
ANALISIS MUTU PELAYANAN PENYULUHAN PERTANIAN DAN KEPUASAN PETANI PADI SAWAH DALAM KEGIATAN PENYULUHAN PERTANIAN DI KELURAHAN BARUGA KECAMATAN BARUGA KOTA KENDARI

Ilham Saputra¹, Iskandar Zainuddin Rela¹, Tjandra Buana^{1*}

¹ Jurusan Penyuluhan Pertanian Fakultas Pertanian Universitas Halu Oleo, Kendari, Sulawesi Tenggara, Indonesia.

* **Corresponding Author:** tjandra.buana_faperta@uho.ac.id

To cite this article:

Saputra I., Rela, I. Z., & Buana, T. (2024). Analisis Mutu Layanan Penyuluhan Pertanian dan Kepuasan Petani Padi Sawah dalam Kegiatan Penyuluhan Pertanian di Kelurahan Baruga Kecamatan Baruga Kota Kendari. *JIPPM (Jurnal Ilmiah Penyuluhan dan Pengembangan Masyarakat)*, 4(2), 142 – 155. <http://dx.doi.org/10.56189/jippm.v4i2.13>

Received: 10 Februari 2024; **Accepted:** 9 Juni 2024; **Published:** 30 Juni 2024

ABSTRACT

The quality of extension services is expected to generate satisfaction for farmers, which will then be useful in efforts to increase the capacity and quality of individual farmers. This study aims to assess the level of quality of extension services and farmer satisfaction in agricultural extension activities in Baruga Sub-district. The population of this study were all wet-rice farmers in Baruga Sub-district, which amounted to 287 people. The research sample was determined using the Slovin formula with an error rate of 10%, resulting in a sample size of 34 farmers. This research employed a quantitative approach. Data were collected through surveys, interviews, and document review, with the assistance of questionnaires. Quantitative descriptive analysis was used to process the data. The findings indicated that the quality of agricultural extension services in farming development activities in Baruga Village was generally rated as good or high. This can be observed in each indicator, namely tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, which have been executed optimally. Furthermore, the satisfaction of farmers with regard to agricultural extension activities in the development of farming in Baruga Village is evident. This is demonstrated by the positive response (satisfaction) of farmers to the actions of extension workers, which begins with the activities of extension service visits and extends to the satisfaction with the material presented, the ability to identify potential, and the satisfaction with the ability of extension workers to identify problems.

Keywords: *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Farmer Satisfaction.*

PENDAHULUAN

Penyuluhan pertanian adalah proses pembelajaran bagi pelaku utama serta pelaku usaha agar mau dan mampu menolong, mengorganisasikan dirinya dalam mengakses informal pasar, teknologi, permodalan, sumberdaya lainnya, sebagai upaya untuk meningkatkan produktivitas, efisiensi usaha, pendapatan, dan kesejahteraannya. Sebagai kegiatan pendidikan, penyuluhan pertanian adalah upaya untuk membantu menciptakan iklim pembelajaran yang kondusif bagi pelaku utama dan keluarganya, serta pelaku usaha (Rusdy & Sunartomo, 2020; Deptan, 2019).

Kinerja penyuluh pertanian yang baik merupakan dambaan setiap stakeholder pertanian. Keadaan petani saat ini yang masih banyak terbelenggu pada kemiskinan merupakan ciri bahwa penyuluhan pertanian masih perlu untuk terus meningkatkan perannya dalam rangka membantu petani memecahkan masalah mereka sendiri terutama dalam aspek usahatani secara menyeluruh. Oleh sebab itu, kegiatan penyuluhan pertanian perlu ditata

dan dikembangkan sedemikian rupa agar harapan, kepuasan dan kapasitas petani sebagai sasaran penyuluhan pertanian dapat terpenuhi sebagaimana mestinya. Mujiburrahmad et al (2020) menyatakan bahwa pelaksanaan kegiatan penyuluhan pertanian merupakan serangkaian proses yang berkelanjutan sesuai dengan kebutuhan petani; untuk itu materi dan metode penyuluhan pertanian merupakan bagian dari kualitas kegiatan penyuluhan pertanian. Lebih Jauh lagi Darmawati & Ninggrum (2022); Soleh et al (2020), menjelaskan bahwa kegiatan penyuluhan pertanian diharapkan agar mampu menjembatani berbagai fenomena-fenomena yang terjadi di lingkungan petani dengan perkembangan ilmu pengetahuan, baik yang bersifat temporer maupun bersifat tetap. Harapan dalam sebuah kegiatan penyuluhan pertanian adalah untuk meningkatkan kapasitas petani, meningkatkan produktivitas, efisiensi usaha, pendapatan dan kesejahteraan, oleh sebab itu untuk mencapai semua itu maka perlu seorang penyuluh menjalankan perannya yang dimana peran penyuluh sebagai inisiator, komunikator, fasilitator, motivator, organisator dan dinamisator, untuk membantu petani dan keluarganya sehingga bisa meningkatkan kapasitas dan kemampuan mereka.

Kelurahan Baruga adalah kelurahan yang ada di Kecamatan Baruga, Kota Kendari Provinsi Sulawesi Tenggara. Luas lahan garap \pm 400 Ha, yang terdiri dari 16 kelompok tani yang tergabung dalam satu gapoktan dan terdiri dari seorang penyuluh yang mendampingi petani dalam mengelola usahatani. Petani dalam melakukan budidaya tanaman padi dilakukan sebanyak dua kali dalam satu tahun. Salah satu kegiatan penyuluhan yang pernah diikuti petani yaitu pengendalian hama tikus, dan pembuatan pupuk. Harapan petani dalam kegiatan penyuluhan tersebut kurang maksimal, hal ini dapat kita ketahui dalam dua tahun terakhir ini produksi petani kurang meningkat. Hasil observasi peneliti terhadap petani padi sawah dan kelompok tani telah diketahui bahwa pada Tahun 2020-2021, produksi mencapai 6 Ton. Sedangkan produktivitasnya hanya mencapai produksi 4 – 5 Ton/Ha.

Salah satu permasalahan yang dirasakan petani dalam proses budidaya tanaman padi sawah adalah kondisi lahan yang semakin hari semakin kurang subur, disebabkan oleh kondisi karakteristik tanah yang semakin memburuk (Asmanabillah, 2021), sehingga perlu perlakuan atau metode pemupukan yang tepat. Selain itu serangan hama juga menjadi faktor lain yang mampu memperparah hasil produksi tanaman petani (Akbar et al., 2017; Suharyanto et al., 2015). Oleh karena itu, peran penyuluh pertanian semakin penting dalam identifikasi masalah dan memberikan inovasi yang tepat guna untuk menyelesaikan permasalahan para petani. Informasi ini penting untuk kita ketahui guna mendesain pelayanan penyuluhan yang baik sehingga petani merasa puas dengan kegiatan yang dilaksanakan oleh penyuluh dan lembaga penyuluhan pertanian terkait.

Mutu pelayanan penyuluhan diharapkan dapat menimbulkan kepuasan bagi petani yang selanjutnya akan bermanfaat dalam upaya ikut meningkatkan kapasitasnya. Kepuasan para petani terhadap jasa penyuluhan utamanya akan ditentukan oleh tingkat terpenuhinya kebutuhan petani oleh penyuluhan yang ada yang selanjutnya dapat meningkatkan kapasitas petani (Maulidina et al., 2023). Do & Tran (2018), kualitas layanan penyuluhan pertanian sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti adopsi inovasi teknologi, instruksi yang jelas, penyuluh yang berpengalaman, diskusi, dan kunjungan lapangan yang disesuaikan dengan kebutuhan petani sasaran. Bagi para petani di Kelurahan Baruga, kehadiran para penyuluh pertanian sangat diharapkan, terutama untuk membantu para petani dalam memecahkan masalah yang dihadapi, namun pada kenyataannya masih belum semua permasalahan petani dapat diatasi.

