komoditas penting dalam subsektor ini adalah sapi potong, yang pengembangannya diarahkan pada peningkatan populasi, produktivitas dan mutu genetik ternak. Teknologi inseminasi buatan (IB) dalam konteks tersebut menjadi salah satu instrumen utama yang digunakan pemerintah untuk mempercepat perbaikan mutu genetik dan efisiensi reproduksi ternak sapi.

Keberhasilan program inseminasi buatan selain ditentukan oleh faktor teknis (kualitas semen, keterampilan inseminator dan ketepatan waktu pelaksanaan inseminasi) juga dapat dipengaruhi oleh aspek non-teknis, khususnya kualitas pelayanan yang dirasakan oleh peternak sebagai pengguna layanan. Pelayanan inseminasi buatan pada dasarnya merupakan bentuk pelayanan publik di bidang peternakan, sehingga tingkat kepuasan dan persepsi peternak terhadap kualitas layanan menjadi indikator penting dalam menilai kinerja dan keberlanjutan program tersebut.

Persepsi peternak terhadap pelayanan inseminasi buatan terbentuk melalui pengalaman langsung para peternak dalam menerima layanan, yang mencakup berbagai atribut seperti kemudahan akses, kecepatan respons inseminator, kejelasan informasi, sikap petugas dan keberhasilan hasil layanan. Persepsi ini selanjutnya akan

memengaruhi tingkat kepuasan peternak, yang berimplikasi pada kesediaan peternak untuk terus memanfaatkan layanan inseminasi buatan serta mendukung program pengembangan peternakan secara berkelanjutan.

Layanan inseminasi buatan di Desa Sidodadi Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo telah dilaksanakan sebagai bagian dari program peningkatan populasi sapi potong. Namun demikian informasi ilmiah yang secara sistematis mengkaji bagaimana persepsi peternak terhadap atribut-atribut pelayanan inseminasi buatan serta bagaimana tingkat kepuasan peternak terhadap kinerja layanan tersebut masih terbatas. Pemahaman yang komprehensif mengenai persepsi dan kepuasan peternak sangat dibutuhkan sebagai dasar evaluasi dan perbaikan kualitas pelayanan. Pendekatan analitis yang mengombinasikan model multiatribut *Fishbein*, *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dipandang relevan untuk menjawab permasalahan tersebut. Model *Fishbein* memungkinkan pengukuran sikap dan persepsi peternak berdasarkan tingkat kepentingan dan kepercayaan terhadap atribut layanan. IPA digunakan untuk memetakan tingkat kepentingan dan kinerja pelayanan secara visual, sedangkan CSI memberikan gambaran kuantitatif mengenai tingkat kepuasan peternak secara keseluruhan.

Pelayanan menurut Cahyani, *et al.*, (2024) pada dasarnya merupakan serangkaian aktivitas atau proses yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna jasa. Sedangkan kualitas pelayanan merupakan konsep multidimensional yang menunjukkan sejauh mana suatu layanan dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan secara konsisten. Kualitas layanan selain dilihat dari hasil akhir juga dari proses penyampaian layanan yang mencakup bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Zygiaris, *et al.*, (2022) dalam kerangka hubungan layanan - kepuasan, menunjukkan bahwa atribut kualitas layanan seperti kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*) dan empati memiliki efek signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan. kualitas layanan memiliki kontribusi langsung terhadap kepuasan pelanggan atau pengguna layanan.

Inseminasi buatan (IB) adalah teknik perkawinan buatan dengan tujuan utama untuk memperbaiki mutu genetik, mengurangi risiko penyakit yang ditularkan melalui kawin alam serta mengoptimalkan produktivitas reproduksi melalui penjadwalan yang terencana dan tepat waktu (Setiawan, *et al.*, 2025) serta paling efektif dalam meningkatkan produktivitas ternak bila didukung oleh manajemen pemeliharaan yang baik (Hossain, *et al.*, 2022).

Layanan inseminasi buatan memiliki dimensi teknis (misalnya kualitas semen, waktu deteksi birahi, kompetensi inseminator) dan non-teknis yang sama pentingnya (termasuk kualitas pelayanan, komunikasi antara peternak-inseminator, mekanisme penyampaian layanan), yang semuanya berkontribusi dalam keberhasilan penerimaan dan keberlanjutan program inseminasi buatan di lapangan. Pelayanan yang berkualitas akan meningkatkan kepercayaan dan partisipasi peternak dalam program inseminasi buatan sehingga mendukung keberlanjutan program pengembangan peternakan (Wicaksana, *et al.*, 2025). Kualitas layanan inseminasi buatan menyangkut *output* reproduksi (misalnya tingkat kebuntingan) dan proses penyampaian layanan, kemampuan pemenuhan kebutuhan peternak, respon terhadap laporan peternak serta fasilitasi komunikasi antara petugas dan peternak. Wicaksana, *et al.*, (2025) mengindikasikan bahwa kualitas komunikasi dan intensitas interaksi antara petugas layanan dan peternak secara signifikan memengaruhi persepsi dan sikap peternak terhadap layanan inseminasi buatan itu sendiri. Penelitian oleh Sa'adah, *et al.*, (2018) menemukan bahwa aksesibilitas fasilitas layanan (misalnya peralatan IB yang memadai) dan kondisi lapangan berpengaruh terhadap performa layanan dan pada akhirnya terhadap tingkat kepuasan peternak. Ketersediaan sarana dan instrumental yang memadai membantu petugas dalam memberikan layanan yang lebih responsif dan konsisten, sehingga langsung berdampak pada persepsi positif peternak terhadap kualitas inseminasi buatan.

