ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PETANI TERHADAP LAYANAN PENYULUHAN PERTANIAN DI KECAMATAN TOLANGOHULA KABUPATEN GORONTALO

JURNAL

SURIYANI AHMAD MAYANG
NIM. B01421029

PROGRAM STUDI AGRIBISNIS
FAKULTAS SAINS DAN ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GORONTALO
GORONTALO
2025

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PETANI TERHADAP LAYANAN PENYULUHAN PERTANIAN DI KECAMATAN TOLANGOHULA KABUPATEN GORONTALO

Suriyani Ahmad Mayang[1], Moh. Muchlis Djibran[2], Yusriyah Atikah Gobel[2], Merita Ayu Indrianti[2]
[1]Program Studi Agribisnis Universitas Muhammadiyah Gorontalo
[2]Dosen Program Studi Agribisnis Universitas Muhammadiyah Gorontalo
email: smayang@gmail.co.id

Abstrak
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)

ANALYSIS OF FARMERS' SATISFACTION LEVEL TOWARDS AGRICULTURAL EXTENSION SERVICES IN TOLANGOHULA DISTRICT, GORONTALO REGENCY

Abstract
Agricultural extension is a key instrument in improving farmer productivity and welfare. This study aims to measure the level of farmer satisfaction with agricultural extension services in Tolangohula District, Gorontalo Regency, and to identify priority factors for service improvement. The research method used a quantitative approach with a survey of 96 randomly selected farmers. Data were collected through a Likert-scale questionnaire, in-depth interviews, and field observations, then analyzed using the Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA). The results showed that the level of farmer satisfaction was in the *satisfied* category with a CSI value of 74.2%. The dominant factors influencing satisfaction include the reliability of extension workers (importance value 4.21), the relevance of extension materials (4.08), and responsiveness to farmer needs (4.08).

However, the IPA analysis revealed a gap between expectations and performance in the aspects of service accessibility (difference 0.78) and interpersonal communication quality (difference 0.76), which are priorities for improvement. This study recommends increasing the capacity of extension workers through competency-based training, integration of information technology in extension, and development of materials that are appropriate to the specific needs of farmers. These findings provide strategic contributions for policy makers in designing effective and sustainable extension programs to support agricultural transformation in the region.
Keywords: Farmer Satisfaction, Agricultural Extension, Expectation-Performance Analysis (IPA), Customer Satisfaction Index (CSI)

PENDAHULUAN

Penyuluhan pertanian memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan pengetahuan dan keterampilan petani, serta dalam meningkatkan produktivitas sektor pertanian secara keseluruhan. Melalui penyuluhan, petani diperkenalkan pada teknologi baru, praktik pertanian yang lebih efisien, dan solusi untuk berbagai masalah yang mereka hadapi. Penyuluhan bertujuan untuk mengubah perilaku petani agar lebih responsif terhadap inovasi dan perkembangan terbaru dalam bidang pertanian, sehingga mereka dapat meningkatkan hasil panen dan pendapatan mereka. Dengan demikian, penyuluhan berfungsi sebagai jembatan antara pengetahuan ilmiah dan praktik pertanian di lapangan. Penyuluh pertanian tidak hanya bertugas memberikan informasi, tetapi juga membangun kapasitas petani dalam menghadapi tantangan seperti perubahan iklim, serangan hama, serta pengelolaan sumber daya pertanian. Kepuasan petani terhadap layanan ini akan memengaruhi hasil jangka panjang, baik dalam hal produktivitas maupun kesejahteraan petani.

Ketergantungan petani pada informasi yang diberikan oleh penyuluh sangat tinggi, terutama di daerah pedesaan seperti Kecamatan Tolangohula, Kabupaten Gorontalo. Petani sering kali menghadapi tantangan dalam mengakses informasi yang relevan dan terkini mengenai teknik budidaya, pengendalian hama, dan pemanfaatan sumber daya alam secara berkelanjutan. Oleh karena itu, keberadaan penyuluh pertanian yang kompeten dan mampu memberikan bimbingan yang tepat sangat diperlukan. Efektivitas penyuluhan tidak hanya bergantung pada kualitas informasi yang disampaikan, tetapi juga pada bagaimana layanan ini diterima dan dinilai oleh petani.

Ketergantungan petani pada informasi sangat penting untuk meningkatkan praktik pertanian dan mengadopsi teknologi baru. Akses ke informasi yang dapat diandalkan secara signifikan mempengaruhi proses pengambilan keputusan mereka, yang pada akhirnya berdampak pada produktivitas dan keberlanjutan (Yadav & Yadav, 2024). Petani sangat bergantung pada berbagai sumber informasi, termasuk sesama petani, media cetak, dan teknologi *mobile*. Akses internet telah muncul sebagai saluran vital, dengan penelitian menunjukkan bahwa informasi online secara signifikan meningkatkan adopsi Teknologi Produksi Hijau Pertanian (AGPT) (Zhang et al., 2024). Dari mulut ke mulut tetap menjadi sumber informasi utama, dengan banyak petani bergantung pada rekan-rekan untuk pengetahuan pertanian (Wann & Khongtim, 2024).

Peran induktor dalam meningkatkan kesejahteraan petani beragam, mencakup dimensi ekonomi, sosial, dan infrastruktur. Induktor, seperti perusahaan milik desa dan inisiatif pemerintah, memfasilitasi akses pasar yang lebih baik, pengelolaan sumber daya, dan kolaborasi masyarakat, yang pada akhirnya meningkatkan mata pencaharian petani. Perusahaan milik desa (BUMDes) memainkan peran penting dengan memberikan dukungan modal dan jaminan pasar, yang membantu mengurangi pengaruh perantara terhadap penetapan harga (Habib & Kiswanto, 2024). Pembentukan unit usaha pertanian mendorong

kolaborasi antara petani, sektor swasta, dan pemerintah daerah, yang mengarah pada peningkatan hasil ekonomi (Habib & Kiswanto, 2024). Pemerintah daerah meningkatkan kesejahteraan petani dengan berinvestasi dalam infrastruktur, seperti jalan, yang meningkatkan akses ke pasar dan mengurangi biaya transportasi. Pendekatan partisipatif ini memastikan bahwa kebutuhan petani diprioritaskan, memfasilitasi komunikasi yang lebih baik dan pemecahan masalah (Wijaya & Halimah, 2024).

Tingkat kepuasan di kalangan petani berfungsi sebagai indikator penting keberhasilan program penyuluhan pertanian. Penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan penyuluhan secara langsung mempengaruhi kepuasan petani, yang pada gilirannya mempengaruhi efektivitas keseluruhan dari program-program ini. Layanan penyuluhan berkualitas tinggi, ditandai dengan keandalan, daya tanggap, dan empati, mengarah pada peningkatan kepuasan petani (Saputra et al., 2024). Di Kabupaten Pandawai, kesesuaian 77,02% antara ekspektasi petani dan kinerja pekerja penyuluhan dicatat, berkorelasi dengan indeks kepuasan 0,66, menunjukkan populasi petani yang secara umum puas (Saragih & Retang, 2022). Kinerja pekerja penyuluhan sangat penting; studi menunjukkan bahwa kepuasan terkait dengan penyelarasan kegiatan penyuluhan dengan kebutuhan petani. Di Desa Purwosari, CSI sebesar 65,6% mencerminkan tingkat kepuasan yang moderat, menekankan perlunya peningkatan berkelanjutan dalam penyampaian layan (Akhmad Aqil Mushoddaq et al., 2023). Faktor-faktor seperti aksesibilitas, ketersediaan, dan keragaman layanan secara signifikan berdampak pada tingkat kepuasan, dengan aksesibilitas menjadi yang paling kritis (Kassem et al., 2021).