Kepuasan petani terhadap suatu jasa/kegiatan ditentukan oleh tingkat kepentingan petani. Faktor yang menentukan kepuasan petani adalah mutu/kualitas pelayanan yang terfokus pada ketepatan pelayanan yang meliputi keandalan (reliability), kesigapan penyuluh dalam merespon masalah yang disampaikan petani, daya tanggap (responsiveness), keramahan penyuluh dalam menyampaikan informasi, jaminan (insurance), kemudahan petani dalam menghubungi penyuluh serta kemampuan penyuluh berkomunikasi dengan petani yang dimensinya yaitu empati (empathy), serta penampilan penyuluh pada saat melayani petani, dimensinya bukti langsung/nyata (tangibles) (Bitnar, 2017). Dalam hubungannya dengan kinerja layanan penyuluh dalam kegiatan penyuluhan pertanian, diharapkan memberikan kepuasan kepada petani. Sehingga memahami persepsi petani atau kelebihan dan kelemahan atas layanan penyuluh menjadi informasi yang penting untuk memberikan rekomendasi kedepan dalam penyuluhan pertanian khususnya di Kelurahan Baruga. Dengan demikian, kajian ini perlu dilakukan dalam mencari faktor-faktor yang mampu memberikan pengaruh yang signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan penyuluh dan menjadi evaluasi dalam meningkatkan kepuasan pengguna dalam hal ini petani padi sawah di Kelurahan Baruga Kecamatan Baruga Kota Kendari.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini telah dilakukan di Kelurahan Baruga Kecamatan Baruga Kota Kendari pada bulan September

sampai Oktober 2023. Lokasi penelitian ditentukan secara sengaja (purposive) dengan pertimbangan bahwa di Kelurahan Baruga merupakan salah satu kelurahan di Kota Kendari yang mayoritas masyarakatnya adalah petani padi sawah dan memiliki kelompok tani yang aktif serta senantiasa didampingi oleh penyuluh pertanian dalam proses berusahatani. Populasi dalam penelitian ini merupakan seluruh petani padi sawah di Kelurahan Baruga yang berjumlah 287 orang. Sampel ditentukan menggunakan rumus slovin dengan derajat kesalahan sebesar 10%, sehingga sampel penelitian berjumlah 34 orang petani. Data dikumpulkan dengan menggunakan teknik survey, wawancara dan dokumentasi dengan menggunakan bantuan media kuesioner. Pendekatan kuantitatif digunakan dalam penelitian ini. Data selanjutnya diolah menggunakan analisis statistik deskriptif, yaitu statistik yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap obyek yang diteliti serta bertujuan untuk menginterpretasikan mengenai argumen responden terhadap pilihan pernyataan dan distribusi frekwensi, persentase dan rerata hasil pernyataan responden dari data yang telah dikumpulkan. Makna nilai rerata (mean) dalam skala Likert diadopsi dari Cooper & Seindler (2014), dengan pengkategorian, yaitu (1) Jika nilai rerata pernyataan reponden antara 1 – 1.50 = Sangat Tidak Setuju/ Sangat Tidak Baik; (2) Jika nilai rerata pernyataan reponden antara 1.51 – 2.50 = Tidak Setuju/Tidak Baik; (3) Jika nilai rerata pernyataan reponden antara 2,51 – 3.50 = Netral/Cukup baik; (4) Jika nilai rerata pernyataan reponden antara 3,51 – 4.50 = Setuju/Baik; dan (5) Jika nilai rerata pernyataan reponden antara 4.51 – 5 = Sangat Setuju/Sangat Baik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Petani Padi Sawah

Karakteristik selalu identic dengan ciri atau atribut yang melekat pada seseorang, baik secara fisik maupun non fisik. Karakteristik petani padi sawah dalam penelitian ini terdiri dari umur, pendidikan, dan masa kerja. Untuk lebih jelasnya karakteristik petani padi sawah dalam penelitian ini tersaji pada tabel berikut.

Tabel 1. Karakteristik Petani Padi Sawah di Kelurahan Baruga, Kota Kendari.

No.	Kategori	Jumlah Responden (Jiwa)	Presentase (%)	
1.	Umur	30 – 40 Tahun	7	20,58
		41 – 50 Tahun	11	32,35
		51 – 60 Tahun	14	41,17
		61 – 70 Tahun	2	5,88
2.	Tingkat Pendidikan	Sekolah Dasar (SD)	14	41,17
		Sekolah Menengah Pertama (SMP)	16	47,05
		Sekolah Menengah Atas (SMA)	4	11,76
3.	Masa Kerja Petani	1 – 10 Tahun	7	20,58
		11 – 20 Tahun	14	41,17
		21 – 30 Tahun	12	35,29
		31 – 40 Tahun	1	2,94
		Jumlah	34	100,0

Sumber : Data Primer Diolah, 2023.

Tabel 1 menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan usia antara 30-40 tahun sebanyak tujuh orang (20.58%), berusia antara 41-50 tahun sebanyak sebelas orang (32.35%), berusia antara 51-60 tahun sebanyak empat belas orang (41.17%), dan berusia antara 61-70 tahun sebanyak dua orang (5.88%) dan berdasarkan usia, responden tersebut maka responden berusia antara 51-60 tahun sebanyak empat belas orang (41.17%), dimana hal ini menunjukkan bahwa di usia tersebut termasuk kelompok usia yang masih produktif. Usia merupakan faktor yang berkaitan langsung dengan produktivitas kerja. Usia yang dirasakan oleh responden dapat menurunkan produktivitas ataupun meningkatkan produktivitas kerja. Kemampuan responden secara keseluruhan pada usia produktif hampir sama. Selain itu juga dipengaruhi dengan jenis pekerjaan yang tidak terlalu rumit sehingga tidak memerlukan skill khusus. Salah satu indikator dalam menentukan produktivitas kerja dalam melakukan pengembangan usaha adalah tingkat umur. Dimana umur petani yang berusia relatif muda lebih kuat bekerja, cekatan, mudah menerima inovasi baru, tanggap terhadap lingkungan sekitar bila dibandingkan tenaga kerja yang sudah memiliki usia yang relatif tua sering menolak inovasi baru (Sihombing & Hutahaean, 2019;

Suartha et al., 2022). Undang-Undang No.13 Tahun 2013 disebutkan bahwa tenaga kerja yang produktif tingkat umurnya 15-64 tahun. Dengan demikian petani padi sawah di Kelurahan Baruga yang berada di usia produktif.

Tabel 1 juga menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan mayoritas petani adalah tamatan pendidikan SD sebanyak empat belas orang (41.17%), Sekolah Menengah Pertama (SMP) berjumlah enam belas orang (47.05%), dan SMA sebanyak empat orang (11.76%). Kondisi ini menunjukkan tingkat pendidikan petani dalam hal ini mencerminkan bahwa pendidikan responden sedang. Tingkat pendidikan berpengaruh terhadap cara berpikir dan cara pandang dalam membentuk penilaian terhadap berbagai hal yang dihadapinya. Dengan kata lain, semakin tinggi tingkat pendidikan maka kemampuan pola pikirnya semakin baik dan aktif dalam mempercepat proses penerimaan informasi atau tanggap terhadap hal-hal yang berhubungan dengan tugas-tugas dan pekerjaan. Dengan demikian para responden dengan tingkat pendidikan yang tinggi mampu bekerja dengan tingkat kesulitan dan tanggung jawab yang tinggi (Jumawan, 2021).

Tabel 1 menunjukkan bahwa karakteristik responden yang memiliki masa kerja di bawah 10 tahun sebanyak tujuh orang (20.58%), masa kerja 11-20 tahun sebanyak empat belas orang (41.17%), masa kerja 21-30 tahun sebanyak dua belas orang (35.29%), masa kerja 31-40 tahun ke atas sebanyak satu orang (2.94%). Berdasarkan masa kerja, mayoritas responden telah memiliki pengalaman yang lebih luas dalam menganalisis pekerjaan yang berhubungan dengan pekerjaan. Hal ini menunjukkan bahwa responden memiliki pengalaman yang cukup baik dan lama dalam bertani padi sawah, sehingga dari pengalaman tersebutlah mereka mampu memperoleh ilmu yang tidak dipelajari pada tahapan pendidikan formal.