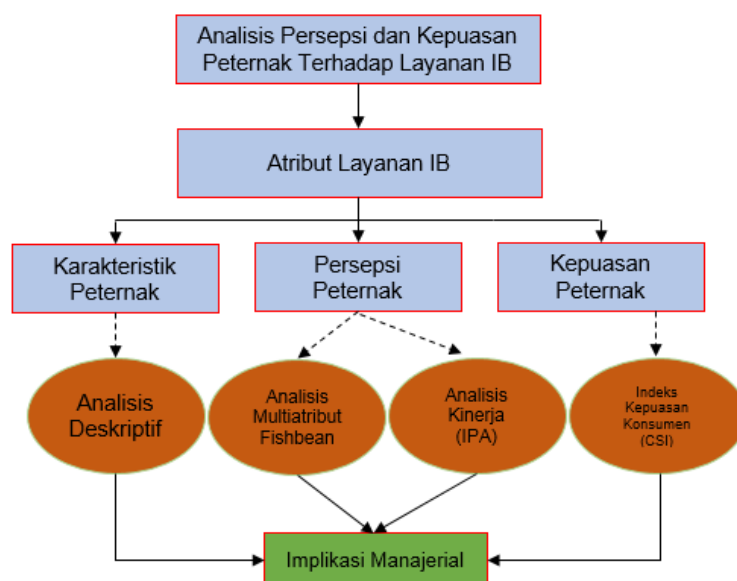
Persepsi peternak terhadap suatu layanan merujuk pada evaluasi subjektif yang dibuat oleh peternak berdasarkan pengalaman, pengetahuan dan harapan mereka terhadap teknologi atau layanan yang diterima. Menurut Hulopi, *et al.*, (2023), yang terbentuk melalui proses sensorik dan interpretatif dengan melibatkan penilaian terhadap atribut layanan (misalnya manfaat, kemudahan penggunaan, hasil yang diperoleh). Model *Fishbein* dapat digunakan untuk mengukur persepsi seseorang dalam menilai suatu objek yang merupakan fungsi dari sejumlah atribut. Kombinasi antara tingkat kepercayaan terhadap atribut produk dan kepentingan yang diberikan responden pada model *Fishbein* menghasilkan skor sikap yang konsisten menggambarkan persepsi akhir terhadap suatu produk atau layanan (Fatimah, *et al.*, 2025).

Customer Satisfaction Index (CSI) merupakan pendekatan kuantitatif yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan secara keseluruhan dengan mempertimbangkan penilaian responden terhadap atribut-atribut layanan yang relevan. CSI dirancang untuk memberikan gambaran yang sistematis dan terukur tentang

sejauh mana layanan yang diterima pengguna sesuai dengan harapan mereka, serta digunakan sebagai alat evaluasi dalam perbaikan kualitas layanan. CSI dalam konteks layanan jasa merupakan representasi komprehensif dari pengalaman pengguna terhadap berbagai aspek layanan yang dinilai penting (Wardhana, 2024). CSI sering dikombinasikan dengan model-model lain seperti *Importance Performance Analysis* (IPA) atau pendekatan gap antara harapan dan persepsi layanan untuk memperkaya interpretasi data kepuasan. Integrasi CSI dan IPA membantu memetakan prioritas perbaikan layanan berdasarkan pandangan pelanggan (Theresa, *et al.*, 2025).

Importance Performance Analysis (IPA) adalah metode analitik yang digunakan untuk mengevaluasi dan memetakan atribut-atribut layanan berdasarkan dua dimensi utama, yaitu tingkat pentingnya (*importance*) dari suatu atribut menurut pengguna layanan dan tingkat kinerja (*performance*) aktual yang dirasakan pengguna terhadap atribut tersebut. Pendekatan ini membantu peneliti dan praktisi dalam menentukan prioritas tindakan perbaikan atau pemeliharaan layanan berdasarkan persepsi dan evaluasi responden. IPA memvisualisasikan hasilnya dalam sebuah *diagram Cartesian* empat kuadran (Saputra, *et al.*, 2023).

