SULTAN ADAM: JURNAL HUKUM DAN SOSIAL
DOI: https://doi.org/10.71456/sultan.v4i1.2005

KUALITAS PELAYANAN PENYULUHAN PERTANIAN OLEH DINAS KETAHANAN PANGAN DAN PERTANIAN (DKPP) KABUPATEN SERANG

Quality of Agricultural Extension Services Provided by the Food Security and Agriculture Agency (DKPP) Serang Regency

Shindy Aulia Juliyana Putri

Program Studi Administrasi Publik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

*email:
shindyauliaaja25@gmail.com

Lisensi:CC-BY

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih rendahnya kualitas pelayanan penyuluhan pertanian di Kabupaten Serang yang ditunjukkan oleh adanya kesenjangan antara harapan dan persepsi petani terhadap layanan yang diterima. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan penyuluhan pertanian berdasarkan dimensi SERVQUAL serta mengidentifikasi prioritas perbaikan pelayanan. Penelitian menggunakan pendekatan *mixed methods* dengan desain *explanatory sequential*. Populasi penelitian adalah 2.124 kelompok tani di Kabupaten Serang, dengan sampel sebanyak 96 responden yang ditentukan melalui teknik *multistage cluster sampling*. Instrumen penelitian berupa kuesioner SERVQUAL, pedoman wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan menggunakan analisis SERVQUAL Gap untuk data kuantitatif dan analisis deskriptif kualitatif untuk memperdalam hasil penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi pelayanan memiliki nilai gap negatif dengan nilai rata-rata *Service Quality* sebesar 0,590. Dimensi responsiveness memiliki kesenjangan terbesar, terutama pada aspek kehadiran penyuluh di lapangan. Kesimpulan penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan penyuluhan pertanian belum memenuhi harapan petani sehingga diperlukan peningkatan jumlah penyuluh, penguatan pendampingan, pemerataan pelayanan, serta pengembangan literasi digital petani.

Kata Kunci:
Agricultural Extension, Public Service Quality, Responsiveness, SERVQUAL, Service Quality

Keywords:
Agricultural Extension, Public Service Quality, Responsiveness, SERVQUAL, Service Quality

Abstract

This study was motivated by the low quality of agricultural extension services in Serang Regency, reflected in the gap between farmers' expectations and perceptions of the services received. The study aimed to analyze the quality of agricultural extension services based on the SERVQUAL dimensions and to identify service improvement priorities. This research employed a mixed methods approach with an explanatory sequential design. The population consisted of 2,124 farmer groups in Serang Regency, while 96 respondents were selected using multistage cluster sampling. Research instruments included a SERVQUAL questionnaire, interview guidelines, observation sheets, and documentation. Data were analyzed using SERVQUAL Gap analysis for quantitative data and descriptive qualitative analysis to strengthen the interpretation of findings. The results showed that all service dimensions had negative gap values, with an average Service Quality score of 0.590. The responsiveness dimension had the largest gap, particularly regarding the presence of extension workers in the field. The study concluded that the quality of agricultural extension services had not yet met farmers' expectations, indicating the need to increase the number of extension workers, strengthen mentoring systems, improve service distribution, and enhance farmers' digital literacy.

Submit Tgl.: 09-Juni-2026	Diterima Tgl.: 20-Juni-2026	Diterbitkan Tgl.: 25-Juni-2026

PENDAHULUAN

Sektor pertanian masih menjadi salah satu penopang utama perekonomian di banyak negara berkembang, termasuk Indonesia, terutama dalam mendukung ketahanan pangan dan penyerapan tenaga kerja. Negara dengan karakteristik geografis agraris cenderung menjadikan sektor pertanian sebagai sektor strategis dalam pembangunan

ekonomi (Gemmell, 2017; FAO, 2023). Dalam konteks Indonesia, sektor pertanian tidak hanya berperan sebagai penyedia pangan, tetapi juga sebagai sumber pendapatan masyarakat pedesaan serta pendorong pertumbuhan sektor lain seperti industri dan jasa (Case & Ray, 2007; World Bank, 2022). Bahkan, laporan USDA Rice Outlook 2025 menunjukkan bahwa Indonesia berhasil menjadi produsen beras terbesar di kawasan Asia Tenggara dengan produksi mencapai 34,6 juta ton pada musim tanam 2024–2025, yang menegaskan posisi strategis sektor pertanian nasional dalam skala regional (USDA, 2025; BPS, 2024).

Provinsi Banten merupakan salah satu wilayah dengan kontribusi signifikan dalam sektor pertanian nasional, khususnya pada komoditas padi. Produksi padi yang mencapai 1,55 juta ton GKG pada tahun 2024 menunjukkan potensi besar wilayah ini dalam mendukung ketahanan pangan nasional (BPS Banten, 2024; Kementerian Pertanian RI, 2023). Kabupaten Serang sebagai salah satu sentra produksi utama di Provinsi Banten memiliki luas lahan sawah yang signifikan serta produktivitas yang relatif tinggi, sehingga sektor pertanian menjadi tulang punggung ekonomi daerah (Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Serang, 2023; FAO, 2023). Kondisi ini menegaskan bahwa optimalisasi sektor pertanian tidak hanya bergantung pada ketersediaan sumber daya alam, tetapi juga pada efektivitas layanan publik yang mendukung petani di lapangan.