Mutu Layanan Penyuluhan Pertanian

Mutu atau kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Zeithaml (2003) & Wardani et al (2023), menjelaskan bahwa kualitas pelayanan berfokus terhadap evaluasi yang mencerminkan persepsi pelanggan dari dimensi yang spesifik tentang pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan komponen dari kepuasan pelanggan. Mutu atau kualitas layanan terdiri dari beberapa faktor, yaitu *tangibles* (bukti langsung), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (kesigapan), *assurance* (jaminan dan kepastian), dan *emphaty* (kepedulian).

Tangibles (Bukti Langsung)

Bukti langsung (*Tangibles*) merupakan kemampuan tenaga penyuluh dalam menunjukkan eksistensinya kepada para petani meliputi penampilan fisik penyedia jasa seperti kerapihan dan penampilan penyuluh. Indikator yang digunakan untuk mengukur bukti langsung (*tangibles*) yaitu kerapihan dan penampilan penyuluh. Hasil jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Mutu Layanan Penyuluh Pertanian Berdasarkan Indikator Bukti langsung (*Tangibles*)

Pertanyaan/item	Jawaban Responden										Rata-Rata	Makna dlm skala
	STS (1)		TS (2)		N (3)		S (4)		SS (5)			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
Penyuluh selalu memfasilitasi alat dan bahan petani dalam kegiatan penyuluhan	0	0.00	0	0.00	2	5.88	24	70.59	8	23.53	4.18	Baik
Penyuluh selalu menyediakan perlengkapan penyuluhan kepada petani saat kegiatan	0	0.00	0	0.00	1	2.94	24	70.59	9	26.47	4.24	Baik
Rata Skor Indikator bukti langsung											4.21	Baik
Rata-Rata Skor Variabel bukti langsung (<i>tangibles</i>)											4.21	Baik

Sumber: Data Primer Diolah, 2023.

Tabel 2 menjelaskan bahwa tanggapan responden mengenai *tangibles* yang memperoleh nilai rerata skor sebesar 4.21 yang mencerminkan *tangibles* termaksud dalam kategori yang baik. Kehadiran penyuluh untuk memfasilitasi kegiatan usaha, Petani sangat mengharapkan kehadiran penyuluh untuk untuk memfasilitasi kegiatan usaha, rerata jawaban responden menunjukan nilai sebesar 4.18 (baik), dan kebanyakan responden menjawab setuju sebanyak dua puluh empat orang (70.59%) dan sangat setuju sebanyak delapan orang (23.53%). Hal ini memberikan gambaran bahwa petani dapat bertanya langsung kepada penyuluh mengenai keperluan yang dibutuhkan dalam kegiatan penyuluhan serta dapat dengan langsung mendapatkan jawaban atas pertanyaan petani demi menunjang kegiatan usaha tani.

Kelengkapan dan kesiapan alat peraga, berdasarkan tanggapan responden akan kesiapan alat peraga memiliki nilai rerata sebesar 4.24 (baik), kebanyakan responden menjawab setuju sebanyak dua puluh empat orang (70.59%) dan sangat setuju sebanyak sembilan orang (26.47%). Hal ini sangat penting agar proses penyuluhan dapat berjalan dengan baik, atribut ini juga merupakan salah satu atribut yang paling diinginkan petani agar petani dapat melihat langsung praktik yang dilakukan penyuluh dan mengetahui cara penggunaannya.

Kepuasan petani pada indikator penampilan/keberwujudan bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan petani terhadap peran PPL. Berdasarkan hasil penelitian bahwa kepuasan petani yang dipengaruhi oleh indikator penampilan masuk dalam kategori baik. Alat peraga yang biasa digunakan penyuluh adalah spanduk, brosur, dan alat pengeras suara, sedangkan penggunaan proyektor hanya digunakan jika kegiatan dilakukan di kantor BPP. Pelayanan yang diberikan penyuluh sudah sangat baik. Penyuluh dapat menjelaskan dengan sangat baik dan mudah dimengerti oleh petani. Seorang penyuluh harus terbiasa dengan sistem pertanian dan perlu berempati dengan kehidupan dan keputusan petani, baik secara teoritis maupun praktis. Penyuluh harus mampu memberikan praktis metode dan metode budidaya tanaman, sehingga petani dapat menemukan dan menggunakan peralatan dan fasilitas produksi pertanian yang sesuai (Effendi et al., 2021). Dengan adanya pertemuan dan penyuluhan yang dilaksanakan di balai pertemuan masih jarang dilakukan, rata-rata pertemuan dan penyuluhan yang dilaksanakan di balai pertemuan dilakukan sebanyak 1-4 kali dalam sebulan. Karena beberapa kampung dengan jarak yang ditempuh ke kantor BPP cukup jauh, sehingga penyuluh biasanya lebih banyak melakukan pertemuan dan penyuluhan dengan petani langsung di lapangan agar mempermudah komunikasi antar penyuluh dengan petani.

Reliability (Keandalan)

Reliability (keandalan) merupakan kemampuan tenaga penyuluh untuk memberikan pelayanan yang telah dijanjikan dengan tepat (*accurately*), kemampuan untuk dapat dipercaya (*dependably*), serta tepat waktu (*on time*). Hasil survei yang dilakukan dan jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 3 berikut.

Tabel 3. Mutu Layanan Penyuluh Pertanian Berdasarkan Indikator *Reliability* (keandalan)

Pertanyaan/item	Jawaban Responden										Rata-Rata	Makna dlm skala
	STS (1)		TS (2)		N(3)		S (4)		SS (5)			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
Penyuluh selalu melakukan praktek langsung di lapangan	0	0.00	0	0.00	7	20.59	18	52.94	9	26.47	4.06	Baik
Penyuluh selalu melakukan pelatihan atau kunjungan secara teratur kepada petani	0	0.00	0	0.00	5	14.71	23	67.65	6	17.65	4.03	Baik
Materi yang diberikan dalam penyuluhan sudah dapat mengatasi masalah yang dihadapi petani (PHP, pemasaran dan teknologi)	0	0.00	0	0.00	8	23.53	19	55.88	7	20.59	3.97	Baik
Kegiatan penyuluhan yang dilakukan tepat waktu dengan keinginan petani	0	0.00	0	0.00	5	14.71	19	55.88	10	29.41	4.15	Baik
Rata Skor Indikator bukti Reliability											4.05	Baik
Rata-Rata Skor Variabel Reliability (X₂)											4.05	Baik

Sumber: Data Primer Diolah, 2023.

Tabel 3 diketahui bahwa tanggapan responden mengenai *Reliability*, dengan rerata skor jawaban 4,05 berada pada kategori baik. Ini menunjukkan bahwa *Reliability* yakni mutu pelayanan yang terfokus pada ketepatan pelayanan yang terdiri dari item indikator praktek langsung di lapangan; pelatihan dan kunjungan secara teratur oleh penyuluh; Penyusunan rencana kegiatan usaha tani; Memberikan informasi teknologi baru dan informasi

pasar; Memberikan informasi peluang usaha dan permodalan, peningkatan hasil usaha sudah baik. Kemampuan penyuluh pertanian untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Diantaranya kinerja penyuluh pertanian harus sesuai dengan harapan petani seperti ketepatan waktu, keakuratan informasi yang diberikan penyuluh pertanian kepada petani tanpa ada kesalahan, sikap yang simpatik, serta metode yang digunakan penyuluh pertanian dalam melayani petani.

Kemampuan penyuluh dalam praktek langsung dilapangan, atribut ini mendapatkan nilai rerata sebesar 4.06 (baik) hal ini dikarenakan atribut ini sangat diharapkan petani, karena petani sangat mengharapkan praktek penyuluh dilapangan seperti teknis cara penanaman, pemupukan, pemberian pakan untuk ternak serta bagaimana penanganan hasil usaha pertanian dan jawaban untuk setiap pertanyaan-pertanyaan serta permasalahan yang dihadapi petani dilapangan, selain itu petani juga sangat mengharapkan solusi atas permasalahan yang dihadapi petani.