Berdasarkan latar belakang tersebut dapat diidentifikasi rumusan masalah yaitu: 1) bagaimana persepsi peternak terhadap atribut kualitas pelayanan inseminasi buatan di Desa Sidodadi Kecamatan Boliyohuto berdasarkan analisis multiatribut Fishbein, 2) bagaimana tingkat kepuasan peternak terhadap pelayanan inseminasi buatan berdasarkan pendekatan *Customer Satisfaction Index* (CSI), dan 3) bagaimana tingkat kepentingan dan kinerja atribut pelayanan inseminasi buatan ditinjau melalui *Importance Performance Analysis* (IPA). Tujuan penelitian yaitu: 1) menganalisis persepsi peternak terhadap atribut kualitas pelayanan inseminasi buatan berdasarkan analisis multiatribut Fishbein, 2) menganalisis tingkat kepuasan peternak terhadap pelayanan inseminasi buatan berdasarkan pendekatan *Customer Satisfaction Index* (CSI), dan 3) menganalisis kesesuaian antara tingkat kepentingan dan kinerja atribut pelayanan inseminasi buatan ditinjau melalui *Importance Performance Analysis* (IPA).



Gambar 1. Diagram Kerangka Konseptual Penelitian

2. Metode Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Desa Sidodadi Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo pada kurun waktu Februari-April 2026. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan analitis. Pendekatan deskriptif digunakan untuk menggambarkan persepsi dan tingkat kepuasan peternak sapi potong terhadap pelaksanaan inseminasi buatan berdasarkan atribut kepentingan pelayanan. Pendekatan analitis digunakan untuk menganalisis kepuasan peternak sapi potong berdasarkan harapan dan kinerja atribut pelayanan dengan menggunakan analisis sikap multiatribut *Fishbein*, analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI/Indeks Kepuasan Konsumen) dan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA/analisis kepentingan kinerja).

Penelitian dilakukan secara survei dengan teknik pengumpulan sampel secara *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan sampel dengan beberapa kriteria tertentu (Sugiyono, 2018). Kriteria sampel adalah para peternak yang memiliki sapi potong yang telah menjadi akseptor setidaknya dua kali partus. Data dikumpulkan berupa data primer dan data sekunder, yang diperoleh dari hasil wawancara dengan responden (peternak sampel) dan dari catatan yang ada pada Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Kabupaten Gorontalo. Penentuan jumlah responden yang digunakan dihitung menggunakan rumus *Slovin* dengan tingkat kepercayaan 95% (tingkat kesalahan diharapkan 5%). Hasil pra-survei diperoleh 64 peternak sesuai kriteria sehingga sampel dalam penelitian ini sebanyak 55 orang.

Prosedur pengumpulan data dimulai dari tahapan survey lapangan, penentuan jumlah sampel penelitian, pengumpulan data (primer dan sekunder) dan analisis data. Atribut layanan dalam penelitian ini meliputi atribut teknis layanan IB, atribut pelayanan oleh inseminator, atribut logistik dan infrastruktur layanan, atribut informasi dan edukasi kepada peternak, serta atribut biaya dan administratif. Penilaian atribut teknis layanan IB dinilai melalui tingkat kebuntingan (*service per conception*) dan ketepatan pemeriksaan kebuntingan. Atribut pelayanan berkaitan dengan perilaku, kemampuan dan respons inseminator. Atribut logistik dan infrastruktur layanan dinilai berdasarkan sarana yang mendukung proses IB. Sedangkan atribut informasi dan edukasi berkenaan dengan kejelasan penyampaian informasi teknis dan pemberian edukasi. Atribut biaya dan administratif berkaitan dengan klaritas dan konsistensi serta administrasi layanan.

Analisis data yang digunakan berupa analisis kualitatif dan kuantitatif. Analisis kualitatif diuraikan secara deskriptif untuk menjelaskan gambaran umum mengenai karakteristik peternak sapi potong penerima layanan IB. Analisis kuantitatif digunakan untuk menganalisis sikap atau persepsi dan menganalisis tingkat kepuasan peternak sapi potong penerima layanan inseminasi buatan.