Tingkat kepuasan petani dengan layanan penyuluhan pertanian merupakan masalah beragam yang dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kualitas pemberian layanan, kinerja pekerja penyuluhan, dan keselarasan layanan dengan harapan petani. Studi di berbagai wilayah telah menunjukkan berbagai tingkat kepuasan, sering dikaitkan dengan efektivitas layanan penyuluhan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan petani. Di Kabupaten Lampung Tengah, kinerja pekerja penyuluhan umumnya baik, tetapi petani tidak puas dengan aspek-aspek tertentu, seperti dukungan dalam menyiapkan program kerja (Mutolib et al., 2023). Di Gapoktan Mekarjaya, pentingnya layanan penyuluhan dinilai tinggi, tetapi kinerjanya hanya sedang, menunjukkan perlunya prioritas dalam pemberian layanan (Maulidina et al., 2023). Meskipun tingkat kepuasan tinggi di beberapa bidang, tantangan seperti pekerja penyuluhan yang tidak mencukupi dan kebutuhan akan bimbingan yang lebih baik dicatat, terutama selama pandemi COVID-19 (Unang et al., 2022). Sementara banyak penelitian melaporkan kepuasan umum dengan layanan penyuluhan pertanian, ada area penting untuk perbaikan, terutama dalam menyelaraskan layanan dengan harapan petani dan mengatasi faktor sosial ekonomi yang mempengaruhi kepuasan. Integrasi layanan penyuluhan yang dipimpin pasar dan kolaborasi antara sektor publik dan swasta dapat lebih meningkatkan pemberian layanan dan kepuasan petani (Nadhika & Krishnankutty, 2022).

Kepuasan petani terhadap layanan penyuluhan dapat menjadi salah satu indikator keberhasilan program penyuluhan pertanian. Kepuasan ini mencakup aspek-aspek seperti keterjangkauan, efektivitas, kualitas informasi, serta dukungan yang diberikan oleh penyuluh. Kepuasan petani dengan layanan penyuluhan pertanian merupakan masalah beragam yang dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kualitas pemberian layanan, karakteristik sosial ekonomi petani, dan efektivitas pekerja penyuluhan. Tingkat kepuasan dapat secara signifikan mempengaruhi adopsi inovasi pertanian dan produktivitas masyarakat pertanian secara keseluruhan. Analisis ini mensintesis temuan dari berbagai penelitian untuk memberikan pemahaman komprehensif tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan petani dengan layanan penyuluhan pertanian.

Kecamatan Tolangohula merupakan salah satu daerah pertanian di Kabupaten Gorontalo dengan mayoritas penduduknya bekerja di sektor pertanian. Namun, masih terdapat berbagai tantangan yang dihadapi petani dengan komoditi agung, padi, hortikultura

dan tebu, termasuk dalam hal akses informasi dan teknologi pertanian. Pentingnya analisis tingkat kepuasan petani terhadap layanan penyuluhan di Kecamatan Tolangohula menjadi urgensi penelitian ini. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran nyata mengenai sejauh mana layanan penyuluhan sudah memenuhi harapan petani, serta dapat menjadi acuan untuk perbaikan dan peningkatan kualitas layanan di masa mendatang. Analisis tingkat kepuasan petani terhadap layanan penyuluhan pertanian merupakan langkah penting untuk meningkatkan kualitas layanan penyuluhan dan pada akhirnya meningkatkan kesejahteraan petani. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat ditemukan solusi untuk mengatasi berbagai permasalahan yang dihadapi dalam penyuluhan pertanian.

METODE

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 DAN PEMBAHASAN

Hasil

1. Analisis Deskriptif Variabel Layanan Penyuluhan

Penyuluhan pertanian merupakan salah satu faktor kunci dalam meningkatkan kapasitas dan keterampilan petani dalam mengelola usahatani secara lebih efektif. Layanan penyuluhan yang berkualitas dapat memberikan informasi yang relevan mengenai teknik budidaya, penggunaan teknologi pertanian, serta strategi adaptasi terhadap perubahan iklim dan tantangan pertanian lainnya. Selain itu, kualitas penyuluhan juga mempengaruhi tingkat adopsi inovasi oleh petani, yang pada akhirnya dapat meningkatkan produktivitas dan kesejahteraan mereka. Untuk memahami efektivitas layanan penyuluhan di Kecamatan Tolangohula, berikut disajikan tabel hasil penelitian mengenai variabel layanan penyuluhan yang diterima oleh para petani di wilayah tersebut.

Tabel 1. Variabel Layanan Penyuluhan

No.	Indikator	Kategori	Jumlah	Persentase (%)
1	Menerima Layanan Penyuluhan Pertanian	Sangat Memuaskan	0	0
		Memuaskan	98	1
		Cukup Memuaskan	0	0
		Tidak Memuaskan	0	0
		Sangat Tidak Memuaskan	0	0
2	Kualitas Informasi Yang Diberikan Oleh Penyuluh	Sangat Responsif	12	12,24
		Responsif	86	87,76
		Cukup Responsif	0	0
		Tidak Responsif	0	0
		Sangat Tidak Responsif	0	0
3	Informasi Yang Anda Terima Dengan Kebutuhan Anda Sebagai Petani	Sangat Puas	0	0
		Puas	98	1
		Cukup Puas	0	0
		Tidak Puas	0	0

		Sangat Tidak Puas	0	0
4	Kinerja Penyuluh Dalam Memberikan Dukungan	Sangat Memuaskan	0	0
		Memuaskan	98	1
		Cukup Memuaskan	0	0
		Tidak Memuaskan	0	0
		Sangat Tidak Memuaskan	0	0
5	Penyuluh Responsif Terhadap Kebutuhan	Sangat Responsif	0	0
		Responsif	98	100
		Cukup Responsif	0	0
		Tidak Responsif	0	0
		Sangat Tidak Responsif	0	0

Sumber: Data Primer, diolah (2025)

Berdasarkan Tabel diatas menunjukkan bahwa variabel layanan penyuluhan memiliki penilaian yang baik dari 98 responden, dimana dari indikator menerima layanan penyuluhan pertanian dinilai memuaskan oleh semua responden yang artinya semua responden merasakan puas dengan pelayanan penyuluhan yang diberikan. Indikator kualitas informasi yang diberikan oleh penyuluh terdapat 12 responden yang memberikan penilaian sangat responsif dan 86 responden merasakan bahwa kualitas informasinya responsif. Indikator informasi yang Anda terima dengan kebutuhan Anda sebagai petani dinilai memuaskan oleh semua responden sebanyak 98 orang. Indikator kinerja penyuluh dalam memberikan dukungan dan indikator penyuluh responsif terhadap kebutuhan dinilai memuaskan dan responsf oleh semua responden sebanyak 98 orang.

Berdasarkan data yang disajikan dalam Tabel 1 layanan penyuluhan pertanian di Kecamatan Tolangohula memperoleh penilaian positif dari para petani. Seluruh responden (100%) menilai layanan penyuluhan sebagai memuaskan, menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap kualitas layanan yang diberikan. Selain itu, dalam hal kualitas informasi yang disampaikan oleh penyuluh, 12 responden (12,24%) menilai sangat responsif dan 86 responden (87,76%) menilai responsif. Penilaian positif juga terlihat pada indikator lain, seperti kesesuaian informasi dengan kebutuhan petani dan responsivitas penyuluh terhadap kebutuhan mereka, yang semuanya mendapat penilaian memuaskan dari 98 responden.