Meskipun memiliki potensi besar, kualitas pelayanan penyuluhan pertanian di Kabupaten Serang masih menghadapi sejumlah permasalahan. Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2024, beberapa dimensi pelayanan seperti sarana dan prasarana masih berada pada kategori kurang baik, yang menunjukkan adanya keterbatasan fasilitas di Balai Penyuluhan Pertanian (BPP) (DKPP Kabupaten Serang, 2024; Zeithaml et al., 2020). Selain itu, keterbatasan sumber daya manusia penyuluh menyebabkan distribusi layanan tidak merata, sehingga respons terhadap kebutuhan petani belum optimal. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara standar pelayanan dan implementasi di lapangan yang sejalan dengan konsep SERVQUAL Gap (Parasuraman et al., 2022; Tangkilisan, 2005).

Permasalahan lain juga terlihat pada dimensi responsiveness dan reliability, di mana terdapat perbedaan ekspektasi antara petani dan regulasi terkait layanan tertentu seperti Surat Rekomendasi Solar Subsidi serta jadwal kunjungan penyuluh yang belum konsisten. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun secara administratif pelayanan telah berjalan sesuai prosedur, namun dari sisi persepsi masyarakat masih terdapat ketidaksesuaian yang memengaruhi tingkat kepuasan (Kotler & Keller, 2022; Mahmudi, 2010). Selain itu, keterbatasan komunikasi dan sosialisasi standar pelayanan turut memperlebar kesenjangan antara harapan petani dan realitas layanan yang diterima, sehingga berpotensi menurunkan kepercayaan terhadap institusi penyelenggara layanan publik.

Selanjutnya, pada dimensi assurance dan empathy, meskipun kompetensi dan perilaku penyuluh dinilai cukup baik, masih terdapat kebutuhan peningkatan kapasitas sumber daya manusia serta penguatan profesionalisme aparatur. Luasnya wilayah kerja dan meningkatnya kompleksitas kebutuhan petani menuntut adanya peningkatan kompetensi berkelanjutan melalui pelatihan dan penguatan kelembagaan penyuluhan (Mardikanto, 2009; OECD, 2023). Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh individu penyuluh, tetapi juga oleh kapasitas organisasi dalam menyediakan dukungan sistem yang memadai (Mintzberg, 1999; Hasibuan, 2004).

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan penyuluhan pertanian di Kabupaten Serang menggunakan pendekatan SERVQUAL Gap yang mencakup lima dimensi pelayanan, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Urgensi penelitian ini terletak pada pentingnya peningkatan kualitas layanan publik di sektor pertanian dalam mendukung ketahanan pangan daerah dan nasional. Kebaruan penelitian ini terletak pada integrasi pendekatan SERVQUAL dengan metode mixed methods yang tidak hanya mengukur kesenjangan secara kuantitatif, tetapi juga mengidentifikasi faktor penyebab secara kualitatif sehingga menghasilkan

rekomendasi yang lebih komprehensif dan aplikatif bagi perbaikan layanan penyuluhan pertanian di tingkat daerah (Zeithaml et al., 2020; World Bank, 2022).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan **mixed methods** dengan desain **explanatory sequential**, yaitu kombinasi metode kuantitatif dan kualitatif yang dilakukan secara berurutan, dimulai dari kuantitatif kemudian dilanjutkan dengan kualitatif. Pendekatan ini digunakan untuk menganalisis kualitas pelayanan penyuluhan pertanian di Kabupaten Serang melalui pengukuran numerik menggunakan SERVQUAL Gap, kemudian diperdalam dengan penjelasan kualitatif dari hasil wawancara dan observasi. Menurut Sugiyono (2017) dan Creswell (2022), mixed methods memungkinkan peneliti memperoleh gambaran yang lebih komprehensif karena menggabungkan kekuatan dua pendekatan penelitian. Sementara Emzir (2016) menjelaskan bahwa pendekatan kualitatif dan kuantitatif yang dikombinasikan dapat memberikan pemahaman yang lebih utuh terhadap fenomena sosial yang kompleks seperti pelayanan publik.