Analisis sikap Multiatribut *Fishbein* digunakan untuk mengukur persepsi peternak terhadap layanan IB yang diterima sehingga selanjutnya persepsi peternak dapat diketahui. Model Multiatribut *Fishbein* mengidentifikasi sikap peternak terhadap evaluasi atribut layanan IB sehingga akan membentuk persepsi terhadap layanan IB. Bila peternak memiliki sikap positif maka layanan IB secara keseluruhan dapat diterima, begitu pula sebaliknya. Model Multiatribut *Fishbein* didasarkan pada perangkat kepercayaan mengenai atribut objek yang diberi bobot oleh evaluasi terhadap atribut (Sumarwan, 2014). Secara simbolik model Multiatribut *Fishbein* diformulasikan dalam bentuk sebagai berikut:

$$\sum_{i=1}^n b_i e_i$$

Dimana :

- A_0 = Sikap terhadap objek
- b_i = Kekuatan kepercayaan bahwa objek memiliki atribut ke- i
- e_i = Evaluasi kinerja mengenai atribut ke- i
- n = Jumlah atribut yang menonjol

Komponen evaluasi kinerja dan komponen kekuatan kepercayaan pada setiap atribut untuk mengetahui sikap peternak didasarkan pada skor persepsi peternak menggunakan skala lima angka dengan indikator mulai dari 1 (sangat tidak penting), 2 (tidak penting), 3 (cukup penting), 4 (penting) dan 5 (sangat penting). Sedangkan parameter pengukuran dan indikator untuk evaluasi tingkat kinerja menggunakan skor persepsi peternak dengan indikator mulai dari 1 (sangat rendah), 2 (rendah), 3 (sedang), 4 (tinggi) dan 5 (sangat tinggi).

Indeks kepuasan pelanggan (CSI) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan peternak sapi potong secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan dari semua atribut layanan inseminasi buatan pada sapi potong pada berbagai aspek. CSI menggunakan suatu rentang skala untuk menunjukkan kriteria kepuasan konsumen terhadap penggunaan layanan IB. Rentang skala kepuasan peternak yaitu 0% - 100% di mana rentang skala tersebut menggunakan formulasi sebagai berikut:

$$Rs = \frac{(m - n)}{b}$$

Keterangan:

- Rs = Rentang skala
- m = skor tertinggi
- n = skor terendah

b = jumlah kelas

Tahapan pengukuran CSI dimulai dengan penghitungan sebagai berikut (Chanifah, *et al.*, 2021):

1. *Weight Factors* (WF) yaitu suatu fungsi dari *Mean Importance Score* (MISi) setiap indikator atau atribut (%) yang berasal dari jumlah berasal dari jumlah MISi dari semua atribut yang diuji.
2. *Weight Score* (WS) merupakan fungsi dari *Mean Satisfaction Score* (MSS) yang dikalikan dengan WF.
3. *Weight Average Total* (WAT) adalah fungsi dari jumlah WS semesta atribut.
4. *Customers Satisfaction Index* (CSI) adalah fungsi dari WAT dibagi dengan *Highest Scale* (HS).
5. *Highest Scale* (HS) adalah skala maksimum yang digunakan.

Rentang dan interpretasi setiap skala kepuasan dengan menggunakan lima skala kepuasan maka R_s adalah sebagai berikut:

- $0\% < CSI \leq 20\%$ = sangat tidak puas
- $20\% < CSI \leq 40\%$ = tidak puas
- $40\% < CSI \leq 60\%$ = cukup puas
- $60\% < CSI \leq 80\%$ = puas
- $80\% < CSI \leq 100\%$ = sangat puas

Importance Performance Analysis (IPA) merupakan suatu teknik yang digunakan untuk mengukur tingkat kepentingan dan tingkat kinerja atribut. Teknik ini menggambarkan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja (performa) produk di dalam setiap atribut yang relevan dalam menggambarkan kepuasan konsumen. Nilai rata-rata yang dihasilkan akan dianalisis dalam bentuk matriks yang bermanfaat sebagai pedoman untuk perbaikan kinerja yang berdampak besar. Teknik IPA menghasilkan skor penilaian kinerja (performa) produk apabila dibandingkan dengan skor tingkat kepentingan. Kepuasan konsumen dipengaruhi oleh tingkat kepuasan kinerja (X) dan tingkat kepentingan (Y). Hasil analisis ini ditunjukkan oleh diagram Cartesius berikut.

Concentrate Here Prioritas Utama Kuadran I	Keep Up the Good Work Pertahankan Prestasi Kuadran II
Low Priority Prioritas Rendah Kuadran III	Possibly Overkill Berlebihan Kuadran IV

Gambar 2. Diagram Cartesius (Tjiptono dan Diana, 2020)

Segala sesuatu yang dipersepsikan sebagai hal yang “dianggap sangat penting” dan atau “sangat diharapkan” berada di dalam kuadran I. Namun demikian kinerjanya belum dianggap memuaskan oleh konsumen sehingga harus diberikan prioritas perhatian untuk menaikkan kinerja (performa) atribut yang terletak di dalam kuadran I ini. Sedangkan di dalam kuadran II terletak atribut yang dipersepsikan sebagai hal yang dianggap “penting” dan atau “diharapkan” sebagai penunjang kepuasan sehingga produsen wajib mempertahankan prestasi dari kinerja atribut ini.

