ABSTRAK

Suriyani Ahmad Mayang. Analisis Tingkat Kepuasan Petani Terhadap Layanan Penyuluhan Pertanian di Kecamatan Tolangohula Kabupaten Gorontalo. Dibimbing oleh Moh. Muchlis Djibran selaku Ketua Komisi Pembimbing dan Yusriyah Atikah Gobel sebagai anggota.

Penyuluhan pertanian merupakan instrumen kunci dalam meningkatkan produktivitas dan kesejahteraan petani. Penelitian ini bertujuan mengukur tingkat kepuasan petani terhadap layanan penyuluhan pertanian di Kecamatan Tolangohula, Kabupaten Gorontalo, serta mengidentifikasi faktor prioritas untuk perbaikan layanan. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan survei terhadap 96 petani yang dipilih secara acak. Data dikumpulkan melalui kuesioner berbasis skala Likert, wawancara mendalam, dan observasi lapangan, kemudian dianalisis menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan petani berada pada kategori *puas* dengan nilai CSI 74,2%. Faktor dominan yang memengaruhi kepuasan meliputi keandalan penyuluh (nilai kepentingan 4,21), relevansi materi penyuluhan (4,08), dan responsivitas terhadap kebutuhan petani (4,08). Namun, analisis IPA mengungkap kesenjangan antara harapan dan kinerja pada aspek aksesibilitas layanan (selisih 0,78) dan kualitas komunikasi antarpribadi (selisih 0,76), yang menjadi prioritas perbaikan. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan kapasitas penyuluh melalui pelatihan berbasis kompetensi, integrasi teknologi informasi dalam penyuluhan, serta pengembangan materi yang sesuai dengan kebutuhan spesifik petani. Temuan ini memberikan kontribusi strategis bagi pengambil kebijakan dalam merancang program penyuluhan yang efektif dan berkelanjutan untuk mendukung transformasi pertanian di wilayah tersebut.

Kata Kunci: Kepuasan Petani, Penyuluhan Pertanian, Analisis Kinerja-Harapan (IPA), Indeks Kepuasan Pelanggan (CSI)

ABSTRACT

Agricultural extension services play a crucial role in enhancing farmers' productivity and welfare. This study aims to measure farmers' satisfaction with agricultural extension services in Tolangohula District, Gorontalo Regency. A quantitative approach was employed, using a survey method involving 96 randomly selected farmers as respondents. Data were collected through Likert-scale questionnaires, in-depth interviews, and field observations, and analyzed using the Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA) methods. The results indicated that farmers' satisfaction levels were categorized as "satisfied," with a CSI score of 74.2%. The key factors influencing satisfaction included the reliability of extension workers, the relevance of the materials provided, and the responsiveness to farmers' needs. However, aspects such as service accessibility and interpersonal communication quality still require improvement. These findings emphasize the importance of enhancing extension workers' capacities and developing farmer-centered extension methods to improve service effectiveness and agricultural productivity in the region.

Keywords: Farmer Satisfaction, Agricultural Extension Services, Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis, Tolangohula District.