Instrumen penelitian ini terdiri dari instrumen kuantitatif dan kualitatif. Instrumen utama adalah kuesioner SERVQUAL yang digunakan untuk mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi petani terhadap pelayanan penyuluhan pertanian, sedangkan instrumen pendukung berupa pedoman wawancara, lembar observasi, dan dokumentasi. Menurut Sugiyono (2017) dan Sudaryono (2019), instrumen penelitian harus disesuaikan dengan variabel yang diteliti agar mampu mengukur fenomena secara tepat. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner skala Likert 1–4, wawancara mendalam dengan penyuluh dan petani, observasi langsung di Balai Penyuluhan Pertanian (BPP), serta dokumentasi data SKM dan laporan DKPP. Creswell (2022) menegaskan bahwa triangulasi metode sangat penting dalam penelitian campuran untuk meningkatkan validitas temuan.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh kelompok tani di Kabupaten Serang yang berjumlah 2.124 kelompok tani yang menerima layanan penyuluhan dari DKPP Kabupaten Serang. Teknik pengambilan sampel menggunakan **multistage cluster sampling**, yaitu kombinasi cluster, purposive, dan proportional random sampling untuk memperoleh sampel yang representatif. Menurut Sugiyono (2017) dan Kriyantono (2020), teknik sampling bertingkat digunakan ketika populasi tersebar luas dan tidak homogen. Tahapan pengambilan sampel dimulai dari pemilihan kecamatan sebagai cluster, kemudian dipilih 12 kecamatan secara purposive berdasarkan beban pelayanan, dan ditentukan 96 responden menggunakan rumus Slovin. Emzir (2016) menjelaskan bahwa teknik sampling seperti ini efektif untuk penelitian sosial yang memiliki populasi besar dan tersebar.

Prosedur penelitian ini menggunakan desain **explanatory sequential**, yang dimulai dari tahap kuantitatif kemudian dilanjutkan dengan tahap kualitatif. Pada tahap pertama, peneliti menyusun kuesioner SERVQUAL, menyebarkannya kepada 96 responden kelompok tani, kemudian melakukan analisis gap antara harapan dan persepsi. Pada tahap kedua, peneliti melakukan wawancara mendalam, observasi lapangan di BPP, dan pengumpulan dokumentasi untuk menjelaskan hasil kuantitatif yang telah diperoleh. Menurut Creswell (2022) dan Sugiyono (2017), integrasi data kuantitatif dan kualitatif dalam desain bertahap sangat efektif untuk memahami fenomena pelayanan publik secara lebih mendalam. Hasil akhir penelitian kemudian digunakan untuk menyusun rekomendasi peningkatan kualitas pelayanan penyuluhan pertanian di Kabupaten Serang.

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan menggunakan pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Analisis kuantitatif menggunakan metode SERVQUAL Gap dengan membandingkan nilai persepsi dan harapan petani menggunakan rumus Gap = Persepsi dikurangi Harapan. Hasil perhitungan digunakan untuk menentukan dimensi pelayanan yang memiliki kesenjangan terbesar. Menurut Parasuraman et al. (1998) dan Zeithaml et al. (2020), model SERVQUAL terdiri dari lima

dimensi utama yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Sementara itu, analisis kualitatif dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan untuk menjelaskan faktor penyebab kesenjangan pelayanan. Miles, Huberman, dan Saldaña (2020) serta Creswell (2022) menegaskan bahwa analisis kualitatif berperan penting dalam memperkuat interpretasi data kuantitatif.

Uji validitas dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen kuesioner mampu mengukur variabel yang diteliti secara tepat. Pengujian dilakukan dengan korelasi item-total menggunakan SPSS, di mana instrumen dinyatakan valid apabila nilai r hitung lebih besar dari r tabel. Menurut Sugiyono (2017) dan Sudaryono (2019), validitas merupakan ukuran ketepatan suatu instrumen dalam mengukur konsep yang diteliti. Sementara itu, uji reliabilitas dilakukan menggunakan Cronbach Alpha untuk mengukur konsistensi jawaban responden. Instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach Alpha lebih besar atau sama dengan 0,60. Emzir (2016) menjelaskan bahwa reliabilitas penting untuk memastikan bahwa hasil penelitian dapat dipercaya dan konsisten jika dilakukan pengukuran ulang.

Variabel utama dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan penyuluhan pertanian yang diukur menggunakan lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Variabel ini dioperasionalkan melalui indikator harapan dan persepsi petani terhadap layanan yang diberikan oleh DKPP Kabupaten Serang. Menurut Parasuraman et al. (1998), kualitas pelayanan merupakan selisih antara harapan pelanggan dan persepsi terhadap layanan yang diterima. Kotler dan Keller (2022) menambahkan bahwa kualitas layanan ditentukan oleh kemampuan organisasi dalam memenuhi kebutuhan pengguna secara konsisten dan berkelanjutan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