Tingginya tingkat kepuasan petani terhadap layanan penyuluhan di Tolangohula sejalan dengan temuan penelitian oleh Deras dan Luju (2023), yang menunjukkan bahwa kinerja penyuluh berhubungan positif dengan kepuasan petani dan adopsi teknologi pertanian. Mereka menemukan bahwa kepuasan petani terhadap kinerja penyuluh mencapai 85,76%, meskipun korelasi antara kepuasan tersebut dengan penerapan inovasi tidak signifikan. Namun, adopsi inovasi memiliki korelasi kuat dengan peningkatan produktivitas padi sawah, menunjukkan bahwa layanan penyuluhan yang efektif dapat mendorong penerapan teknologi baru yang berdampak pada hasil pertanian.

Selain itu, pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam penyuluhan pertanian telah terbukti meningkatkan efektivitas layanan. Penelitian oleh Sugihono et al. (2020) mengungkapkan bahwa penggunaan media sosial dan perangkat pintar oleh penyuluh memperluas jangkauan layanan, memungkinkan konsultasi di luar jam kerja, dan memperkuat peran penyuluh sebagai informan dan fasilitator. Integrasi TIK dalam penyuluhan memungkinkan penyampaian informasi yang lebih responsif dan sesuai dengan

kebutuhan petani, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan dan efektivitas layanan penyuluhan.

2. Analisis Deskriptif Variabel Tingkat Kepuasan

Analisis deskriptif dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan responden terhadap layanan penyuluhan yang diterima serta dampaknya terhadap produktivitas pertanian. Data yang diperoleh dari 98 responden diolah untuk memberikan gambaran umum mengenai persepsi mereka terhadap kualitas layanan yang diberikan. Tabel berikut menyajikan hasil analisis deskriptif mengenai tingkat kepuasan responden terhadap layanan penyuluhan pertanian.

Tabel 2. Analisis Deskriptif Variabel Tingkat Kepuasan

No.	Indikator	Kategori	Jumlah	Persentase (%)
1	Kepuasan Dengan Layanan Penyuluhan Yang Diterima	Sangat Puas	0	0
		Puas	84	85,71
		Cukup Puas	14	14,29
		Tidak Puas	0	0
		Sangat Tidak Puas	0	0
2	Layanan Penyuluhan Telah Membantu Meningkatkan Produktivitas Pertanian	Sangat Membantu	0	0
		Membantu	69	70,41
		Cukup Membantu	29	29,59
		Tidak Membantu	0	0
		Sangat Tidak Membantu	0	0

Sumber: Data Primer, diolah (2025)

Berdasarkan Tabel diatas menunjukkan bahwa variabel tingkat kepuasan memiliki penilaian yang baik dari 98 responden dimana indkator kepuasan dengan layanan penyuluhan yang diterima terdapat 84 responden yang menyatakan puas dan 14 responden yang menyatakan cukup puas. Indikator layanan penyuluhan telah membantu meningkatkan produktivitas pertanian dinilai membantu oleh 69 responden dan 29 responden memberikan penilaian cukup membantu.

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa puas terhadap layanan penyuluhan yang diterima, dengan 85,71% menyatakan puas dan 14,29% cukup puas. Temuan ini sejalan dengan penelitian oleh Kassem et al. (2021) yang mengungkapkan bahwa petani di Mesir umumnya merasa puas dengan kualitas layanan penyuluhan yang tersedia, relevan, dapat diakses, dan efektif dalam operasi pertanian mereka.

Selain itu, 70,41% responden menyatakan bahwa layanan penyuluhan membantu meningkatkan produktivitas pertanian, sementara 29,59% lainnya menilai cukup membantu. Hal ini mendukung studi oleh Amrullah et al. (2023) yang menemukan bahwa akses terhadap layanan penyuluhan berperan penting dalam adopsi teknologi dan peningkatan pendapatan petani kecil di Banten, Indonesia.

Namun, penelitian oleh Kumar dan Shaijumon (2023) menunjukkan bahwa meskipun layanan penyuluhan berkontribusi signifikan terhadap efisiensi teknis produksi padi di Kerala, India, tingkat kepuasan petani terhadap layanan tersebut masih rendah . Oleh karena

itu, diperlukan reformasi dalam struktur institusi penyuluhan untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan petani secara keseluruhan.

3. Metode Costumer Satisfaction Index (CSI)

A. Menentukan Mean Importance Score (MIS) dan Mean Satisfaction Score (MSS)

a. Mean Importance Score (MIS)

Mean Importance Score (MIS) digunakan sebagai metode untuk mengukur tingkat kepentingan dari berbagai indikator yang diteliti dalam penelitian ini. Perhitungan MIS memberikan gambaran kuantitatif mengenai aspek-aspek yang dianggap signifikan oleh responden, sehingga dapat digunakan sebagai dasar dalam evaluasi dan perbaikan layanan. Tabel berikut menyajikan hasil perhitungan MIS berdasarkan data primer yang telah diolah

Tabel 3. Perhitungan Mean Importance Score (MIS)

	Nilai Total	MSI
A21	392	4,08
A22	404	4,21
A23	392	4,08
A24	392	4,08
A25	392	4,08
Jumlah	**1972**	**20,54**

Sumber: Data Primer, diolah (2025)

Hasil perhitungan Mean Importance Score (MIS) pada penelitian ini menunjukkan bahwa indikator A22 memiliki nilai tertinggi sebesar 4,21, sementara indikator lainnya (A21, A23, A24, dan A25) memiliki nilai yang sama yaitu 4,08. Hal ini mengindikasikan bahwa responden menganggap indikator A22 sebagai aspek yang paling penting dalam layanan penyuluhan pertanian yang mereka terima.

Temuan ini sejalan dengan penelitian oleh Mushoddaq et al. (2023) yang menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengevaluasi kinerja penyuluhan pertanian di Purwosari, Semarang. Mereka menemukan bahwa beberapa atribut layanan penyuluhan berada pada kuadran I (Prioritas Utama), menunjukkan bahwa atribut tersebut dianggap sangat penting oleh petani namun kinerjanya masih perlu ditingkatkan .

Selain itu, studi oleh Ikhsani et al. (2023) yang menganalisis kinerja penyuluh pertanian dan kepuasan petani menggunakan metode IPA dan Customer Satisfaction Index (CSI) menemukan bahwa skor CSI sebesar 78,344% menunjukkan tingkat kepuasan petani yang tinggi terhadap layanan penyuluhan . Hal ini menegaskan pentingnya memahami prioritas petani dalam layanan penyuluhan untuk meningkatkan efektivitas dan kepuasan mereka.

b. Menentukan Mean Satisfaction Score (MSS)

Mean Satisfaction Score (MSS) merupakan metode kuantitatif yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan responden terhadap aspek-aspek tertentu yang telah dievaluasi dalam penelitian ini. Perhitungan MSS memberikan wawasan mengenai seberapa baik layanan yang diberikan telah memenuhi harapan pengguna. Tabel berikut menyajikan hasil perhitungan MSS berdasarkan data yang telah diolah, yang dapat digunakan sebagai dasar untuk perbaikan layanan di masa mendatang

Tabel 4. Perhitungan Mean Satisfaction Score (MSS)

	Nilai Total	MSS
A31	378	3,94
A32	363	3,78
Jumlah	**741**	**7,71**

Sumber: Data Primer, diolah (2025)

Hasil perhitungan Mean Satisfaction Score (MSS) menunjukkan bahwa indikator A31 memiliki nilai sebesar 3,94, sedangkan indikator A32 memiliki nilai 3,78. Hal ini mengindikasikan bahwa responden merasa lebih puas terhadap aspek yang diwakili oleh A31 dibandingkan dengan A32. Temuan ini sejalan dengan penelitian oleh Andriani et al. (2024) yang mengungkapkan bahwa kepuasan petani terhadap kinerja penyuluh pertanian dapat bervariasi berdasarkan indikator layanan yang diberikan.