Kuadran III berisi atribut dengan persepsi kinerja aktual dinilai “rendah” dan tidak begitu penting atau tidak begitu diharapkan. Untuk itu produsen tidak perlu menjadikan atribut ini sebagai prioritas atau menganggap penting. Sedangkan pada kuadran IV terdapat atribut yang dipersepsikan sebagai “tidak terlalu penting” dan “tidak terlalu diharapkan”. Dengan demikian produsen sebaiknya melakukan alokasi sumberdaya ke atribut lain yang bernilai lebih tinggi.

Tingkat kepentingan setiap atribut benih padi varietas unggul diukur dengan menggunakan skala *semantic differentials* 5 tingkat yang terdiri dari sangat penting, penting, cukup penting, tidak penting dan sangat tidak penting. Setiap skala kepentingan akan diberikan nilai sebagai berikut:

- Nilai 5 untuk jawaban “sangat penting”;
- Nilai 4 untuk jawaban “penting”;
- Nilai 3 untuk jawaban “cukup penting”;
- Nilai 2 untuk jawaban “tidak penting”, dan

- Nilai 1 untuk jawaban “sangat tidak penting”.

Skala kepentingan tersebut kemudian dibuat rentang skala kepentingan dengan menggunakan formula sebagai berikut:

$$Rs = \frac{(m - n)}{b}$$

Dimana:

Rs = rentang skala
 m = skor tertinggi
 n = skor terendah
 b = jumlah kelas

Sehingga dengan skala 5 tingkat berarti nilai terkecil adalah 1 dan nilai tertinggi adalah 5 akan diperoleh rentang skala yaitu 0,80. Dengan demikian maka diperoleh rentang skala pada tingkat kepentingan (X) adalah sebagai berikut:

- 1,00 – 1,79 = sangat tidak penting;
- 1,80 – 2,59 = tidak penting;
- 2,60 – 3,39 = cukup penting;
- 3,40 – 4,19 = penting;
- 4,20 – 5,00 = sangat penting.

Demikian pula rentang skala pada tingkat kinerja (performa = Y) adalah sebagai berikut:

- 1,00 – 1,79 artinya adalah sangat tidak baik;
- 1,80 – 2,59 artinya adalah tidak baik;
- 2,60 – 3,39 artinya adalah cukup baik;
- 3,40 – 4,19 artinya adalah baik;
- 4,20 – 5,00 artinya adalah sangat baik.

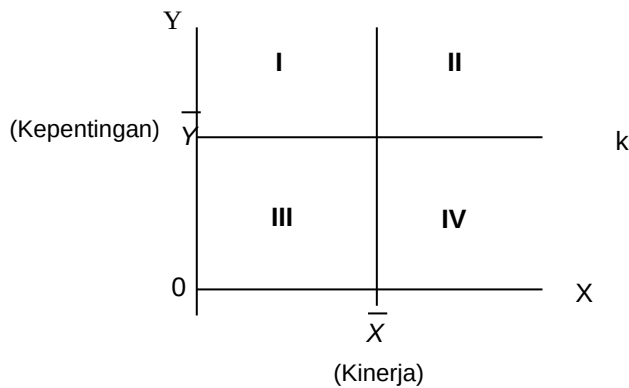
Selanjutnya membuat diagram Cartesius yaitu dengan membuat perpotongan dua garis tegak lurus di titik (X,Y) dimana pada sumbu X adalah skor rata-rata tingkat kepuasan konsumen dan sumbu Y merupakan nilai rata-rata semua tingkat atribut yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Rumus untuk penempatan penilaian rata-rata setiap atribut adalah sebagai berikut:

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

Dimana:

$\bar{X}_t$ = nilai rata-rata kinerja atribut
 $\bar{Y}_t$ = nilai rata-rata kepentingan atribut
 n = jumlah atribut

Selanjutnya tingkat atribut tersebut dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian kuadran ke dalam diagram Cartesius.



3. Hasil dan Diskusi

3.1 Analisis Persepsi Peternak (Model Multiatribut Fishbein)

Analisis multiatribut Fishbein dilakukan untuk mengetahui sikap peternak terhadap kualitas pelayanan inseminasi buatan (IB) di Desa Sidodadi dilihat dari atribut-atribut yang dimilikinya. Sikap konsumen dibagi menjadi lima kriteria yaitu sangat tidak positif, sangat positif, cukup positif (netral), positif dan sangat positif. Perhitungan menggunakan skala interval untuk mengelompokkan lima kriteria sikap berdasarkan nilai skor sikap (A0) yang merupakan jumlah dari perkalian antara atribut kepentingan dan evaluasi kinerja.