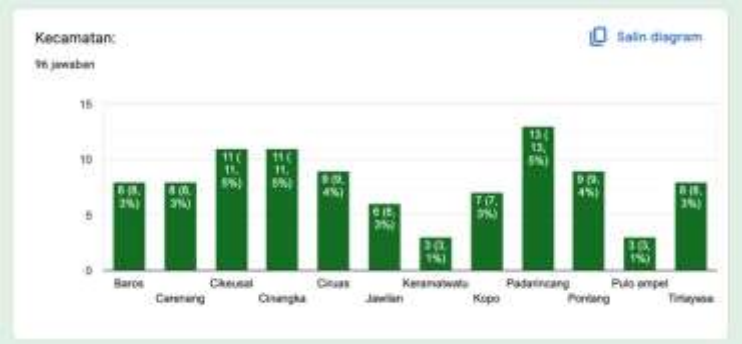
Pengolahan Data Profil Responden

1. Identitas Responden

Responden dalam penelitian ini terdiri atas pengurus Gapoktan dan petani milenial yang menerima layanan penyuluhan pertanian dari Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian (DKPP) Kabupaten Serang, dengan tujuan memperoleh gambaran objektif berdasarkan pengalaman langsung pengguna layanan. Jumlah responden sebanyak 96 orang, yang terdiri dari 72 pengurus Gapoktan dan 24 petani milenial, sehingga diharapkan dapat mewakili perspektif kelembagaan dan generasi muda petani dalam menilai kualitas pelayanan penyuluhan.

Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner kepada responden yang telah mengikuti kegiatan penyuluhan, dengan penilaian berdasarkan variabel kenyataan dan harapan. Selain itu, responden juga mengisi data identitas meliputi kategori, usia, dan kecamatan untuk mendeskripsikan karakteristik responden sebagai dasar analisis penelitian.

2. Identitas Responden berdasarkan Kecamatan.



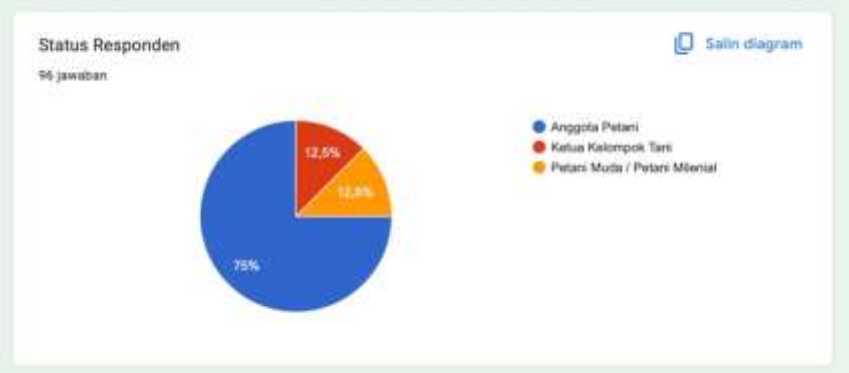
Gambar 1. Responden Kecamatan

Responden dalam penelitian ini berjumlah 96 orang yang tersebar di berbagai kecamatan di Kabupaten Serang, sehingga memberikan gambaran yang cukup menyeluruh mengenai pelayanan penyuluhan pertanian. Kecamatan

Padarincang memiliki jumlah responden terbanyak yaitu 13 orang (13,5%), diikuti Cikeusal dan Cinangka masing-masing 11 orang (11,5%).

Kecamatan Ciruas dan Pontang masing-masing berjumlah 9 responden (9,4%), sedangkan Baros, Carenang, dan Tirtayasa masing-masing 8 responden (8,3%). Kecamatan Kopo memiliki 7 responden (7,3%), Jawilan 6 responden (6,3%), serta Kramatwatu dan Pulo Ampel masing-masing 3 responden (3,1%). Sebaran ini menunjukkan bahwa penelitian telah mencakup berbagai wilayah layanan penyuluhan secara relatif merata sehingga dapat merepresentasikan persepsi responden terhadap kualitas pelayanan DKPP Kabupaten Serang.

3. Identitas responden berdasarkan status

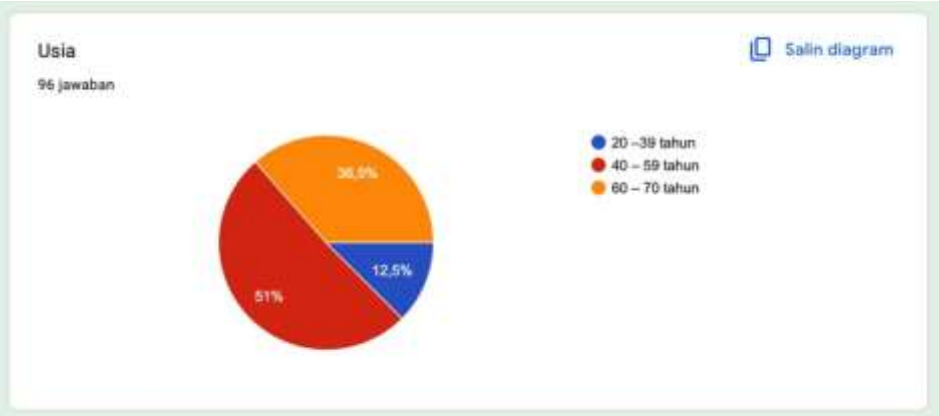


Gambar 2. Status Responden

Diagram menunjukkan status 96 responden penelitian, yang didominasi oleh anggota petani sebanyak 72 orang (75%). Sementara itu, masing-masing 12 responden (12,5%) merupakan ketua kelompok tani dan petani muda atau petani milenial.