Mampu melaksanakan pelatihan dan kunjungan secara teratur, memiliki nilai rerata jawaban sebesar 4.03 berada dalam skala kategori yang baik, pertemuan-pertemuan yang kontinyu dan rutin antara penyuluh dengan petani dilakukan untuk mendiskusikan permasalahan yang timbul dan melihat perkembangan petani. Kunjungan secara teratur ini dapat menciptakan rasa kekeluargaan yang akan mempermudah dan memperlancar pemberian dan penerimaan informasi atau materi yang diberikan.

Mampu membantu petani/kelompok tani dalam mengatasi masalah yang dihadapi, Item ini memiliki nilai rerata jawaban sebesar 3.97 (baik), hal ini dikarenakan bahwa rencana kegiatan usaha tani sangat diperlukan oleh petani untuk membantu petani dalam mengatasi masalah dalam usahatani seperti pengendalian hama, pemasaran dan teknologi. Teknologi tersebut dapat berupa informasi benih unggul, cara penanaman, pemupukan, pemberian pakan serta pengolahan hasil pertanian. Penyuluh telah memberikan informasi yang luas kepada para petani dalam hal informasi pasar dapat membantu petani untuk mempermudah penjualan hasil usahanya. Sebagai penyuluh tentunya harus dapat membantu petani mencari pasar yang dapat menguntungkan petani. selain itu atribut ini juga sangat diharapkan petani dan sangat penting guna menghadapi masalah yang dihadapi petani dilapangan,

Mampu meningkatkan ketetapan waktu dalam hasil usaha petani, Dengan adanya penyuluhan diharapkan dapat meningkatkan hasil usaha para petani tepat waktu sesuai dengan yang diharapkan dan mendapatkan rerata jawaban responden sebesar 4.15 (baik) yang akan berdampak pada peningkatan keuntungan serta meningkatnya taraf hidup petani lebih baik.

Keterpercayaan/keandalan dapat diartikan pemberian informasi baru dari penyuluh pertanian ke setiap anggota kelompok tani, keterpercayaan yang dimaksud adalah keterpercayaan dalam memberikan pelayanan (Effendi et al., 2021). Kepuasan petani pada indikator keterpercayaan bertujuan untuk mempengaruhi tingkat kepuasan petani terhadap peran penyuluh pertanian yang diberikan dalam memberikan kepercayaan kepada petani dan kesigapan dalam memenuhi kebutuhan petani. Kepuasan petani di Kelurahan Baruga dipengaruhi oleh kegiatan penyuluh yang sering mengunjungi petani di lapangan untuk meninjau langsung keadaan petani dan saling berkomunikasi untuk bertukar pikiran, petani menceritakan permasalahan yang sedang dihadapi dan penyuluh langsung merespon keluhan yang telah diceritakan oleh petani. Dalam sebulan biasanya penyuluh mengunjungi petani sebanyak 1 – 4 kali bahkan lebih, khusus untuk petani yang mempunyai masalah dengan kondisi pertaniannya. Penyuluh selalu hadir tepat waktu jika ada pertemuan penyuluhan yang telah direncanakan. Petani lebih nyaman karena tidak harus menunggu lama untuk memulai kegiatan penyuluhan. Penyuluh jarang membatalkan kegiatan penyuluhan yang sudah direncanakan, biasanya penyuluh membatalkan kegiatan tersebut dikarenakan faktor cuaca yang tidak mendukung pada saat pertemuan atau jika ada rapat dadakan di BPP. Indikator keterpercayaan masuk dalam kategori memuaskan karena menurut petani materi yang penyuluh berikan sudah sesuai dengan kebutuhan petani, ketepatan waktu dalam menghadiri penyuluhan juga selalu dijaga oleh penyuluh serta penyuluh dinilai adil dalam memberikan respon yang baik kepada setiap petani atau kelompok tani.

Responsiveness (Kesigapan)

Responsiveness (kesigapan) merupakan dimensi yang menekankan kepada kesediaan penyedia jasa dalam hal ini tenaga penyuluh untuk membantu petani dan memberikan pelayanan yang sesuai kebutuhan petani padi secara cepat dan tepat. Indikator yang digunakan untuk mengukur *responsiveness* (kesigapan) yaitu cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul dan kecepatan menangani pengaduan petani. Hasil survei yang dilakukan dan jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Mutu Layanan Penyuluh Pertanian Berdasarkan Indikator *Responsiveness* (Kesigapan)

Pertanyaan/item	Jawaban Responden										Rata-Rata	Makna dlm skala
	STS (1)		TS (2)		N (3)		S (4)		SS (5)			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
Penyuluh dengan cepat melakukan tindakan dalam mengatasi masalah yang di hadapi petani	0	0.00	0	0.00	1	2.94	23	67.65	10	29.41	4.26	Baik
Program yang dibuat oleh penyuluh dapat membantu petani sesuai dengan masalah petani	0	0.00	0	0.00	3	8.82	23	67.65	8	23.53	4.15	Baik
Penyuluh selalu mempunyai kecepatan menangani masalah petani dan mencari solusi	0	0.00	0	0.00	1	2.94	24	70.59	9	26.47	4.24	Baik
Rata Skor Indikator tanggap dan cepat menagani masalah											4.22	Baik
Rata-Rata Skor Variabel Responsiveness (kesigapan)											4.22	Baik

Sumber: Data Primer Diolah, 2023.

Table 4 terlihat bahwa rata-rata skor yang diperoleh yaitu 4.22 menyatakan bahwa *responsiveness* yakni kesigapan penyuluh dalam merespon masalah yang disampaikan petani telah masuk dalam kategori yang baik. Artinya mayoritas responden menyatakan bahwa *responsiveness* sudah baik yang meliputi cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul dan kecepatan menangani pengaduan petani. Dilihat dari rerata tiap item indikator *responsiveness*, diketahui bahwa rata-rata sudah baik. *Responsiveness* (ketanggapan) merupakan atribut yang menggambarkan suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada petani. Di antaranya adalah ketanggapan penyuluh pertanian terhadap permasalahan yang diperoleh petani dan cara penyuluh pertanian memecahkan masalah bersama petani dalam kelompok tani.

Cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul, item ini memiliki nilai rerata jawaban sebesar 4.26 (baik). Kemampuan penyuluh untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul baik mengenai teknis di lapangan seperti hama atau penyakit maupun masalah yang timbul di kelompok. Penyuluh harus segera dapat mengatasi masalah tersebut agar tidak mempengaruhi hasil usaha maupun aktivitas petani. Atribut ini sangat diharapkan petani dan sangat penting guna menghadapi masalah yang dihadapi petani dilapangan.

Program yang dibuat oleh penyuluh sesuai dengan kebutuhan petani dalam menangani pengaduan masalah petani, Atribut/item ini memiliki nilai rerata jawaban sebesar 4.15 (baik), petani menilai bahwa dalam atribut ini diperlukan suatu kemampuan untuk cepat tanggap dari penyuluh terhadap keluhan atau pengaduan yang disampaikan oleh petani. Suatu masalah yang diantisipasi dengan baik dan cepat oleh penyuluh dapat memberikan suatu kesan yang baik kepada petani dan masalah tersebut dapat segera diselesaikan

Kesigapan dalam mengantisipasi masalah yang akan timbul, atribut ini memiliki nilai rerata sebesar 4.24 berada dalam makna yang baik, responden melihat bahwa selama ini penyuluh telah sigap dalam mengatasi masalah yang timbul, seperti serangan hama dan gagal panen. repon petani sangat baik ketika penyuluh mempunyai tingkat keandalan cepat tanggap dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh kelompok tani.