Tabel 1. Hasil Analisis Multiatribut Fishbein Sikap Peternak Terhadap Layanan Inseminasi Buatan di Desa Sidodadi

Aspek	Skor Aktual	Interpretasi Sikap
Teknis Pelayanan	3688	Positif
Pelayanan Inseminator	5520	Positif
Sarana dan Informasi Layanan	3674	Positif
Biaya dan Administrasi Layanan	3613	Positif

Sumber: Data Primer, Diolah (2026)

Hasil analisis multiatribut Fishbein menunjukkan bahwa sikap peternak terhadap layanan inseminasi buatan di Desa Sidodadi berada pada kategori positif baik untuk semua aspek (teknis pelayanan, pelayanan inseminator, sarana dan informasi layanan serta biaya dan administrasi layanan) sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 11. Interpretasinya adalah bahwa secara umum peternak menilai bahwa layanan inseminasi buatan untuk sapi potong di Desa Sidodadi sudah baik.

3.2 Analisis Indeks Kepuasan Peternak (CSI)

Tabel 2. Hasil Analisis Kepuasan Peternak Terhadap Layanan Inseminasi Buatan di Desa Sidodadi

No.	Atribut	MIS	MSS	WF	WS
1.	Teknis Pelayanan	4,10	4,09	0,25	1,02
2.	Pelayanan Inseminator	4,04	4,14	0,25	0,99
3.	Sarana dan Informasi Layanan	4,06	4,10	0,25	1,02
4.	Biaya dan Administrasi Layanan	3,98	4,12	0,25	0,99
Jumlah					4,03

Sumber: Data Primer, Diolah (2026)

$$CSI = \sum WS / \text{rata-rata MSS} \times 100\% = 4,03/5 \times 100\% = 80,65\%.$$

Berdasarkan hasil perhitungan analisis CSI diperoleh nilai sebesar 80,65%. Hasil analisis ini mengindikasikan bahwa peternak di Desa Sidodadi secara umum merasa sangat puas dengan layanan inseminasi buatan. Namun

demikian masih terdapat ruang perbaikan terutama pada aspek teknis pelayanan dimana kinerja layanan masih sedikit berada di bawah tingkat kepentingan peternak.

3.3 Analisis Kepentingan Kinerja (IPA)

Hasil analisis IPA menunjukkan temuan sebagai berikut:

- a. Kuadran I (Prioritas Utama) yaitu pada teknis pelayanan. Atribut ini memiliki tingkat kepentingan tinggi tetapi kinerja masih rendah, sehingga perlu menjadi fokus utama perbaikan.
- b. Kuadran II (Pertahankan Kinerja) yaitu pada pelayanan inseminator dan sarana dan informasi layanan. Atribut ini sudah memiliki kinerja baik dan penting bagi peternak, sehingga perlu dipertahankan.
- c. Kuadran IV (Berlebih) yaitu pada biaya dan layanan inseminasi. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja sudah baik tetapi tingkat kepentingannya relatif lebih rendah.

Berdasarkan analisis multiatribut Fishbein, persepsi peternak terhadap pelayanan inseminasi buatan berada dalam kategori baik. Hal ini mengindikasikan bahwa secara umum peternak memiliki penilaian positif terhadap atribut-atribut layanan yang diberikan, baik dari aspek teknis, pelayanan petugas, sarana maupun biaya. Model Fishbein menekankan bahwa sikap individu terbentuk dari kombinasi antara kepercayaan terhadap atribut dan tingkat kepentingannya, sehingga nilai yang tinggi mencerminkan kesesuaian antara harapan dan pengalaman peternak. Temuan ini sejalan dengan penelitian oleh Thamrin dan Damayanti (2023) yang menyatakan bahwa persepsi positif terhadap kualitas layanan akan meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pengguna terhadap layanan publik maupun jasa agribisnis.

Hasil analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) menunjukkan nilai sebesar 80,65% yang termasuk dalam kategori sangat puas. Nilai ini mengindikasikan bahwa pelayanan inseminasi buatan telah melampaui harapan peternak secara keseluruhan. Dalam konteks teori kepuasan, nilai CSI yang mendekati 100% menunjukkan tingkat kesesuaian yang sangat tinggi antara harapan dan kinerja layanan sehingga berpotensi meningkatkan loyalitas dan keberlanjutan penggunaan layanan oleh peternak. Studi terbaru menunjukkan bahwa nilai CSI di atas 80% saja sudah dikategorikan sangat memuaskan, sehingga capaian melebihi 80% menunjukkan performa layanan yang sangat optimal. Hal ini juga menegaskan bahwa program inseminasi buatan di lokasi penelitian telah berjalan secara efektif dari perspektif pengguna layanan (Haryati, *et al.*, 2026).

