

KEPUASAN PETERNAK TERHADAP KUALITAS PELAYANAN ASURANSI USAHA TERNAK SAPI DI KABUPATEN BANTUL

Miftakhul Huda
18/428076/PT/07730

INTISARI

Peternakan sapi sangat penting untuk produksi daging nasional, namun rentan terhadap risiko seperti perubahan iklim dan penyakit. Pemerintah memperkenalkan Program Asuransi Usaha Ternak Sapi (AUTS) untuk mengurangi risiko ini dan memastikan keberlanjutan usaha peternakan. Penelitian ini mengevaluasi kepuasan peternak sapi terhadap AUTS di Kabupaten Bantul, Yogyakarta. Tujuan utama penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi karakteristik peternak yang berpartisipasi, mengukur kepuasan mereka terhadap layanan, dan menganalisis faktor demografi seperti usia, pendidikan, pengalaman beternak, dan pendapatan yang mempengaruhi kepuasan. Meskipun bermanfaat, partisipasi dalam program ini masih rendah, menunjukkan perlunya sosialisasi yang lebih baik. Penelitian ini menggunakan analisis tabulasi silang, Indeks Kepuasan Pelanggan (CSI), dan regresi linier berganda. Data dikumpulkan melalui survei dan wawancara dengan 43 peternak di tiga kecamatan. Hasilnya menunjukkan mayoritas peternak puas dengan program AUTS, dengan skor CSI sebesar 73,57%. Pendapatan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan, sedangkan usia, pendidikan, dan pengalaman beternak tidak. Peternak sangat menghargai informasi yang jelas, pembayaran klaim tepat waktu, dan aksesibilitas layanan. Tantangan utama termasuk prosedur birokrasi dan kebutuhan komunikasi serta pendidikan yang lebih baik tentang program ini. Rekomendasi untuk meningkatkan program mencakup penyederhanaan proses klaim, peningkatan digitalisasi, perluasan kampanye pendidikan, dan dukungan tambahan untuk peternak berpenghasilan rendah. Penelitian ini memberikan wawasan bagi pembuat kebijakan dan pemangku kepentingan untuk meningkatkan efektivitas dan jangkauan AUTS, yang pada akhirnya akan berkontribusi pada kesejahteraan dan keberlanjutan peternakan sapi di Indonesia.

(Kata kunci: Asuransi Usaha Ternak Sapi (AUTS), kepuasan peternak, kualitas layanan, faktor demografi, Kabupaten Bantul.)

FARMERS' SATISFACTION WITH THE QUALITY OF CATTLE BUSINESS INSURANCE SERVICES IN BANTUL DISTRICT

Miftakhul Huda
18/428076/PT/07730

ABSTRACT

Cattle farming is crucial for national meat production but is vulnerable to risks such as climate change and disease. The government introduced the Cattle Farming Business Insurance Program (AUTS) to mitigate these risks and ensure the sustainability of cattle farming operations. This study evaluates cattle farmers' satisfaction with AUTS in Bantul Regency, Yogyakarta. The main objectives of this research are to identify the characteristics of participating farmers, measure their satisfaction with the services, and analyze demographic factors such as age, education, farming experience, and income that influence satisfaction. Although beneficial, participation in this program remains low, indicating the need for better outreach. This study uses cross-tabulation analysis, the Customer Satisfaction Index (CSI), and multiple linear regression. Data were collected through surveys and interviews with 43 farmers in three districts. The results show that the majority of farmers are satisfied with the AUTS program, with a CSI score of 73.57%. Income significantly affects satisfaction, while age, education, and farming experience do not. Farmers highly value clear information, timely claim payments, and service accessibility. The main challenges include bureaucratic procedures and the need for better communication and education about the program. Recommendations for improving the program include simplifying the claims process, enhancing digitalization, expanding educational campaigns, and providing additional support for low-income farmers. This study offers insights for policymakers and stakeholders to enhance the effectiveness and reach of AUTS, ultimately contributing to the welfare and sustainability of cattle farming in Indonesia.

(Key words: Cattle Business Insurance (AUTS), farmer satisfaction, service quality, demographic factors, Bantul Regency.)