Hal ini menunjukkan bahwa penilaian kualitas pelayanan penyuluhan pertanian terutama berasal dari petani sebagai penerima utama layanan, dengan tambahan perspektif dari unsur kelembagaan dan generasi muda yang mendukung analisis terhadap pelayanan DKPP Kabupaten Serang.

4. Identitas responden berdasarkan usia



Gambar 3. Usia Responden

Distribusi usia 96 responden didominasi oleh kelompok 40–59 tahun sebanyak 49 orang (51%), diikuti usia 60–70 tahun sebanyak 35 orang (36,5%), sedangkan usia 20–39 tahun merupakan kelompok paling sedikit yaitu 12 orang (12,5%).

Hal ini menunjukkan bahwa penilaian terhadap pelayanan penyuluhan pertanian lebih banyak berasal dari petani berusia dewasa hingga lanjut yang memiliki pengalaman panjang, sementara petani muda tetap dilibatkan untuk memberikan perspektif regenerasi dalam menilai pelayanan DKPP Kabupaten Serang.

Uji Validitas

1. Uji Validitas Persepsi

Tabel 1. Uji Validitas Instrumen Kenyataan

NO	Dimensi	Indikator	*Corrected Item- If analysis*	Keterangan
1	*Tangible*	Ketersediaan fasilitas kantor BPP	0.719	Valid
2		Kondisi bangunan BPP	0.770	Valid
3		Sarana penunjang kegiatan penyuluhan	0.559	Valid
4		Transportasi Penyuluhan	0.787	Valid
5		Teknologi informasi penyuluhan	0.726	Valid
6	*Reliability*	Ketepatan waktu penyuluhan	0.826	Valid
7		Kesesuaian materi penyuluhan	0.746	Valid
8		Kesesuaian SOP pelayanan	0.719	Valid
9		Konsistensi pendampingan	0.744	Valid
10		Kejelasan informasi	0.747	Valid
11	*Responsiveness*	Kecepatan merespons kebutuhan petani	0.719	Valid
12		Kehadiran penyuluhan di lapangan	0.770	Valid
13		Ketepatan penanganan masalah	0.559	Valid
14		Penyesuaian materi	0.787	Valid
15		Kemampuan memberikan solusi	0.726	Valid
16	*Assurance*	Kompetensi teknis penyuluh	0.826	Valid
17		Kemampuan komunikasi	0.746	Valid
18		Sikap profesional penyuluh	0.719	Valid
19		Kepercayaan petani pada penyuluh	0.744	Valid
20		Pemahaman standar layanan	0.747	Valid
21	*Empathy*	Pemahaman kebutuhan petani	0.719	Valid
22		Perhatian personal	0.770	Valid
23		Keterlibatan petani	0.559	Valid
24		Pendampingan berkelanjutan	0.787	Valid
25		Bantuan memahami regulasi	0.726	Valid

Berdasarkan hasil pengujian pada Tabel 1, diketahui bahwa seluruh indikator pada variabel kenyataan yang mencakup dimensi Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy memiliki nilai Corrected Item-Total Correlation yang lebih besar dari nilai r tabel sebesar 0,201. Nilai r hitung terendah sebesar 0,559 dan nilai tertinggi sebesar 0,826. Dengan demikian, seluruh item pernyataan pada instrumen kenyataan dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai alat ukur dalam pengumpulan data penelitian.

2. Uji Validitas Harapan

Tabel 2. Uji Validitas Instrumen Harapan

NO	Dimensi	Indikator	*Corrected Item- If analysis*	Keterangan
1	*Tangible*	Ketersediaan fasilitas kantor BPP	0.895	Valid
2		Kondisi bangunan BPP	0.815	Valid
3		Sarana penunjang kegiatan penyuluhan	0.846	Valid
4		Transportasi Penyuluhan	0.782	Valid
5		Teknologi informasi penyuluhan	0.752	Valid
6	*Reliability*	Ketepatan waktu penyuluhan	0.763	Valid
7		Kesesuaian materi penyuluhan	0.638	Valid
8		Kesesuaian SOP pelayanan	0.820	Valid
9		Konsistensi pendampingan	0.301	Valid
10		Kejelasan informasi	0.694	Valid
11	*Responsiveness*	Kecepatan merespons kebutuhan petani	0.895	Valid
12		Kehadiran penyuluhan di lapangan	0.815	Valid
13		Ketepatan penanganan masalah	0.846	Valid
14		Penyesuaian materi	0.782	Valid
15		Kemampuan memberikan solusi	0.752	Valid
16	*Assurance*	Kompetensi teknis penyuluh	0.763	Valid
17		Kemampuan komunikasi	0.638	Valid
18		Sikap profesional penyuluh	0.820	Valid
19		Kepercayaan petani pada penyuluh	0.301	Valid
20		Pemahaman standar layanan	0.694	Valid
21	*Empathy*	Pemahaman kebutuhan petani	0.895	Valid
22		Perhatian personal	0.815	Valid
23		Keterlibatan petani	0.846	Valid
24		Pendampingan berkelanjutan	0.782	Valid
25		Bantuan memahami regulasi	0.752	Valid