Penelitian sebelumnya oleh Listiana et al. (2018) menekankan pentingnya kapasitas penyuluh dalam meningkatkan kepuasan petani terhadap layanan penyuluhan. Mereka menemukan bahwa kapasitas penyuluh yang memadai berhubungan signifikan dengan tingkat kepuasan petani. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi penyuluh menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan petani.

Selain itu, studi oleh Deras dan Gultom (2022) menunjukkan bahwa kepuasan petani terhadap kinerja penyuluh pertanian berkorelasi dengan tingkat adopsi inovasi pertanian yang dianjurkan. Dengan demikian, pemahaman mendalam terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan petani dapat membantu dalam merancang strategi penyuluhan yang lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan petani.

c. Menentukan Weight Factor (WF)

Weight Factor (WF) merupakan metode yang digunakan untuk menentukan bobot relatif dari setiap indikator berdasarkan nilai Mean Satisfaction Index (MSI). Perhitungan WF bertujuan untuk mengetahui tingkat kontribusi masing-masing indikator dalam keseluruhan evaluasi yang dilakukan. Tabel berikut menyajikan hasil perhitungan WF yang dapat digunakan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan guna meningkatkan efektivitas program atau layanan yang dianalisis

Tabel 5. Perhitungan Weight Factor (WF)

	Nilai Total	MSI	WF
A21	392	4,08	0,20
A22	404	4,21	0,20
A23	392	4,08	0,20
A24	392	4,08	0,20
A25	392	4,08	0,20
Jumlah	**1972**	**20,54**	

Sumber: Data Primer, diolah (2025)

Hasil perhitungan Weight Factor (WF) menunjukkan bahwa semua indikator (A21 hingga A25) memiliki bobot yang sama, yaitu 0,20. Hal ini mengindikasikan bahwa setiap indikator dianggap memiliki tingkat kepentingan yang setara dalam evaluasi layanan penyuluhan pertanian oleh responden. Temuan ini sejalan dengan penelitian oleh Maulidina

et al. (2023) yang menekankan pentingnya kinerja layanan penyuluhan dalam memenuhi kebutuhan petani.

Penelitian oleh Shaba dan Alam (2024) menggunakan model SERVQUAL untuk mengevaluasi kepuasan petani terhadap layanan penyuluhan pertanian, menemukan bahwa dimensi kualitas layanan seperti keandalan, daya tanggap, dan empati memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan petani . Hal ini menunjukkan bahwa faktor-faktor tersebut harus diperhatikan secara merata dalam upaya peningkatan layanan penyuluhan.

Selain itu, studi oleh Somanje et al. (2021) menyoroti pentingnya pendekatan partisipatif dalam layanan penyuluhan untuk meningkatkan efektivitas dan kepuasan petani . Dengan demikian, penentuan bobot yang setara pada setiap indikator dalam penelitian ini mencerminkan perlunya perhatian yang seimbang terhadap berbagai aspek layanan penyuluhan guna mencapai kepuasan dan efektivitas yang optimal.

d. Menentukan Weight Score (WS)

Weight Score (WS) merupakan nilai bobot yang dihitung berdasarkan Mean Satisfaction Index (MSI) dan Weight Factor (WF) untuk menentukan tingkat kepentingan relatif dari masing-masing indikator. Perhitungan WS memberikan wawasan mengenai seberapa besar kontribusi setiap indikator dalam mempengaruhi hasil keseluruhan evaluasi layanan. Tabel berikut menyajikan hasil perhitungan WS yang dapat menjadi dasar analisis lebih lanjut dalam menilai efektivitas program atau layanan yang diteliti

Tabel 7. Perhitungan Weight Score (WS)

	Nilai Total	MSI	WF	WSI
A21	392	4,08	0,20	0,78
A22	404	4,21	0,20	0,77
A23	392	4,08	0,20	0,78
A24	392	4,08	0,20	0,75
A25	392	4,08	0,20	0,78
Jumlah	**1972**	**20,54**		**3,87**

Sumber: Data Primer, diolah (2025)

Hasil perhitungan Weight Score (WS) menunjukkan bahwa indikator A21, A23, dan A25 memiliki nilai WSI tertinggi sebesar 0,78, sementara A22 dan A24 memiliki nilai masing-masing 0,77 dan 0,75. Hal ini mengindikasikan bahwa responden memberikan penilaian kepuasan tertinggi pada aspek-aspek yang diwakili oleh A21, A23, dan A25 dalam layanan penyuluhan pertanian yang diterima. Penilaian ini sejalan dengan penelitian oleh Kassem et al. (2021) yang menekankan bahwa ketersediaan dan relevansi layanan penyuluhan merupakan faktor utama yang mempengaruhi kepuasan petani terhadap kualitas layanan tersebut.

Selain itu, studi oleh Lawadi et al. (2023) menemukan bahwa tingkat kepuasan petani terhadap kinerja penyuluh pertanian berada pada kategori cukup puas, dengan skor Customer Satisfaction Index (CSI) sebesar 60%. Mereka menekankan perlunya peningkatan kinerja penyuluh untuk mencapai tingkat kepuasan yang lebih tinggi . Hal ini menunjukkan bahwa meskipun beberapa indikator layanan mendapatkan penilaian tinggi, masih terdapat ruang untuk perbaikan dalam aspek lainnya guna meningkatkan kepuasan petani secara keseluruhan.

Lebih lanjut, penelitian oleh Jamil et al. (2023) menyoroti pentingnya efektivitas penyuluhan pertanian dalam meningkatkan produktivitas petani. Mereka menemukan bahwa efektivitas penyuluhan memiliki dampak signifikan terhadap peningkatan hasil pertanian . Oleh karena itu, fokus pada peningkatan kualitas layanan penyuluhan, terutama pada indikator-indikator dengan nilai WS yang lebih rendah, menjadi krusial untuk mencapai kepuasan dan produktivitas petani yang optimal.

e. Menentukan Costumer Satisfaction Index (CSI)

$$CSI = \left(tot\frac{WSI}{5}\right) x\ 100\%$$

$$CSI = \left(\frac{3{,}87}{5}\right) x\ 100\% = 77{,}48\%$$

Customer Satisfaction Index (CSI) merupakan metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap suatu layanan berdasarkan persentase skor yang diperoleh. Indeks ini dikategorikan ke dalam lima tingkat kepuasan, mulai dari 'Tidak Puas' hingga 'Sangat Puas', yang memberikan gambaran komprehensif mengenai persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan yang diterima. Tabel berikut menyajikan kriteria CSI yang digunakan dalam penelitian ini sebagai acuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan responden terhadap layanan yang diteliti

Tabel 8. Kriteria Customer Satisfaction Indeks (CSI)

Nilai Indeks (%)	Kriteria Costumer Satisfaction Indeks (CSI)
81.00 – 100.00	Sangat puas
66-00 – 80.99	Puas
51.00 – 65.99	Cukup Puas
35.00 – 50.99	Kurang Puas
00.00 – 34.99	Tidak Puas

Sumber: Data Primer, diolah (2025)

Berdasarkan hasil perhitungan diketahui bahwa CSI memiliki nilai 77,48% termasuk dalam kategori puas. Customer Satisfaction Index (CSI) merupakan alat ukur yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Berdasarkan kriteria CSI, nilai indeks antara 66,00% hingga 80,99% dikategorikan sebagai 'Puas', sementara nilai antara 51,00% hingga 65,99% masuk dalam kategori 'Cukup Puas'. Dalam konteks layanan penyuluhan pertanian, pemahaman terhadap kriteria ini penting untuk mengevaluasi efektivitas program penyuluhan dan menyesuaikan strategi peningkatan layanan.