Kepuasan petani pada indikator ketanggapan bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan petani terhadap peran penyuluh pertanian lapangan (PPL) dalam membantu memberikan solusi permasalahan dan memberikan pelayanan yang sesuai kebutuhan petani (Alam & Velayati, 2020; Effendi et al., 2021). Kepuasan petani di Kelurahan Baruga yang dipengaruhi oleh ketanggapan termasuk dalam kategori baik. Petani menyampaikan sesuatu pada saat petani bertanya tentang permasalahan mereka, penyuluh selalu menjawab dengan jawaban yang penyuluh kuasai terkait masalah tersebut, penyuluh akan berusaha mencari jawaban yang sesuai dan akan menyampaikannya dikeesokan harinya atau menghubungi petani langsung melalui via telepon. Pada saat melakukan komunikasi penyuluh memberikan saran dan masukan kepada petani terkait dengan kegiatan usahatani (Sofia et al., 2022), seperti penyuluh memberikan saran tentang penggunaan pestisida yang lebih ampuh dalam membasmi hama dan penyakit tanaman. Ketanggapan penyuluh juga dinilai baik oleh petani, penyuluh dianggap cepat merespon jika ada masalah yang sedang dihadapi oleh petani dengan bertemu langsung dengan petani. Indikator ketanggapan masuk dalam kategori memuaskan karena penyuluh selalu dinilai cepat dan

tanggap dalam menghadapi masalah petani. Kemudian penyuluh selalu cepat tanggap dalam menangani permasalahan petani dan penyuluh selalu siap dalam membantu petani mencari solusi terbaik terkait dengan usahatani mereka.

Assurance (Jaminan dan Kepastian)

Assurance (jaminan) adalah atribut yang merupakan dimensi berkaitan dengan kualitas pelayanan penyuluh pertanian yaitu pengetahuan, kesopanan, jujur dan kemampuan para penyuluh pertanian untuk menumbuhkan rasa kepercayaan kepada para petani. Hal ini meliputi kredibilitas (sifat jujur dan dipercaya), dan kompetensi (penguasaan keterampilan dan pengetahuan) yang dibutuhkan agar penyampaian materi penyuluhan sesuai dengan kebutuhan petani. Hasil survei yang dilakukan dan jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Mutu Layanan Penyuluh Pertanian Berdasarkan Indikator *Assurance* (Jaminan dan Kepastian).

Pertanyaan/item	Jawaban Responden										Rata-Rata	Makna dlm skala
	STS (1)		TS (2)		N (3)		S (4)		SS (5)			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
Penyuluh dalam kegiatan penyuluhan menggunakan bahasa yang dapat dipahami	0	1.27	0	6.33	4	11.76	20	58.82	10	29.41	4.18	Baik
Penyuluh mempunyai kemampuan sesuai dengan bidangnya dalam kegiatan penyuluhan	0	1.27	0	3.80	1	2.94	31	91.18	2	5.88	4.03	Baik
penyuluh memiliki pengetahuan atau kecakapan dalam memberikan materi agar mudah dimengerti oleh petani	0	1.27	0	6.33	1	2.94	27	79.41	6	17.65	4.15	Baik
Rata Skor Indikator Assurance (Jaminan dan Kepastian)											4.12	Baik
Rata-Rata Skor Variabel Assurance (Jaminan dan Kepastian)											4.12	Baik

Sumber: Data Primer Diolah, 2023.

Tabel 5 di atas diketahui nilai rerata variabel *assurance* sebesar 4.12 yang dapat diartikan bahwa sebagian besar petani menyatakan sudah baik yang terlihat dari kemampuan atas pengetahuan produk secara tepat, keramah tamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, serta kemampuan dalam memberikan kepastian akan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan.

Penyuluh dalam memberikan bimbingan selalu menggunakan bahasa yang dapat di pahami oleh petani, Item Ini memiliki nilai rerata jawaban sebesar 4.18 (baik) makna yang baik, mayoritas kebanyakan responden menjawab setuju dan sangat setuju dengan demikian penyuluhan pertanian khususnya penyuluh selama ini menurut responden sudah baik dalam memberikan bimbingan dan memecahkan masalah tani yang dihadapi dan tepat dalam mengambil keputusan guna menjalin kemitraan usaha dibidang pertanian.

Penyuluh mempunyai kemampuan sesuai dengan bidangnya, Item ini memiliki nilai rerata jawaban sebesar 4.03 dan berada dalam makna yang baik, mayoritas kebanyakan responden menjawab setuju dan sangat setuju, hal ini menyebabkan bahwa dalam memberikan penyuluhan yang efektif, diharapkan penyuluh bersikap ramah serta siap menolong petani dan keluarganya.

Pengetahuan dan kecakapan dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami, Item ini memiliki nilai rerata jawaban sebesar 4.15 berada dalam skala jawaban yang baik. kebanyakan dari responden menjawab setuju dan sangat setuju bahwa penyuluh dalam kegiatan penyuluhan selama dilapangan memiliki pengetahuan dan kecakapan yang baik dalam memberikan informasi secara jelas dan mudah dipahami oleh petani ataupun kelompok tani dalam meningkatkan hasil usaha tani.

Jaminan mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dan bahaya resiko atau keragu-raguan (Pratama, 2016). Kepuasan petani pada indikator jaminan bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan petani terhadap peran PPL dalam memberikan kepercayaan dan keyakinan kepada petani untuk diandalkan. Kepuasan petani di Kelurahan Baruga yang dipengaruhi oleh indikator

jaminan masuk dalam kategori baik. Penyuluh selalu menyampaikan materi dengan jelas, menyampaikan materi dengan menggunakan bahasa daerah dan bahasa Indonesia, tergantung pada keluarga tani yang ditemui, karena masih ada sebagian petani dan keluarganya yang lebih fasih dalam menggunakan bahasa daerah. Dengan penggunaan bahasa daerah diharapkan materi penyuluhan yang disampaikan akan lebih mudah dipahami. Materi yang disampaikan oleh penyuluh disesuaikan dengan kebutuhan petani sehingga materi yang sudah disampaikan dapat langsung dimengerti dan dapat diterapkan oleh petani pada usahatani. Penyuluh juga dapat menciptakan suasana yang kondusif pada saat penyuluhan sehingga membuat petani merasa nyaman pada saat mengikuti kegiatan tersebut (Suprayitno et al., 2018).

Penyuluh belum dapat membantu petani secara maksimal dalam merealisasikan semua bantuan yang dibutuhkan. Sebab terdapat beberapa bantuan yang dibutuhkan petani berada di luar kemampuan seorang penyuluh seperti bantuan pupuk, bibit, obat-obatan, dan alat mesin pertanian. Akan tetapi penyuluh selalu berusaha menyampaikan keluhan kebutuhan petani kepada pihak-pihak dan instansi terkait (Siregar et al., 2019). Indikator jaminan masuk dalam kategori memuaskan karena penyuluh mampu menyelesaikan masalah yang dihadapi secara tuntas dan penyuluh memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh petani dan penyuluh dalam menyampaikan informasi selalu bersikap ramah serta penyuluh memiliki pengetahuan dan kecakapan dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh petani.

Empathy (Kepedulian)

Empathy (kepedulian) dalam penelitian ini merupakan perhatian secara individual yang diberikan kepada petani seperti, kemudahan untuk menghubungi tenaga penyuluh, kemampuan penyuluh untuk berkomunikasi kepada para petani dan urusan untuk memahami keinginan dan kebutuhan petani. Item indikator yang digunakan untuk mengukur *emphaty* (kepedulian) yaitu mudah ditemui atau dihubungi; Pelayanan yang sama kepada petani; Perhatian khusus atas masalah tertentu. Hasil survei dan jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6. Mutu Layanan Penyuluh Pertanian Berdasarkan Indikator *Empathy* (Kepedulian)

Pertanyaan/item	Jawaban Responden										Rata-Rata	Makna dlm skala
	STS (1)		TS (2)		N (3)		S (4)		SS (5)			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
Memberikan pelayanan yang sama kepada petani dalam pelaksanaan kegiatan penyuluhan	0	0.00	0	0.00	2	5.88	23	67.65	9	26.47	4.21	Baik
Penyuluh selalu memahami kondisi dan menanyakan masalah petani	0	0.00	0	0.00	4	11.76	20	58.82	10	29.41	4.18	Baik
Penyuluh mudah untuk ditemui atau dihubungi untuk berkonsultasi	0	0.00	0	0.00	6	17.65	24	70.59	4	11.76	3.94	Baik
Rata Skor Indikator <i>Empathy</i> (kepedulian)											4.11	Baik
Rata-Rata Skor Variabel <i>Empathy</i> (kepedulian)											4.11	Baik

Sumber: Data Primer Diolah, 2023.