Berdasarkan Tabel, dapat diketahui bahwa seluruh indikator pada variabel harapan yang mencakup dimensi Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy memiliki nilai Corrected Item-Total Correlation lebih besar dari nilai r tabel sebesar 0,201. Nilai r hitung terendah sebesar 0,301 dan nilai tertinggi sebesar 0,895. Dengan demikian, seluruh item pernyataan pada instrumen harapan dinyatakan valid, sehingga instrumen tersebut dapat digunakan dalam tahap analisis selanjutnya.

Uji Reliabilitas

Tabel 3. Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada Tabel 3, diketahui bahwa instrumen harapan memperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,951, sedangkan instrumen kenyataan memperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,919. Kedua nilai tersebut berada di atas batas minimum reliabilitas dan termasuk dalam kategori reliabilitas sangat tinggi. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh instrumen penelitian memiliki tingkat konsistensi yang sangat baik dan layak digunakan sebagai alat pengumpulan data dalam penelitian ini.

Instrumen	Cronbach Alpha	Keterangan
Harapan	0.951	Reliabilitas Sangat Tinggi
Kenyataan	0.919	Reliabilitas Sangat Tinggi

Pengolahan Data Service Quality

1. Tangible (Bukti Fisik)

Tabel 4. Uji Gap Dimensi Tangible

Atribut	Indikator	Mean		Gap
		Kenyataan	Harapan	
T1	Ketersediaan fasilitas kantor BPP	2.250	3.708	-1.458
T2	Kondisi bangunan BPP	2.354	3.802	-1.448
T3	Sarana penunjang kegiatan penyuluhan	2.375	3.750	-1.375
T4	Transportasi Penyuluhan	2.448	3.750	-1.302
T5	Teknologi informasi penyuluhan	2.365	3.844	-1.479
	Rata-rata	2.358	3.771	-1.413

Berdasarkan Tabel diperoleh nilai rata-rata persepsi kenyataan sebesar 2,358, sedangkan nilai rata-rata harapan sebesar 3,771, sehingga menghasilkan nilai gap sebesar -1,413. Nilai gap negatif ini menunjukkan bahwa kualitas bukti fisik pelayanan penyuluhan masih belum memenuhi harapan responden. Indikator dengan gap terbesar terdapat pada teknologi informasi penyuluhan (T5) sebesar -1,479, yang mengindikasikan bahwa pemanfaatan teknologi dalam penyuluhan masih perlu ditingkatkan. Sementara itu, indikator dengan gap terkecil terdapat pada transportasi penyuluhan (T4) sebesar -1,302, meskipun tetap menunjukkan adanya kesenjangan pelayanan.

2. Reliability (Kehandalan)

Tabel 5. Uji Gap Dimensi Reliability

Atribut	Indikator	Mean		Gap
		Kenyataan	Harapan	
R1	Ketepatan waktu penyuluhan	2.177	3.750	-1.573
R2	Kesesuaian materi penyuluhan	2.167	3.750	-1.583
R3	Kesesuaian SOP pelayanan	2.156	3.729	-1.573
R4	Konsistensi pendampingan	2.167	3.771	-1.604
R5	Kejelasan informasi	2.146	3.708	-1.563
	Rata-rata	2.163	3.742	-1.579

Berdasarkan Tabel, diperoleh nilai rata-rata persepsi kenyataan sebesar 2,163 dan nilai rata-rata harapan sebesar 3,742, sehingga menghasilkan nilai gap sebesar -1,579. Hasil ini menunjukkan bahwa dimensi kehandalan pelayanan masih belum memenuhi ekspektasi responden. Indikator dengan nilai gap terbesar adalah konsistensi pendampingan (R4) sebesar -1,604, yang menunjukkan bahwa responden mengharapkan pendampingan yang lebih berkelanjutan dan konsisten dari penyuluh.