Penelitian oleh Mushoddaq et al. (2023) di Purwosari, Semarang, menunjukkan bahwa indeks kepuasan petani terhadap kinerja penyuluh pertanian mencapai 65,6%, yang termasuk dalam kategori 'Cukup Puas' menurut kriteria CSI. Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun petani merasa cukup puas, masih terdapat ruang untuk perbaikan dalam layanan penyuluhan guna mencapai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

Selain itu, studi oleh Maulidina et al. (2023) di Gapoktan Mekarjaya, Karawang, melaporkan bahwa nilai CSI sebesar 77,73% menunjukkan kategori 'Puas'. Hasil ini menegaskan bahwa layanan penyuluhan yang efektif dapat meningkatkan kepuasan petani secara signifikan. Oleh karena itu, penerapan kriteria CSI dalam evaluasi layanan penyuluhan pertanian dapat membantu mengidentifikasi area yang memerlukan peningkatan dan memastikan bahwa kebutuhan petani terpenuhi secara optimal.

4. Pengaruh Tingkat Kepuasan terhadap Layanan Penyuluhan

Analisis pengaruh tingkat kepuasan petani terhadap layanan penyuluhan pertanian dilakukan untuk mengetahui sejauh mana kepuasan petani dapat memengaruhi kualitas layanan yang diberikan. Dengan menggunakan metode regresi, penelitian ini menguji hubungan antara tingkat kepuasan petani sebagai variabel independen dan layanan penyuluhan sebagai variabel dependen. Tabel berikut menyajikan hasil analisis regresi yang menunjukkan signifikansi pengaruh kepuasan petani terhadap efektivitas layanan penyuluhan

Tabel 9. Pengaruh Tingkat Kepuasan terhadap Layanan Penyuluhan

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant)	20.276	.418		48.547	.000
	KP	.020	.055	-.038	-.369	.007

a. Dependent Variable: LP

Berdasarkan Tabel diatas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan petani mempengaruhi layanan penyuluhan pertanian yang dapat dilhat dari nilai sgnifkansi yaitu 0,007 < 0,05 dengan besar koefisien 0,020. Yang artinya semakin tinggi tingkat kepuasan petani maka akan semakin bagus layanan penyuluhan yang diberikan. Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa kepuasan petani memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas layanan penyuluhan pertanian. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan petani, semakin efektif pula layanan penyuluhan yang diberikan. Temuan ini sejalan dengan penelitian oleh Deras dan Gultom (2022) yang menemukan bahwa kepuasan petani padi sawah terhadap kinerja penyuluh pertanian berada pada kategori 'puas', menunjukkan hubungan erat antara kepuasan petani dan efektivitas layanan penyuluhan.

Selain itu, penelitian oleh Nelvi et al. (2023) di Nagari Kuncia Kecamatan X Koto Diatas Kabupaten Solok, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan petani terhadap kinerja penyuluh mencapai 69,84%, yang termasuk dalam kategori 'puas'. Hal ini menegaskan bahwa kepuasan petani berperan penting dalam meningkatkan efektivitas layanan penyuluhan.

Lebih lanjut, studi oleh Listiana et al. (2018) mengungkapkan bahwa kapasitas penyuluh yang memadai berhubungan signifikan dengan kepuasan petani dalam kegiatan penyuluhan. Dengan demikian, peningkatan kapasitas penyuluh dapat berkontribusi pada peningkatan kepuasan petani dan efektivitas layanan penyuluhan secara keseluruhan.

5. *Important Performance Analysis*

Dalam survei petani diminta untuk menyatakan atribut-atribut mana (dalam kuesioner) yang dianggap sangat penting, penting, cukup penting (netral), tidak penting, dan sangat tidak penting yang merupakan harapan petani. Demikian pula, atribut-atribut mana (menurut persepsinya) yang kinerjanya dianggap sangat baik, baik, cukup baik (netral), kurang baik, dan tidak baik. Terdapat 5 atribut, baik untuk tingkat kepentingan (harapan) maupun untuk tingkat kepuasan (kinerja), yang diminta untuk dinilai dengan menggunakan skala Likert dengan lima kategori.

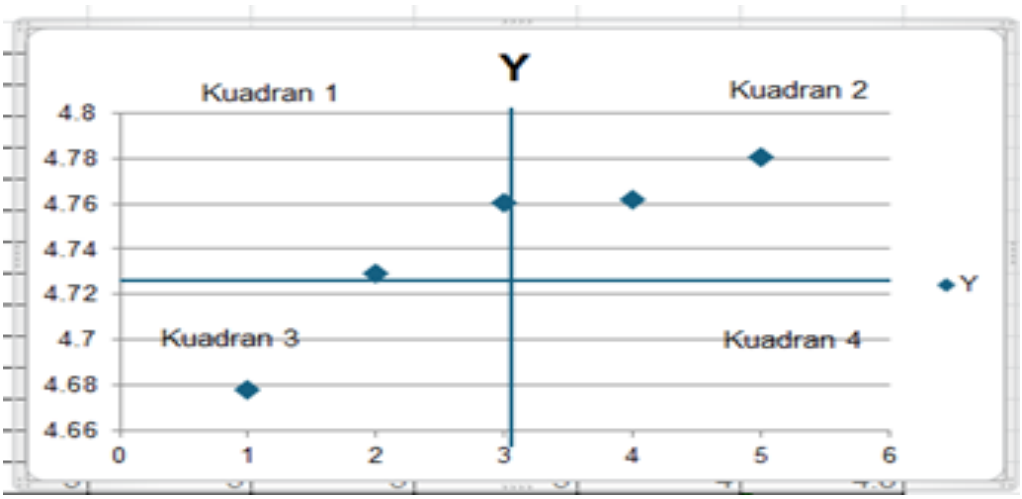
Untuk atribut tingkat kepentingan dipergunakan simbol Y, sedangkan untuk atribut tingkat kinerja dipergunakan simbol X. Hasil dari pengukuran tersebut nampak pada Tabel 17 berikut.

Tabel 10. Hasil Hitungan Rata-Rata Tingkat Kinerja (X) dan Tingkat Kepentingan (Y)

No.	Atribut	X	Y
1	Informasi Demografis	4	4,67
2	Layanan Penyuluhan	4,12	4,72
3	Tingkat Kepuasan	4	4,76
4	Tingkat Harapan	4	4,76
5	Umpan Balik	4	4,78
	Rata-rata	**4,02**	**4,74**
Selisih antara Kinerja dengan Harapan		**0,71**	

Sumber: Data Primer, diolah (2025)

Hasil perhitungan Tabel 10 selanjutnya akan di plotkan dalam grafik *importance*. Performance analysis sebagaimana nampak pada Gambar 5 sebagai berikut:



Gambar 1. Grafik *Importance*

Dari hasil analisis kuadran dengan menggunakan diagram kartesius pada Gambar 5 diperoleh hasil sebagai berikut. Pada kuadran I, tingkatkan kinerja. Disini petani merasakan menilai kualitas informasi yang diberikan oleh penyuluh yang ada dianggap penting tetapi pada kenyataannya atribut-atribut tersebut belum sesuai dengan kepuasannya, sehingga

penyuluh pertanian harus mengupayakan sumberdaya yang memadai untuk meningkatkan kinerja pada berbagai atribut tersebut.

Kuadran II menggambarkan indikator kinerja penyuluh pertanian yang sesuai dengan kepentingan petani. Sehingga penyuluh pertanian berkewajiban untuk mempertahankan prestasi kinerja yang telah dicapai. Disini petani merasa informasi yang diterima dengan kebutuhan sebagai petani, kinerja penyuluh dalam memberikan dukungan dan penyuluh responsif terhadap kebutuhan petani. Sehingga penyuluh harus mempertahankan penyuluhan yang telah dilakukan.