Tabel 6 di atas terlihat bahwa *emphathy* memiliki nilai rata-rata sebesar 4.11 yang termaksud dalam kategori sudah baik. Artinya mayoritas responden menyatakan bahwa *emphaty* sudah baik yang meliputi penyuluh mudah ditemui atau dihubungi; Pelayanan yang sama kepada petani; Perhatian khusus atas masalah tertentu. Dilihat dari rerata tiap item indikator *emphaty*, diketahui bahwa rata-rata sudah baik. *Empathy* merupakan atribut yang menggambarkan dimensi yang menekankan pada pelayanan dalam melayani petani dengan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi dengan berupaya memahami keinginan petan. Seorang penyuluh pertanian mempunyai pengetahuan tentang keadaan petani, sejauh mana kebutuhan petani secara spesifik, dan selalu menjalin komunikasi dengan petani. Dimensi *emphaty* sudah dianggap berkualitas oleh petani dan pelayanan penyuluh pertanian sudah mencapai kepuasan petani didalam penanganan hasil padi sehingga perlu dipertahankan.

Pelayanan yang sama kepada semua petani tanpa membeda-bedakan yang satu dengan yang lainnya, atribut ini juga memiliki nilai rerata jawaban sebesar 4.21 yang berada dalam skala penilaian yang baik. Item

pemberian pelayanan yang sama kepada semua petani dapat menimbulkan kenyamanan bagi petani, sehingga tidak terjadi perbedaan kelas sosial dalam suatu kelompok tani.

Memberikan perhatian khusus (individual) atas masalah tertentu. Atribut ini memiliki nilai rerata jawaban sebesar 4.18 yang berada dalam skala penilaian yang baik. Adanya permasalahan tertentu yang dihadapi seorang petani, memerlukan penanganan khusus secara perorangan atau secara langsung kepada individu yang bersangkutan,

Mudah ditemui dan dihubungi untuk berkonsultasi. Atribut ini memiliki nilai rerata jawaban responden sebesar 3.94 dan berada dalam kategori pemaknaan yang baik. Kemudahan untuk ditemui dan dihubungi untuk berkonsultasi, akan membuat petani merasa nyaman, merasa bahwa penyuluh benar-benar memperhatikan petani dan benar-benar ada untuk petani, permasalahan yang ada di lapangan dapat dihadapi dan diselesaikan secara bersama-sama dengan petani.

Kepemerhatian sangat penting dalam *customer service* dan pelanggan (Najib et al., 2019). Kepuasan petani pada indikator kepemerhatian bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan petani terhadap peran PPL dalam memahami keinginan dan kebutuhan seorang petani dan memberikan perhatian kepada petani. Kepuasan petani di Kelurahan Baruga yang dipengaruhi oleh indikator kepemerhatian termaksud dalam kategori baik. Perhatian yang diberikan penyuluh dinilai baik karena penyuluh aktif dalam mengunjungi petani baik di lapangan maupun berkunjung ke kediaman petani untuk bersilaturahmi dan mengajak petani berdiskusi terkait usahatani, serta mau mendengarkan permasalahan yang sedang dihadapi oleh petani. Penyuluh juga dinilai mampu untuk memahami maksud dari keinginan seorang petani. Penyuluh tidak hanya mendengarkan keluhan petani namun petani terkadang diajak untuk mendengarkan dan berdiskusi tentang keadaan sosial yang sedang dihadapi petani sehingga penyuluh dapat memahami secara jelas bagaimana keadaan sosial petani binaannya. Penyuluh melakukan kunjungan ke lapangan untuk menyebarkan materi penyuluhan yang sesuai dengan kebutuhan petani. Sebelum melakukan kunjungan dan penyebaran materi penyuluh akan melakukan penjadwalan kunjungan kerja pada setiap kelompok tani binaannya. Peran PPL dapat mempengaruhi tingkat kepuasan seorang petani (Mustika et al., 2019). Tugas penyuluh adalah berusaha terus menerus dalam, mengetahui faktor yang dapat memberikan kepuasan kepada petani, sehingga penyuluh dapat mengalokasikan sumberdaya secara tepat dan berhasil guna untuk kinerja yang optimal (Mulieng et al., 2018).

Kepuasan Petani Padi Sawah

Kepuasan petani merupakan tingkat perasaan petani padi di kelurahan Baruga Kecamatan Baruga Kota Kendari setelah membandingkan kinerja (hasil) yang mereka rasakan dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan petani dalam penelitian ini dapat dilihat dari indikator kepuasan akan kunjungan pelayanan penyuluhan, kepuasan akan penyuluh atas materi yang disampaikan, kemampuan mengidentifikasi potensi, kepuasan kemampuan penyuluh mengidentifikasi masalah. Hasil survey dan jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 7.

Tabel 7. Kepuasan Petani Padi Sawah dalam Kegiatan Penyuluhan Pertanian.

Pertanyaan/item	Jawaban Responden										Rata-Rata	Makna dlm skala
	STS (1)		TS (2)		N (3)		S (4)		SS (5)			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
Petani puas terkait kunjungan penyuluh kepada kelompok tani	0	1.27	0	3.80	6	17.65	20	58.82	8	23.53	4.06	Baik
Petani puas atas penyelenggaraan penyuluhan pertanian dengan materi yang diperlukan	0	1.27	0	3.80	2	5.88	24	70.59	8	23.53	4.18	Baik
Petani puas terhadap pemberian layanan pelatihan penerapan teknologi kepada petani	0	1.27	0	2.53	4	11.76	21	61.76	9	26.47	4.15	Baik
Petani puas terhadap kemampuan penyuluh dalam membantu dan melibatkan petani dalam mengidentifikasi pengembangan potensi usahatani	0	1.27	0	3.80	8	23.53	21	61.76	5	14.71	3.91	Baik
Rata Skor Indikator Kepuasan petani											4.06	Baik
Rata-Rata Skor Variabel Kepuasan petani											4.06	Baik

Sumber: Data Primer Diolah, 2023.

Table 7 di atas, terlihat bahwa kepuasan petani padi sawah di Kelurahan Baruga mendapat nilai rata-rata sebesar 4.06 yang termaksud dalam kategori yang sudah baik. Artinya mayoritas responden menyatakan bahwa sudah baik atas kepentingan petani (petani puas dengan kualitas pelayanan penyuluh pertanian). Petani merasa puas atau mendapatkan kepuasan dari atas hasil dari kualitas layanan penyuluhan.

Kepuasan petani terkait pelayanan kunjungan penyuluh kepada kelompok tani. Atribut ini memiliki nilai rerata jawaban responden sebesar 4.06 dan berada dalam penilaian atau pemaknaan yang baik. Mayoritas petani menyatakan setuju dan sangat setuju bahwa dengan mengadakan kunjungan maka akan tercipta diskusi/konsultasi dan bertukar pikiran dengan kelompok tani mengenai kendala yang dihadapi petani dan membantu memecahkan masalah, memberikan alternatif serta memberikan rujukan apabila petani menghadapi kendala-kendala dalam kegiatan pertanian. Pelayanan penyuluh dalam menghubungkan kelompok tani dengan instansi atau lembaga terkait sangat baik dan penyuluh juga memberi layanan untuk melibatkan seluruh anggota dan pengurus dalam bertukar pikiran dalam mencari solusi pemecahan masalah

Kepuasan petani terkait penyelenggaraan penyuluhan pertanian menggunakan materi yang sesuai dengan kebutuhan petani. Atribut materi yang disampaikan oleh penyuluh cukup dapat diterima dengan baik oleh petani dengan nilai rerata jawaban sebesar 4.18 (baik) dan penyuluh menguasai materi yang akan disampaikan. Mayoritas responden menyatakan setuju dan sangat setuju bahwa materi yang diberikan penyuluh cukup disesuaikan dengan kebutuhan petani. Dengan adanya kegiatan penyuluhan atau bimbingan ini sangat meningkatkan pengetahuan dan keterampilan para petani.