3. **Responsiveness (Daya Tanggap)**

Tabel 6. Uji Gap Dimensi Responsiveness

Atribut	Indikator	Mean		Gap
		Kenyataan	Harapan	
RE1	Kecepatan merespons kebutuhan petani	2.167	3.781	-1.615
RE2	Kehadiran penyuluhan di lapangan	1.958	3.708	-1.750
RE3	Ketepatan penanganan masalah	2.115	3.771	-1.656
RE4	Penyesuaian materi	2.094	3.802	-1.708
RE5	Kemampuan memberikan solusi	2.073	3.677	-1.604
	Rata-rata	2.081	3.748	-1.667

Berdasarkan Tabel, diperoleh nilai rata-rata persepsi kenyataan sebesar 2,081 dan nilai rata-rata harapan sebesar 3,748, sehingga menghasilkan nilai gap sebesar -1,667. Nilai ini merupakan gap terbesar dibandingkan dimensi lainnya, yang menunjukkan bahwa aspek daya tanggap menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan. Indikator dengan gap tertinggi adalah kehadiran penyuluhan di lapangan (RE2) sebesar -1,750, yang mengindikasikan masih kurang optimalnya intensitas kehadiran penyuluh dalam mendampingi petani secara langsung.

4. Assurance (Jaminan)

Tabel 7. Uji Gap Dimensi Assurance

Atribut	Indikator	Mean		Gap
		Kenyataan	Harapan	
A1	Kompetensi teknis penyuluh	2.323	3.802	-1.479
A2	Kemampuan komunikasi	2.229	3.688	-1.458
A3	Sikap profesional penyuluh	2.281	3.833	-1.552
A4	Kepercayaan petani pada penyuluh	2.198	3.792	-1.594
A5	Pemahaman standar layanan	2.250	3.708	-1.458
	Rata-rata	2.256	3.765	-1.508

Berdasarkan Tabel diperoleh nilai rata-rata persepsi kenyataan sebesar 2,256 dan nilai rata-rata harapan sebesar 3,765, sehingga menghasilkan nilai gap sebesar -1,508. Hasil ini menunjukkan bahwa aspek jaminan pelayanan masih belum memenuhi harapan responden. Indikator dengan gap terbesar terdapat pada kepercayaan petani pada penyuluh (A4) sebesar -1,594, yang menunjukkan pentingnya peningkatan kredibilitas dan hubungan kepercayaan antara penyuluh dan petani.

5. Empathy (Empati)

Tabel 8. Uji Gap Dimensi Empathy

Atribut	Indikator	Mean		Gap
		Kenyataan	Harapan	
E1	Pemahaman kebutuhan petani	2.260	3.813	-1.552
E2	Perhatian personal	2.198	3.792	-1.594
E3	Keterlibatan petani	2.208	3.802	-1.594
E4	Pendampingan berkelanjutan	2.250	3.781	-1.531
E5	Bantuan memahami regulasi	2.302	3.771	-1.469
	Rata-rata	2.244	3.792	-1.548

Berdasarkan Tabel, diperoleh nilai rata-rata persepsi kenyataan sebesar 2,244 dan nilai rata-rata harapan sebesar 3,792, sehingga menghasilkan nilai gap sebesar -1,548. Nilai gap negatif ini menunjukkan bahwa tingkat empati penyuluh masih berada di bawah harapan responden. Indikator dengan gap terbesar terdapat pada perhatian personal (E2) dan keterlibatan petani (E3) masing-masing sebesar -1,594, yang menunjukkan bahwa responden mengharapkan pendekatan pelayanan yang lebih personal dan partisipat

6. Data Rangking Gap Keseluruhan

Tabel 9. Rangking Gap

NO	Dimensi	Indikator	Gap	Rangking
1	*Tangible*	Ketersediaan fasilitas kantor BPP	-1.458	22
2		Kondisi bangunan BPP	-1.448	23
3		Sarana penunjang kegiatan penyuluhan	-1.375	24
4		Transportasi Penyuluhan	-1.302	25
5		Teknologi informasi penyuluhan	-1.479	21
6	*Reliability*	Ketepatan waktu penyuluhan	-1.573	8
7		Kesesuaian materi penyuluhan	-1.583	7
8		Kesesuaian SOP pelayanan	-1.573	9
9		Konsistensi pendampingan	-1.604	6
10		Kejelasan informasi	-1.563	10
11	*Responsiveness*	Kecepatan merespons kebutuhan petani	-1.615	4
12		Kehadiran penyuluhan di lapangan	-1.750	1
13		Ketepatan penanganan masalah	-1.656	3
14		Penyesuaian materi	-1.708	2
15		Kemampuan memberikan solusi	-1.604	5
16	*Assurance*	Kompetensi teknis penyuluh	-1.479	17
17		Kemampuan komunikasi	-1.458	20
18		Sikap profesional penyuluh	-1.552	15
19		Kepercayaan petani pada penyuluh	-1.594	13
20		Pemahaman standar layanan	-1.458	19
21	*Empathy*	Pemahaman kebutuhan petani	-1.552	14
22		Perhatian personal	-1.594	11
23		Keterlibatan petani	-1.594	12
24		Pendampingan berkelanjutan	-1.531	16
25		Bantuan memahami regulasi	-1.469	18