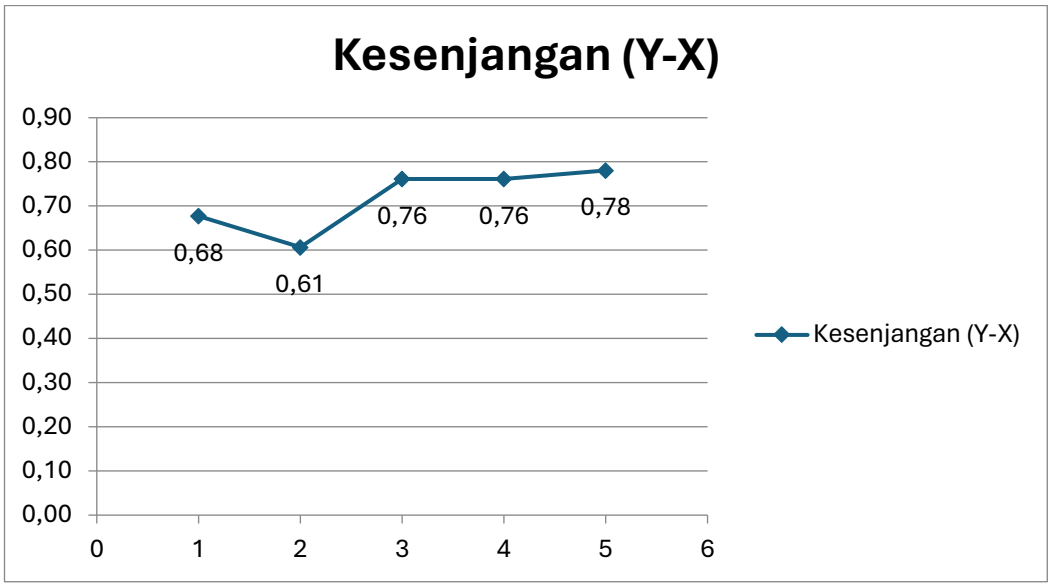
Kuadran III berisi tentang indikator kinerja penyuluh pertanian yang dianggap tidak terlalu penting oleh petani dan memiliki tingkat kinerja rendah. Sehingga penyuluh tidak harus memperhatikan leih pada indikator tersebut. adapun indikator tersebut yaitu petani sering menerima layanan penyuluhan pertanian.

Kesenjangan Kinerja dan Kepentingan Kesenjangan antara kinerja dan kepentingan adalah selisih antara skor jawaban penilaian kepentingan dengan skor jawaban penilaian kinerja. Skor kepentingan dan kinerja diperoleh dari rata-rata jawaban penilaian responden pada setiap atribut. Rata-rata jawaban ini diperoleh dari jumlah skor nilai kepentingan/kinerja dibagi dengan jumlah atributnya. Seperti Ditunjukkan pada Tabel 18.

Tabel 11. Kesenjangan Kinerja dan Kepentingan

No	Atriut	X	Y	Kesenjangan (Y-X)
1	Informasi Demografis	4.00	4.68	0.68
2	Layanan Penyuluhan	4.12	4.73	0.61
3	Tingkat Kepuasan	4.00	4.76	0.76
4	Tingkat Harapan	4.00	4.76	0.76
5	Umpan Balik	4.00	4.78	0.78

Sumber: Data Primer, diolah (2025)



Gambar 2. Kesenjangan Kinerja dan Kepentingan

Dari hasil perhitungan kesenjangan antara kepentingan dan kinerja bahwa kesenjangan setiap atribut pelayanan bernilai positif. Ini artinya kepuasan yang dirasakan petani lebih besar daripada kinerja penyuluh terhadap kepentingan petani. Artinya, di atas angka kepentingan petani sehingga petani akan sangat puas terhadap kinerja penyuluh. Secara lebih detail, berdasarkan diagram kartisius, Penyuluh harus segera membenahi atribut yang berada pada kuadran1 yaitu penyuluh pertanian mengadakan pertemuan secara rutin dan penyuluh pertanian mengadakan pertemuan secara perorangan.

Pembahasan

Karakteristik petani, seperti tingkat pendidikan, usia, pengalaman bertani, serta luas lahan garapan, memainkan peran penting dalam memengaruhi tingkat kepuasan terhadap layanan penyuluhan pertanian. Di Kecamatan Tolangohula, Kabupaten Gorontalo, karakteristik ini turut menentukan sejauh mana petani mampu memahami, menerima, dan menerapkan informasi yang disampaikan oleh penyuluh. Petani dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi cenderung lebih responsif terhadap inovasi dan teknologi baru yang ditawarkan melalui penyuluhan. Sementara itu, petani yang memiliki pengalaman panjang dalam bertani biasanya menunjukkan persepsi yang lebih kritis terhadap efektivitas layanan penyuluh, karena mereka cenderung membandingkan antara pengetahuan yang sudah dimiliki dengan materi yang disampaikan.

Selain itu, faktor usia dan luas lahan juga memiliki kontribusi dalam membentuk persepsi terhadap kualitas layanan penyuluhan. Petani usia produktif (antara 30–50 tahun) umumnya lebih adaptif dan terbuka terhadap metode penyuluhan berbasis teknologi informasi, sedangkan petani yang lebih tua cenderung mengandalkan pendekatan konvensional dan hubungan interpersonal yang kuat dengan penyuluh. Sementara itu, petani dengan luas lahan yang lebih besar memiliki kepentingan yang lebih tinggi dalam meningkatkan produktivitas dan efisiensi usaha tani, sehingga mereka biasanya lebih menuntut layanan penyuluhan yang berkualitas. Dengan demikian, pemahaman terhadap karakteristik petani menjadi hal yang esensial bagi penyuluh untuk menyusun strategi pendekatan yang tepat dan meningkatkan kepuasan serta efektivitas program penyuluhan di wilayah tersebut.

Tingkat pendidikan petani di Kecamatan Tolangohula, Kabupaten Gorontalo, memiliki dampak signifikan terhadap efektivitas penerimaan informasi penyuluhan pertanian. Petani dengan tingkat pendidikan formal yang lebih tinggi cenderung memiliki kemampuan literasi yang lebih baik dalam memahami materi penyuluhan, baik yang disampaikan secara lisan maupun tertulis. Mereka juga lebih terbuka terhadap inovasi teknologi dan metode budidaya baru, serta mampu menyaring informasi yang relevan untuk diterapkan dalam kegiatan usaha taninya. Sebaliknya, petani dengan tingkat pendidikan rendah sering kali menghadapi kendala dalam memahami istilah teknis atau konsep-konsep baru yang disampaikan oleh penyuluh, sehingga diperlukan pendekatan yang lebih komunikatif dan partisipatif agar penyampaian informasi dapat diterima secara optimal.

Selain itu, tingkat pendidikan juga memengaruhi cara petani mengakses dan memanfaatkan berbagai sumber informasi pertanian. Petani berpendidikan tinggi lebih mungkin untuk mencari informasi tambahan melalui media cetak, digital, atau forum pertanian daring, sementara petani dengan pendidikan rendah cenderung bergantung pada penyuluh sebagai sumber utama informasi. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan program penyuluhan sangat bergantung pada kemampuan penyuluh dalam menyesuaikan metode komunikasi dengan tingkat pendidikan sasaran. Oleh karena itu, penting bagi penyuluh pertanian di wilayah ini untuk mengembangkan strategi penyuluhan yang adaptif, seperti penggunaan bahasa lokal, media visual, atau metode demonstratif, guna meningkatkan pemahaman dan penerapan informasi oleh seluruh lapisan petani.