Kepuasan petani terkait kemampuan penyuluh dalam mengidentifikasi potensi meningkatkan hasil usahatani. Mayoritas responden menyatakan setuju dan sangat setuju dengan rerata jawaban sebesar 4.15 yang bermakna baik. Penyuluh memiliki kemampuan akan keterampilan/keahlian yang sangat baik dalam memberikan penyuluhan yang bersifat teknis, sehingga petani mempunyai pengetahuan yang lebih baik dalam menjalankan usahatannya. Selain itu, penyuluh juga memberikan teknik-teknik budidaya terbaru kepada petani secara kontinyu. Teknik budidaya yang diajarkan juga cukup mudah untuk diterapkan sehingga banyak petani yang bersedia untuk mengadopsi inovasi yang disampaikan oleh penyuluh demi meningkatkan hasil usahatannya.

Kepuasan petani terhadap ketanggapan penyuluh dalam mengidentifikasi memberikan solusi permasalahan kepada petani. Atribut ini memiliki nilai rerata jawaban sebesar 3.91 (baik) dan kebanyakan petani menyatakan setuju dan sangat setuju bahwa penyuluh dapat bekerja sama dengan cukup baik dalam menghadapi dan memecahkan masalah yang dihadapi petani, memberikan solusi/saran tentang masalah yang dihadapi petani. Apabila ada masalah dan kendala dalam kelompok tani penyuluh tanggap untuk mengidentifikasi atau menganalisis setiap permasalahan dan cukup baik dalam memberikan masukan dan memberi solusi dimana pola komunikasi penyuluh dengan petani pada saat memberikan penyuluhan sangat baik.

Kepuasan petani dalam kegiatan penyuluhan pertanian merupakan indikator penting keberhasilan program penyuluhan yang bertujuan meningkatkan pengetahuan dan keterampilan petani. Penyuluhan pertanian yang efektif dapat membantu petani mengadopsi teknologi baru, memahami praktik pertanian yang lebih efisien, serta meningkatkan produktivitas dan kualitas hasil pertanian petani. Selain itu, dukungan berkelanjutan dan tindak lanjut setelah kegiatan penyuluhan juga berperan penting dalam memastikan penerapan pengetahuan yang telah diberikan (Rahmadi et al., 2023). Tingginya tingkat kepuasan petani tidak hanya mencerminkan keberhasilan jangka pendek dari program penyuluhan, tetapi juga meningkatkan kemungkinan keberlanjutan dan pengembangan lebih lanjut praktik pertanian yang lebih baik di masa depan. Dengan demikian, kepuasan petani dalam kegiatan penyuluhan pertanian menjadi kunci untuk membangun komunitas pertanian yang mandiri, berdaya saing, dan mampu beradaptasi dengan perubahan teknologi serta kondisi pasar yang dinamis.

Kepuasan Petani terhadap Mutu Pelayanan Penyuluh Pertanian

Diketahui bahwa berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, ditemukan mutu layanan penyuluh dan kepuasan petani padi sawah dalam kegiatan penyuluhan di Kelurahan Baruga termaksud dalam kategori yang sudah baik. Hal ini berarti dimensi mutu/kualitas layanan penyuluhan yang terdiri dari *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, jika secara bersama-sama mengalami perubahan kenaikan maka akan berdampak pada peningkatan kepuasan petani yang menjadi semakin baik. Kepuasan petani terhadap pelayanan penyuluh dalam pengembangan usahatani di Kelurahan Baruga yang terdiri dari kepuasan petani akan kunjungan pelayanan penyuluhan, kepuasan akan penyuluh atas materi yang disampaikan, kemampuan mengidentifikasi potensi, kepuasan kemampuan penyuluh mengidentifikasi masalah sudah baik. Berdasarkan hasil penelitian atas indikator variabel kepuasan petani tersebut diperoleh nilai rata-rata baik, sehingga penilaian responden

terhadap variabel kepuasan petani berada dalam pemaknaan yang baik dan variabel mutu layanan diantaranya bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, keyakinan dan empati juga baik.

Mutu/Kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam menciptakan kepuasan konsumen. Presepsi petani mengenai pelayanan penyuluh pertanian akan baik atau tidaknya tergantung antara kesesuaian dan keinginan pelayanan yang diperolehnya (Deras & Gultom, 2022). Lembaga penyedia jasa, pelayanan yang diberikan menjadi suatu tolak ukur kepuasan konsumen. Bila kualitas pelayanan jasa yang dirasakan lebih kecil daripada yang diharapkan maka konsumen akan merasa kecewa dan tidak puas bahkan memberi dampak negatif lainnya pada perusahaan. Penulis sajikan teori dan jurnal penelitian antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen sebagai berikut:

Secara teori, Fauzi & Widagdo (2023) mengemukakan dalam suatu sistem jasa, penyedia jasa dan konsumen sebagai jasa harus mempunyai hubungan erat, dimana konsumen merupakan partisipan aktif dalam terbentuknya proses pelayanan. Tjiptono (2014) menyatakan dengan memperhatikan kualitas pelayanan kepada konsumen akan meningkatkan indeks kepuasan kualitas konsumen yang diukur dalam ukuran apapun dengan dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangible, empathy, reliability, responsiveness dan assurance* memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Kepuasan petani terhadap suatu jasa ditentukan oleh tingkat kepentingan petani. Faktor yang menentukan kepuasan petani adalah kualitas pelayanan yang terfokus pada ketepatan pelayanan, dimensinya yaitu keandalan (*reliability*), kesigapan penyuluh dalam merespon masalah yang disampaikan petani, dimensinya yaitu daya tanggap (*responsiveness*), keramahan penyuluh dalam menyampaikan informasi, dimensinya yaitu jaminan (*insurance*), kemudahan petani dalam menghubungi penyuluh serta kemampuan penyuluh berkomunikasi dengan petani yang dimensinya yaitu empati (*empathy*), serta penampilan penyuluh pada saat melayani petani, dimensinya bukti langsung/nyata (*tangibles*) (Bitnar, 2017). Kepuasan petani dipengaruhi oleh variabel mutu kualitas layanan seperti kehandalan, daya tanggap, keyakinan, empati dan bukti fisik. Lebih lanjut Darmawati & Ningrum (2022) menjelaskan bahwa kepuasan petani terhadap pelayanan penyuluh pertanian dipengaruhi oleh materi yang disampaikan sesuai kebutuhan petani, komunikasi mudah dimengerti, keterbukaan menerima kritik dan saran, kunjungan yang intens dan bisa ditemui di mana saja.

KESIMPULAN

Analisis mutu kualitas layanan penyuluhan pertanian dalam kegiatan pengembangan usahatani di Kelurahan Baruga secara umum telah termasuk dalam kategori baik/tinggi. Hal ini dapat terlihat dari setiap indikator, yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* yang masing-masing telah dilakukan dengan maksimal. Kepuasan petani dalam kegiatan penyuluhan pertanian dalam pengembangan usahatani di Kelurahan Baruga juga telah dilakukan dengan baik, yang terbukti dari tindakan penyuluh yang memperoleh respon positif (kepuasan) dari petani mulai dari kegiatan kunjungan pelayanan penyuluhan, kepuasan akan penyuluh atas materi yang disampaikan, kemampuan mengidentifikasi potensi, kepuasan kemampuan penyuluh mengidentifikasi masalah yang masing-masing telah dilakukan dengan maksimal.