Hasil analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) memberikan gambaran yang lebih spesifik mengenai atribut mana yang perlu diperhatikan. Atribut teknis pelayanan IB berada pada Kuadran I (prioritas utama), yang berarti atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan tinggi tetapi kinerjanya masih dirasakan belum optimal oleh peternak. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun secara umum kepuasan tinggi, masih terdapat kesenjangan pada aspek teknis seperti ketepatan waktu, keberhasilan kebuntingan, atau pemeriksaan pasca IB. Hasil ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa atribut teknis sering menjadi faktor kritis dalam pelayanan IB dan menjadi prioritas utama perbaikan dalam analisis IPA (Ginting, *et al.*, 2024).

Atribut pelayanan inseminator dan sarana layanan berada pada Kuadran II (pertahankan prestasi), yang menunjukkan bahwa atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan tinggi dan kinerja yang juga tinggi. Hal ini berarti kualitas interaksi petugas dengan peternak serta ketersediaan sarana telah berjalan dengan baik dan sesuai harapan. Kondisi demikian mencerminkan dimensi *responsiveness*, *assurance* dan *tangible* yang telah terpenuhi secara optimal sehingga berkontribusi besar terhadap kepuasan pengguna (Ginting, *et al.*, 2024).

Sedangkan atribut biaya dan administrasi pelayanan berada pada Kuadran IV (berlebihan), yang menunjukkan bahwa kinerja pada atribut ini sudah sangat baik namun tingkat kepentingannya relatif lebih rendah dibanding atribut lain. Keadaan ini dapat diartikan bahwa peternak tidak terlalu sensitif terhadap biaya selama kualitas layanan tetap terjaga. Temuan ini sejalan dengan konsep bahwa dalam layanan publik atau agribisnis, aspek kualitas teknis dan pelayanan seringkali lebih dominan dibandingkan faktor harga dalam menentukan kepuasan pengguna (Setiawan, *et al.*, 2022).

Secara keseluruhan kombinasi hasil analisis multiatribut Fishbein, CSI dan IPA menunjukkan bahwa pelayanan inseminasi buatan telah memberikan tingkat kepuasan yang sangat tinggi, namun tetap memerlukan peningkatan pada atribut teknis sebagai faktor kunci keberhasilan layanan. Hal ini menegaskan bahwa dalam pengelolaan layanan peternakan, pendekatan berbasis evaluasi atribut secara komprehensif sangat penting untuk menjaga kualitas layanan dan meningkatkan efektivitas program secara berkelanjutan.

4. Kesimpulan

Kesimpulan dari hasil penelitian ini yaitu: 1) Persepsi peternak terhadap pelayanan inseminasi buatan berdasarkan analisis multiatribut Fishbein berada dalam kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum peternak memiliki penilaian positif terhadap atribut-atribut pelayanan yang meliputi aspek teknis, pelayanan inseminator, sarana dan informasi serta biaya dan administrasi, 2) Tingkat kepuasan peternak berdasarkan hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) mencapai nilai sebesar 80,65%, yang termasuk dalam kategori sangat puas. Temuan ini mengindikasikan bahwa pelayanan inseminasi buatan secara keseluruhan telah mampu memenuhi bahkan melampaui harapan peternak sebagai pengguna layanan, 3) Hasil analisis IPA menunjukkan adanya variasi prioritas pada atribut pelayanan yaitu Aspek teknis pelayanan inseminasi buatan berada pada Kuadran I (prioritas utama), yang berarti atribut ini memiliki tingkat kepentingan tinggi namun kinerjanya masih perlu ditingkatkan, aspek pelayanan inseminator dan sarana layanan berada pada Kuadran II (pertahankan prestasi) yang menunjukkan bahwa kinerja pada atribut tersebut sudah baik dan sesuai dengan tingkat kepentingannya, dan aspek biaya pelayanan berada pada Kuadran IV (berlebihan) yang menunjukkan bahwa kinerja atribut ini relatif tinggi namun tingkat kepentingannya lebih rendah dibandingkan atribut lainnya. Saran yang dapat disampaikan yaitu: 1) Inseminator perlu meningkatkan kualitas aspek pelayanan inseminasi, 2) Dinas Peternakan perlu melakukan evaluasi kinerja berbasis indikator teknis, 3) Peneliti selanjutnya disarankan untuk menambah variabel penelitian dan menggunakan metode analisis yang lebih komprehensif, dan 4) pendekatan evaluasi berbasis atribut perlu dijadikan alat pemantauan rutin (monitoring) untuk menjaga keberlanjutan dan efektivitas layanan.