Layanan penyuluhan pertanian memiliki peran penting dalam meningkatkan produktivitas dan kesejahteraan petani. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden (98 orang) merasa puas dengan layanan penyuluhan yang mereka terima. Hasil ini sejalan dengan penelitian oleh (Mujiburrahmad et al., 2020) yang menemukan bahwa layanan penyuluhan yang responsif berkontribusi signifikan terhadap kepuasan petani dan kemampuan mereka dalam mengambil keputusan pertanian yang lebih baik (Bahtiar Bahtiar et al., 2024; Hasanuddin et al., 2021).

Analisis deskriptif yang dilakukan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas informasi dari penyuluh juga mendapatkan penilaian positif. Sebanyak 86 responden menilai informasi yang diberikan sebagai responsif. Menurut Sirajuddin & Liskawati Kamba (2021), kualitas informasi yang tinggi dari penyuluh sangat berpengaruh terhadap penerimaan dan implementasi teknologi pertanian oleh petani. Hal ini mengindikasikan pentingnya peningkatan kualitas komunikasi antara penyuluh dan petani untuk mencapai hasil yang optimal (Nuryadi et al., 2023a; Triman Tapi et al., 2024)

Indikator lain yang dianalisis dalam penelitian adalah kinerja penyuluh dalam memberikan dukungan. Semua responden menilai kinerja penyuluh memuaskan. Penelitian oleh Salli et al. (2024) mendukung temuan ini dengan menunjukkan bahwa interaksi langsung antara penyuluh dan petani dapat meningkatkan rasa percaya diri petani dalam mengaplikasikan teknologi baru dalam pertanian. Keterlibatan penyuluh dalam mendukung petani memainkan peran krusial dalam keberhasilan program penyuluhan (Rosdiana et al., 2025).

Layanan penyuluhan yang baik tidak hanya berdampak pada kepuasan petani, tetapi juga pada produktivitas pertanian. Dalam studi ini, sebanyak 70% responden berpendapat bahwa layanan penyuluhan telah membantu meningkatkan produktivitas pertanian mereka. Hal ini sejalan dengan penelitian oleh (Rosdiana et al., 2025), yang mencatat bahwa peningkatan produktivitas dapat dicapai melalui pendekatan penyuluhan yang berbasis pada kebutuhan nyata petani. Penyuluhan yang efektif mampu menjembatani kesenjangan informasi dan memberikan strategi yang tepat bagi petani (Nuryadi et al., 2023; Sirajuddin & Liskawati Kamba, 2021).

Dari analisis Customer Satisfaction Index (CSI), diperoleh nilai 77,48%, yang tergolong dalam kategori puas. Menurut penelitian oleh Alfia dan Hasan (2023), nilai CSI di atas 75% menunjukkan bahwa layanan penyuluhan sudah berjalan dengan baik, namun masih ada ruang untuk perbaikan. Penetapan strategi lebih lanjut untuk memahami kebutuhan petani dapat memperbaiki layanan yang diberikan oleh penyuluh.

Penyuluhan pertanian di Kecamatan Tolangohula, Kabupaten Gorontalo, masih menghadapi berbagai kelemahan yang memengaruhi tingkat kepuasan petani terhadap layanan penyuluh. Salah satu kelemahan utama terletak pada keterbatasan frekuensi dan intensitas kunjungan penyuluh ke lahan pertanian, yang mengakibatkan rendahnya kontinuitas pendampingan dan supervisi teknis. Selain itu, kurangnya pembaruan materi penyuluhan yang relevan dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan lokal sering kali membuat informasi yang disampaikan terasa tidak aplikatif bagi petani. Faktor lain seperti keterbatasan jumlah tenaga penyuluh, fasilitas penunjang, serta kompetensi dalam menyampaikan materi dengan pendekatan partisipatif juga turut menjadi hambatan yang mengurangi efektivitas proses penyuluhan.

Kondisi tersebut berdampak langsung terhadap tingkat kepuasan petani terhadap layanan penyuluh. Petani yang merasa kebutuhan informasinya tidak terpenuhi secara optimal cenderung menunjukkan tingkat kepuasan yang rendah, bahkan berpotensi kehilangan motivasi untuk mengikuti kegiatan penyuluhan berikutnya. Ketidaksesuaian antara metode penyuluhan dengan karakteristik petani, baik dari segi tingkat pendidikan, pengalaman, maupun kapasitas adaptasi teknologi, juga memperkuat kesenjangan antara

harapan dan kenyataan layanan yang diterima. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi menyeluruh terhadap pelaksanaan penyuluhan di wilayah ini, termasuk peningkatan kapasitas penyuluh, penguatan sarana prasarana, serta penyusunan materi yang kontekstual dan berbasis kebutuhan petani secara spesifik.

Merujuk pada pengaruh tingkat kepuasan terhadap layanan penyuluhan, penelitian ini mengindikasikan adanya hubungan signifikan dengan nilai signifikansi 0,007, yang menunjukkan bahwa semakin tinggi kepuasan petani, semakin baik layanan penyuluhan yang mereka terima. Hal ini konsisten dengan temuan oleh Nugroho (2021) yang mengatakan bahwa kepuasan pelanggan dalam konteks penyuluhan pertanian sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diterima.

Dengan mempertimbangkan hasil-hasil ini, diperlukan langkah-langkah strategis untuk meningkatkan kualitas layanan penyuluhan, termasuk pelatihan berkala bagi penyuluh dan umpan balik dari petani. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa penyuluh dapat terus memahami kebutuhan petani dan beradaptasi dengan perubahan kondisi pertanian yang dinamis.

Penting untuk memastikan bahwa penyuluhan tidak hanya berorientasi pada peningkatan hasil pertanian, tetapi juga memperhatikan aspek keberlanjutan. Pertanian berkelanjutan menjadi perhatian utama dalam penelitian terbaru, di mana penyuluhan dapat berkontribusi untuk menciptakan praktik pertanian yang ramah lingkungan dan ekonomis. Secara keseluruhan, penelitian ini memberikan wawasan yang jelas mengenai pentingnya layanan penyuluhan yang responsif dan berkualitas dalam meningkatkan kepuasan dan produktivitas petani. Dengan mengadopsi praktik baik dalam penyuluhan, kita dapat berharap hasil pertanian yang lebih baik dan berkelanjutan dapat dicapai di masa depan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai tingkat kepuasan petani terhadap layanan penyuluhan pertanian di Kecamatan Tolangohula, dapat disimpulkan bahwa: Sebagian besar responden (98 orang) merasa puas dengan layanan penyuluhan yang diberikan, dengan 85,71% menyatakan puas dan 14,29% cukup puas. Hal ini menunjukkan bahwa layanan penyuluhan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan petani dan kualitas informasi yang diberikan oleh penyuluh dinilai baik, dengan mayoritas responden mengategorikannya sebagai responsif dan memuaskan. Penyuluh juga dianggap mampu memenuhi kebutuhan petani, sehingga semakin meningkatkan kepuasan mereka.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada Pimpinan Fakultas dan Rektorat Universitas Muhammadiyah Gorontalo atas dukungan dalam peningkatan penelitian dan publikasi ilmiah.