REFERENSI

- Akbar, I., Budiraharjo, K., & Mukson, M. (2017). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Produktivitas Padi di Kecamatan Kesesi, Kabupaten Pekalongan. *Agrisociconomics*, 1(2).
- Alam, A. S., & Velayati, M. (2020). Tingkat Kepuasan Petani Padi Pandanwangi terhadap Kinerja Penyuluh Lapangan di Desa Babakankaret Kecamatan Cianjur Kabupaten Cianjur. *AGROSCIENCE*, 10(1), 84-108.
- Asmanabillah, B. (2021). Ligas: Koreografi Tentang Perjuangan Petani Tanah Tambang di Belitung. *Joged*, 17(1), 61-79. <https://doi.org/10.24821/joged.v17i1.5614>
- Bitnar. (2007). *Service Marketing (3rd ed.)*. Tata McGraw Hill, New Delhi.
- Cooper, D., & Schindler, S. (2014). *Business Research Methods*. New York: McGraw-Hill Irwin.
- Darmawati, D., & Ningrum, P. P. A. (2022). Kepuasan Petani terhadap Pelayanan Penyuluh Pertanian dalam Aktivitas Penyuluhan Pertanian di Kabupaten Banyuwangi (Studi Kasus: Kelompok Tani di Kecamatan Makarti Jaya). *Societa: Jurnal Ilmu-Ilmu Agribisnis*, 9(2), 55-63.

- Depertemen Pertanian. (2019). Pedoman Umum Pengembangan Usaha Agribisnis Pedesaan (PUAP). Jakarta. Depertemen Pertanian.
- Deras, S., & Gultom, W. (2022). Kepentingan dan Kepuasan Petani Padi Sawah terhadap Kinerja Penyuluh Pertanian. *Jurnal Agriust*, 2(2), 81-86. <https://doi.org/10.54367/agriust.v2i2.2257>
- Do, H. M., & Tran, N. H. (2018). Farmers' Satisfaction with Agricultural Extension Service Quality in Ninh Phuoc District, Ninh Thuan Province. *The Journal of Agriculture and Development* 17(4), 1-10. DOI: 10.52997/jad.1.04.2018
- Effendi, M., Juita, F., & Elkana, V. (2021). Peran Penyuluh Pertanian Lapangan terhadap Tingkat Kepuasan Petani di Wilayah Kerja Balai Penyuluhan Pertanian Kecamatan Barong Tongkok. *Jurnal Pertanian Terpadu*, 9(1), 66-80. <https://doi.org/10.36084/jpt..v9i1.309>
- Fauzi, I., & Widagdo, T. H. (2023). Strategi Peningkatan Loyalitas Pasien melalui Implementasi Kualitas Layanan Terra. *Media Ekonomi*, 23(1), 91.
- Jumawan, J. (2021). Pengaruh Pengalaman Kerja dan Tingkat Pendidikan Terhadap Kinerja Pegawai dan Tunjangan Kinerja Sebagai Variabel Intervening. *Media Mahardhika*, 19(2), 342-351. <https://doi.org/10.29062/mahardhika.v19i2.258>
- Maulidina, A., Muharam, M., & Sulandjari, K. (2023). Level of Farmers Satisfaction with Agricultural Extension Services in Gapoktan Mekarjaya Pulomulya Village Lemahabang District Karawang Regency. *AGRITEPA: Jurnal Ilmu dan Teknologi Pertanian*, 10(2), 295-306. <https://doi.org/10.37676/agritepa.v10i2.3322>
- Mujiburrahmad, M., Baihaqi, A., & Manyamsari, I. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Penyuluh Pertanian terhadap Kepuasan Petani dalam Pengembangan Usaha Tani di Kabupaten Pidie. *Jurnal AGRISEP: Kajian Masalah Sosial Ekonomi Pertanian Dan Agribisnis*, 19(01), 83-98. <https://doi.org/10.31186/jagrisep.19.1.83-98>
- Mulieng, Z. F., Amanah, S., & Ansgari, P. S. (2018). Persepsi Petani terhadap Kompetensi Penyuluh Pertanian Tanaman Pangan di Kabupaten Aceh Utara. *Jurnal Penyuluhan*, 14(1), 159-174. <https://doi.org/10.25015/penyuluhan.v14i1.17556>
- Mustika, M., Fariyanti, A., & Tinaprilla, N. (2019). Analisis Sikap dan Kepuasan Petani terhadap Atribut Asuransi Usahatani Padi di Kabupaten Karawang Jawa Barat. In *Forum Agribisnis: Agribusiness Forum*, 9(2), 200-214. <https://doi.org/10.29244/fagb.9.2.200-214>
- Najib, S. F. D., Daud, I., & Rosa, A. (2019). Pengaruh Trustworthiness, Expertise dan Attractiveness Celebrity Endorser di Instagram Terhadap Purchase Intention. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Terapan*, 14(1), 13-30.
- Pratama, H. F. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas terhadap Kepuasan Pengunjung di Objek Wisata Sejarah Benteng Marlborough di Kota Bengkulu. *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 4(1), 24-35. <https://doi.org/10.37676/ekombis.v4i1.152>
- Rahmadi, A. N., Sucahyo, I., Septiandi, V., Supriyanto, S., & Mubarak, H. (2023). Pemberdayaan Ibu Rumah Tangga dalam Membuka Peluang Usaha Baru Guna Meningkatkan Perekonomian. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Nusantara*, 4(3), 2630-2635.
- Rusdy, S. A., & Sunartomo, A. F. (2020). Proses Komunikasi Dalam Penyuluhan Pertanian Program System of Rice Intensification (Sri). *Jurnal Kirana*, 1(1), 1-11. <https://doi.org/10.19184/jkrn.v1i1.20309>
- Sihombing, Y., & Hutahaean, L. (2019). Hubungan Karakteristik Petani dengan Usahatani Padi Sebelum dan Sesudah Pendampingan di Kabupaten Bolaang Mongondow Utara Provinsi Sulawesi Utara. *Edufortech*, 4(2), 92-105. <https://doi.org/10.17509/edufortech.v4i2.19373>
- Siregar, J. R., Ginting, R., & Effendi, I. (2019). Persepsi Kelompok Tani terhadap Peranan Penyuluh Pertanian di Kecamatan Rantau Utara Kabupaten Labuhan Batu. *AGRISAINS: Jurnal Ilmiah Magister Agribisnis*, 1(2), 129-137. <https://doi.org/10.31289/agrisains.v1i2.242>

- Sofia, S., Suryaningrum, F. L., & Subekti, S. (2022). Peran Penyuluh pada Proses Adopsi Inovasi Petani dalam Menunjang Pembangunan Pertanian. *Agribios*, 20(1), 151-160. <https://doi.org/10.36841/agribios.v20i1.1865>
- Soleh, M. M., Porajow, O., & Benu, N. M. (2020). Kepuasan Petani Padi Sawah terhadap Kinerja Penyuluh Pertanian di Desa Kopi Kecamatan Bintauna Kabupaten Bolaang Mongondow Utara. *Agri-Sosioekonomi*, 16(3), 379-388. <https://doi.org/10.35791/agrososek.16.3.2020.31096>
- Suartha, I. D. G., Kaleka, T. B., & Permadi, I. G. A. D. E. (2022). Studi Korelasi Tingkat Penerapan Teknologi Pasca Panen dengan Tingkat Produksi Padi Sawah di Kabupaten Lombok Barat. *Sosial Sains dan Teknologi*, 2(1), 167-174.
- Suharyanto, S., Rinaldy, J., & Arya, N. N. (2015). Analisis Risiko Produksi Usahatani Padi Sawah di Provinsi Bali. *AGRARIS: Journal of Agribusiness and Rural Development Research*, 1(2), 70-77. <https://doi.org/10.18196/agr.1210>
- Suprayitno, M. A. A., Fatchiya, A., & Harijati, S. (2018). Kapasitas Petani Pengelola Agrowisata di Kabupaten Malang, Jawa Timur. *Jurnal Penyuluhan*, 14(2), <https://doi.org/10.25015/penyuluhan.v14i2.18626>
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta : Andi OFFSET.
- Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2013 tentang Ketenagakerjaan.
- Wardani, S., Soumena, M. Y., Musmulyadi, M., Subair, M. K., & Budiono, I. N. (2023). Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan Nasabah Pengguna Aplikasi Digital dan Manual pada Pegadaian Syariah Sidrap. *SEIKO: Journal of Management & Business*, 6(2), 345-350.
- Zeithaml, B. S. (2003). *Service Marketing*. New Delhi: Tata McGraw Hill.