Referensi

1. Cahyani, E., T. Nurrohmah, C.F. Deka dan M.Z. Saleh. 2024. *The Role of Service Quality in Building Customer Satisfaction*. JMCBUS Vol.2(4): 192-205.
2. DOI: <https://doi.org/10.30640/jmcbus.v2i4.3300>
3. Chanifah, J. Triastono dan F.R.P. Hartono. 2021. Persepsi, Sikap dan Tingkat Kepuasan Petani Terhadap Varietas Unggul Kedelai di Kabupaten Kebumen, Jawa Tengah. *Jurnal AGRIC* Vol.33(2): 175-188.
4. Fatimah, N.A., M.N. Shaqinah, N.N. Ibrahim, P.A. Azizi, D. Puspitasari. 2025. Analisis Sikap Konsumen Terhadap Atribut BeeClo Pembungkus Ramah Lingkungan Menggunakan Pendekatan Multiatribut Fishbein. *GJMI* Vol.3(11) 219-226. DOI: <https://doi.org/10.59435/gjmi.v3i11.1890>
5. Ginting, Y.M., T. Chandra, Oktariyanto dan Endrawati. 2024. *A Study of Servqual and Customer Satisfaction Using Customer Satisfaction Index (CSI), Importance Performance Analysis (IPA) and Improvement Factor (IF) Method*. Economics and Digital Business Review Vol.5(1): 373-393.
6. Haryati, E. Sumarya dan A. Purbasari. 2026. Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Pendekatan *Service Quality* (SERVQUAL), *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). *Jurnal Manajemen Rekayasa dan Inovasi Bisnis* Vol.4(2): 12-22.
7. Hossain, S.M.J., M.F.H. Miraz, S. Akter, M.Y. Ali dan G.K. Deb. 2022. *Comparative Study on Semen Quality and Fertility of Red Chittagong Cattle, BCB1 and Munshiganj Bulls of Bangladesh*. *J. Advances in Bioscience and Biotechnology* Vol.13(9)
8. Hulopi, C., Y. Pateda dan L.O. Sahara. 2023. Tingkat Kepuasan Peternak Sapi Potong pada Pelayanan Inseminasi Buatan di Kecamatan Tilongkabila Kabupaten Bone Bolango. *JTJLS* Vol.1(2): 66-73
9. Sa'adah, I., Mukson dan Y.S. Ondho. 2018. *Analysis of Factors Affecting Farmer Satisfaction in Artificial Insemination Services in Jepara Regency Central Java Indonesia*. *IJEAB* Vol.3(6): 2226-2232.
10. DOI: <https://dx.doi.org/10.22161/ijeab/3.6.38>
11. Saputra, R., F. Yenila dan S.N. Rahman. 2023. *Development of a Service Quality Analysis Information System with the Importance Performance Analysis Method*. *JCSITech* Vol.9(4): 210-214. doi: <https://10.35134/jcsitech.v9i4.90>
12. Setiawan, A.D., A.Z. Yamani dan F.D. Winati. 2022. Pengukuran Kepuasan Konsumen Menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) (Studi Kasus UKMK Alul Saleh). *Jurnal Teknologi dan Manajemen Industri Terapan* Vol.1(4): 286-295.
13. Setiawan, B.D., B. Herlina, S.D. Agustina dan T. Waluyo. 2025. Tingkat Keberhasilan Inseminasi Buatan Sapi Bali (*Bos sondaicus*) di Kecamatan Jaya Loka Kabupaten Musi Rawas, Provinsi Sumatera Selatan. *J. Anim. Res App. Sci.* Vol.6(1): 16:24 DOI: <https://doi.org/10.22219/aras.v6i1.41150>
14. Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
15. Sumarwan, U. 2014. *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran – edisi kedua*. Ghalia Indonesia. Jakarta.
16. Thamrin, E., dan S. Damayanti. 2023. Analisis Kepuasan Pelanggan Registrasi Pangan Olahan Menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). *Jurnal ERUDITIO* Vol.3(2): 136-150
17. Theresa, A.H., T. Chandra, Y. Octafilia, M.M. Deli dan Sarbaeni. 2025. *Optimizing Banking e-Service Excellence: A CSI and IPA Approach to Customer Satisfaction*. *Jurnal INVEST* Vol.6(1): 195-205. DOI: <https://doi.org/10.55583/invest.v6i1.1305>
18. Tjiptono, F., dan A. Diana. 2020. *Pemasaran*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
19. Wardhana, A. 2024. *Customer Satisfaction in The Digital Edge* - edisi Indonesia. Eureka Media Aksara

DOI: <https://doi.org/10.31004/riggs.v5i2.10157>

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

20. Wicaksana, B.E., L.E. Setijorini, D.E. Yani, I. Hasvi dan Irwanto. 2025. Tingkat Persepsi Peternak Terhadap Inseminasi Buatan dan Implikasinya Bagi Pengembangan Peternakan Lokal (Studi Kasus Kecamatan Pubian, Lampung Tengah). JISA Vol.25(2): 441-453
21. Zygiaris, S., Z. Hameed, M.A. Alsubale dan S.U. Rehman. 2022. *Service Quality and Customer Satisfaction in the Post Pandemic World: A Study of Saudi Auto Care Industry*. Frontiers in Psychology Vol.13 Article 842141.
22. DOI: <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.842141>