

## ABSTRAK

**AHMAD RIDWANSYAH, NPM : 71190712012. Analisis Tingkat Kepuasan Petani Padi Sawah Terhadap Kinerja Penyuluhan Pertanian (Studi Kasus : Di Desa Pintu Air Kecamatan Pangkalan Susu Kabupaten Langkat).** Dibawah bimbingan Ibu Ir. Gustina Siregar, M.Si., sebagai ketua komisi pembimbing dan Ibu Desi Novita, SP., M.Si., sebagai anggota komisi pembimbing.

Penyuluhan merupakan kegiatan sosialisasi kepada petani sebagai salah satu cara untuk berkomunikasi dengan petani yang bertujuan memberikan solusi atas permasalahan dan kendala yang dialami oleh petani dalam budidaya dan pemasaran hasil pertanian. Pentingnya kegiatan penyuluhan pertanian sebagai proses pembelajaran bagi petani melalui pendekatan kelompok bertujuan terciptanya kemampuan kerjasama antara petani yang lebih efektif sehingga mampu menciptakan dan menerapkan inovasi baru. Kepuasan petani merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah petani merasakan pelayanan penyuluhan pertanian yang dapat memenuhi kebutuhan dan harapan petani. Kepuasan petani diartikan sebagai sebuah keadaan positif yang dihasilkan dari penilaian petani terhadap seluruh aspek pelayanan dan kegiatan penyuluhan pertanian. Sudah menjadi pendapat umum bahwa jika petani merasa puas dengan suatu pelayanan dan kegiatan penyuluhan pertanian, petani cenderung akan terus mendukung dan menggunakan pelayanan serta memberitahu petani lain tentang pengalaman mereka yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh penyuluh pertanian. Begitupula sebaliknya, petani cenderung tidak peduli dengan kegiatan penyuluhan pertanian yang dilakukan penyuluh pertanian apabila petani tidak puas dengan pelayanan penyuluhan pertanian.

Metode yang digunakan adalah Analisis *important performance analysis* (IPA) digunakan untuk membandingkan antara penilaian konsumen terhadap kepentingan terhadap kualitas layanan (*Importance*) dengan tingkat kualitas layanan (*Performance*) dan *Customer Satisfacton Index* (CSI) merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna secara menyeluruh dengan melihat tingkat kinerja dan tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa yang diukur. Uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesalahan suatu instrument, dan uji reabilitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana sebuah instrumen skala dapat dipercayai kebenarannya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data sesuai dengan data yang hendak dikumpulkan.

Hasil penelitian menunjukkan Nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) yang diperoleh sebesar 67,74 persen. Menurut rentang indeks kepuasan, nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) tingkat kepuasan petani berada pada rentang skala 60-80 persen. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum indeks kepuasan petani terhadap kinerja berada pada rentang kriteria “puas”.

**Kata Kunci: Kepuasan, Kinerja Penyuluhan, Padi Sawah.**

## ABSTRACT

**AHMAD RIDWANSYAH, NPM : 71190712012. Analysis of Satisfaction Level of Rice Farmers Towards the Performance of Agricultural Extension (Case Study: In Pintu Air Village, Pangkalan Susu District, Langkat Regency).** Under the guidance of Mrs. Ir. Gustina Siregar, M.Si., as the head of the advisory commission and Mrs. Desi Novita, SP., M.Si., as a member of the advisory commission.

Extension is a socialization activity for farmers as a way to communicate with farmers that aims to provide solutions to problems and obstacles experienced by farmers in cultivating and marketing agricultural products. The importance of agricultural extension activities as a learning process for farmers through a group approach aims to create more effective cooperation capabilities between farmers so that they are able to create and implement new innovations. Farmer satisfaction is a feeling of happiness or disappointment that arises after farmers experience agricultural extension services that can meet the needs and expectations of farmers. Farmer satisfaction is defined as a positive state resulting from farmers' assessments of all aspects of agricultural extension services and activities. It is a common opinion that if farmers are satisfied with an agricultural extension service and activity, farmers tend to continue to support and use the service and tell other farmers about their experiences of being satisfied with the services provided by agricultural extension workers. Likewise, farmers tend not to care about agricultural extension activities carried out by agricultural extension workers if farmers are not satisfied with the agricultural extension services.

The method used is the Important Performance Analysis (IPA) analysis used to compare consumer assessments of the importance of service quality (Importance) with the level of service quality (Performance) and the Customer Satisfaction Index (CSI) is a method used to determine the level of user satisfaction as a whole by looking at the level of performance and the level of importance of the attributes of the product or service being measured. Validity testing is a measure that shows the levels of validity or error of an instrument, and reliability testing is used to determine the extent to which a scale instrument can be trusted to be used as a data collection tool according to the data to be collected.

The results of the study showed that the Customer Satisfaction Index (CSI) value obtained was 67.74 percent. According to the satisfaction index range, the Customer Satisfaction Index (CSI) value of farmer satisfaction levels is in the range of 60-80 percent. This shows that in general the farmer satisfaction index towards performance is in the range of the "satisfied" criteria.

**Keywords: Satisfaction, Extension Performance, Lowland Rice.**