DAFTAR PUSTAKA

Akhmad Aqil Mushoddaq, Sumekar, W., & Nurfadillah, S. (2023). Tingkat Kepuasan Petani Terhadap Kinerja Penyuluh di Desa Purwosari Kecamatan Mijen Kota Semarang. *Jurnal Litbang Provinsi Jawa Tengah*, *20*(2), 239–253. https://doi.org/10.36762/jurnaljateng.v20i2.981

Bahtiar Bahtiar, Dewi Marwati Nuryanti, & Akmal Akmal. (2024). Analisis Tingkat Kepuasan Petani Terhadap Layanan Penyuluhan Pertanian di Kecamatan Larompong. *Flora : Jurnal Kajian Ilmu Pertanian Dan Perkebunan*, *1*(3), 40–47. https://doi.org/10.62951/flora.v1i3.132

Drejeris, R., & Rusteika, M. (2024). Assessment of Factors Determining Consumer Satisfaction with Crop Insurance Services. *Journal of Infrastructure, Policy and Development*, *8*(6), 4697. https://doi.org/10.24294/jipd.v8i6.4697

Habib, F., & Kiswanto, E. (2024). Village Owned Enterprise Strategy in Improving the Economic Welfare of Sustainable Farmers. *Populasi*, *32*(1), 61. https://doi.org/10.22146/jp.97556

Hasanuddin, T., Viantimala, B., & Fitriyani, A. (2021). Kinerja Penyuluh Pertanian Lapangan, Kepuasan Petani, dan Produktivitas Usahatani Jagung di Kecamatan Natar, Kabupaten Lampung Selatan. *Suluh Pembangunan : Journal of Extension and Development*, *3*(2), 117–125. https://doi.org/10.23960/jsp.Vol1.No2.2019.25

Kassem, H. S., Alotaibi, B. A., Muddassir, M., & Herab, A. (2021). Factors Influencing Farmers' Satisfaction with the Quality of Agricultural Extension Services. *Evaluation and Program Planning*, *85*, 101912. https://doi.org/10.1016/j.evalprogplan.2021.101912

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*(1), 83–98. https://doi.org/10.31186/jagrisep.19.1.83-98

Mutolib, A., Suari, M. D. A., Taufiqurrahman, M. S., L, N. R. P., & Clairine, V. (2023). Kinerja dan Kepuasan Petani Terhadap Penyuluh Pertanian di Kecamatan Bandar Mataram, Kabupaten Lampung Tengah. *ZIRAA'AH MAJALAH ILMIAH PERTANIAN*, *48*(2), 213. https://doi.org/10.31602/zmip.v48i2.10442

Nadhika, K., & Krishnankutty, J. (2022). Do Market-Led-Extension Interventions Promote Farmer Satisfaction? *Journal of Krishi Vigyan*, *11*(1), 63–67. https://doi.org/10.5958/2349-4433.2022.00104.0

Nuryadi, B. A., Saleh, K., & Salampesi, Y. L. (2023a). PENGARUH INFORMASI DIGITAL TERHADAP KINERJA PENYULUH PERTANIAN DENGAN LITERASI INFORMASI SEBAGAI VARIABEL INTERVENING. *Jurnal Penyuluhan Dan Pemberdayaan Masyarakat*, *2*(3), 28–40. https://doi.org/10.59066/jppm.v2i3.483

Nuryadi, B. A., Saleh, K., & Salampesi, Y. L. (2023b). PENGARUH INFORMASI DIGITAL TERHADAP KINERJA PENYULUH PERTANIAN DENGAN LITERASI INFORMASI SEBAGAI VARIABEL INTERVENING. *Jurnal Penyuluhan Dan Pemberdayaan Masyarakat*, *2*(3), 28–40. https://doi.org/10.59066/jppm.v2i3.483

Rosdiana, S., Dasipah, E., & Sukmawati, D. (2025). Peran Penyuluh Pertanian Lapangan (PPL) dan Kelembagaan Kelompok Tani Terhadap Penerapan Teknologi dan Implikasinya pada Keberhasilan Usahatani Padi (Oryza sativa). *Jurnal Greenation Pertanian Dan Perkebunan*, *1*(4), 155–165. https://doi.org/10.38035/jgpp.v1i4.161

Salli, M. K., Muhammad, E. V., Masria, & Pallo, M. (2024). Pengaruh Karakteristik Petani dan Peran Penyuluh dalam Penerapan Budidaya Kacang Hijau di Kecamatan Kobalima Kabupaten Malaka. *Jurnal Penyuluhan*, *20*(02), 230–242. https://doi.org/10.25015/20202451593

Saputra, I., Rela, I. Z., & Buana, T. (2024). Analisis Mutu Pelayanan Penyuluhan Pertanian dan Kepuasan Petani Padi Sawah dalam Kegiatan Penyuluhan Pertanian di

Keluarahan Baruga Kecamatan Baruga Kota Kendari. *Jurnal Ilmiah Penyuluhan Dan Pengembangan Masyarakat*, *4*(2), 118–131. https://doi.org/10.56189/jippm.v4i2.13

Saragih, I. P., & Retang, E. U. K. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Petani Padi Sawah Terhadap Kinerja Penyuluh Pertanian Lapangan di Kecamatan Pandawai Kabupaten Sumba Timur. *Mimbar Agribisnis: Jurnal Pemikiran Masyarakat Ilmiah Berwawasan Agribisnis*, *8*(1), 248. https://doi.org/10.25157/ma.v8i1.6629

Sirajuddin, Z., & Liskawati Kamba, P. (2021a). Persepsi Petani terhadap Implementasi Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Penyuluhan Pertanian. *Jurnal Penyuluhan*, *17*(2), 136–144. https://doi.org/10.25015/17202132676

Sirajuddin, Z., & Liskawati Kamba, P. (2021b). Persepsi Petani terhadap Implementasi Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Penyuluhan Pertanian. *Jurnal Penyuluhan*, *17*(2), 136–144. https://doi.org/10.25015/17202132676

Thahira, Z. N., Prastiwi, W. D., & Mukson, M. (2024). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Melon di Hortimart Agro Center Kabupaten Semarang. *Mimbar Agribisnis : Jurnal Pemikiran Masyarakat Ilmiah Berwawasan Agribisnis*, *10*(1), 594. https://doi.org/10.25157/ma.v10i1.12324

Triman Tapi, Mikhael, & Yohanis Yan Makabori. (2024). Transformasi Penyuluhan Pertanian Menuju Society 5.0: Analisis Peran Teknologi Informasi dan Komunikasi. *Journal of Sustainable Agriculture Extension*, *2*(1), 37–47. https://doi.org/10.47687/josae.v2i1.820

Unang, Burhan Sidqi, & Tenten Tedjaningsih. (2022). Despite the Insufficiency of Extension Workers, Farmer Satisfaction with Extension Worker Performance Remains High. *Jurnal Multidisiplin Madani*, *2*(10), 3688–3696. https://doi.org/10.55927/mudima.v2i10.1405

Wang, Y., Fang, L., & Pan, J. (2024). The Antecedents of Customer Satisfaction in the live-streaming Commerce of Green Agricultural Products. *PLOS ONE*, *19*(7), e0305527. https://doi.org/10.1371/journal.pone.0305527

Wann, T., & Khongtim, J. (2024). Farmers' access to agricultural information sources: a study of Lakadong turmeric farmers. *Global Knowledge, Memory and Communication*. https://doi.org/10.1108/GKMC-10-2023-0406

Wijaya, Z. M. A., & Halimah, M. (2024). The Role of Village Government in Improving Farmers' Welfare Through Infrastructure Development in Ciwangi Village, Garut Regency. *Jurnal Kebijakan Pembangunan*, *19*(1), 43–56. https://doi.org/10.47441/jkp.v19i1.367

Yadav, S., & Yadav, V. K. (2024). The Socio-Economic Factors Affecting Farmers Access to Agricultural Information. *Journal of Scientific Research and Reports*, *30*(5), 564–569. https://doi.org/10.9734/jsrr/2024/v30i51972

Zhang, R., Feng, Y., Li, Y., & Zheng, K. (2024). Can different information channels promote farmers' adoption of Agricultural Green Production Technologies? Empirical insights from Sichuan Province. *PLoS ONE*, *19*(8). https://doi.org/10.1371/journal.pone.0308398