7. Data Rangking Gap Dimensi

Tabel 10. Uji Rangking Gap Dimensi

Dimensi	Mean		Gap	Rangking
	Kenyataan	Harapan		
Tangible	2.358	3.771	-1.413	5
Reliability	2.163	3.742	-1.579	2
Responsiveness	2.081	3.748	-1.667	1
Assurance	2.256	3.765	-1.508	4
Empathy	2.244	3.792	-1.548	3

Berdasarkan hasil analisis SERVQUAL, dimensi responsiveness (daya tanggap) memiliki nilai gap tertinggi sebesar -1,667, yang menunjukkan bahwa kecepatan dan ketanggapan penyuluh dalam merespons kebutuhan serta permasalahan petani masih belum memenuhi harapan responden. Selanjutnya, dimensi reliability (kehandalan) berada pada peringkat kedua dengan nilai gap -1,579, yang menunjukkan masih adanya ketidaksesuaian terkait ketepatan waktu, konsistensi pendampingan, dan kesesuaian materi penyuluhan.

Dimensi empathy (empati) menempati peringkat ketiga dengan nilai gap -1,548, yang menandakan perlunya perhatian dan pendampingan yang lebih personal kepada petani. Sementara itu, dimensi assurance (jaminan) memiliki nilai gap -1,508, menunjukkan kebutuhan peningkatan kompetensi dan profesionalisme penyuluh. Adapun dimensi tangible (bukti fisik) memiliki gap terkecil sebesar -1,413, namun masih menunjukkan perlunya peningkatan sarana, prasarana, dan fasilitas pendukung pelayanan penyuluhan pertanian.

8. Perhitungan Kualitas Pelayanan

Tabel 11. Uji Kualitas Pelayanan (Q)

Dimensi	Mean		Gap	Q
	Kenyataan	Harapan		
Tangible	2.358	3.771	-1.413	0.625
Reliability	2.163	3.742	-1.579	0.578
Responsiveness	2.081	3.748	-1.667	0.555
Assurance	2.256	3.765	-1.508	0.599
Empathy	2.244	3.792	-1.548	0.592
Rata-rata	2.220	3.763	-1.543	0.590

Berdasarkan hasil analisis, diperoleh nilai rata-rata persepsi kenyataan sebesar 2,220 dan rata-rata harapan sebesar 3,763, sehingga menghasilkan nilai gap -1,543 dan nilai Service Quality (Q) sebesar 0,590. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan penyuluhan pertanian masih berada di bawah harapan responden karena nilai Q belum mendekati angka ideal 1.

Dimensi tangible memiliki nilai Q tertinggi sebesar 0,625, sehingga aspek bukti fisik dinilai relatif lebih baik dibandingkan dimensi lainnya. Sebaliknya, dimensi responsiveness memiliki nilai Q terendah sebesar 0,555, yang menunjukkan bahwa daya tanggap penyuluh masih menjadi kelemahan utama pelayanan. Dimensi reliability, empathy,

dan assurance juga menunjukkan nilai Q yang masih rendah, sehingga konsistensi pelayanan, pendekatan personal, kompetensi, dan profesionalisme penyuluh perlu ditingkatkan. Secara keseluruhan, perbaikan pelayanan perlu difokuskan pada dimensi responsiveness, reliability, dan empathy guna meningkatkan kepuasan serta kepercayaan petani terhadap layanan penyuluhan pertanian.

9. Analisis Prioritas Perbaikan Kualitas Pelayanan

Tabel 12. Atribut Responsiveness (RE2): Kehadiran Penyuluhan di Lapangan

Analisis 5W-1H	Atribut Responsiveness (RE2): Kehadiran Penyuluhan di Lapangan
What	Apa yang menjadi target utama dari perbaikan? - Penambahan jumlah penyuluh ASN dan petugas POPT. - Peningkatan kemampuan pelayanan agar kebutuhan petani dapat dilayani secara lebih cepat dan merata. - Pengurangan beban kerja penyuluh yang saat ini harus melayani banyak kelompok tani dan wilayah binaan yang luas.
Why	Kenapa rencana tindakan tersebut diperlukan? Perbaikan diperlukan karena keterbatasan jumlah penyuluh dan luasnya wilayah binaan menyebabkan pelayanan penyuluhan belum mampu memberikan respons yang cepat terhadap kebutuhan dan permasalahan petani di lapangan.
Where	Dimana rencana tersebut dilaksanakan? Perbaikan perlu dilaksanakan di seluruh wilayah binaan penyuluhan, terutama pada daerah yang memiliki cakupan lahan luas, jumlah petani banyak, dan lokasi yang jauh dari pusat pelayanan.
Who	Siapa yang melakukan hal itu? Dinas Pertanian Kabupaten merupakan pihak utama yang bertanggung jawab dalam meningkatkan jumlah tenaga penyuluh serta memperbaiki sistem pelayanan penyuluhan.
When	Kapan tindakan dilaksanakan? -Sesegera mungkin. -Dilaksanakan sebelum permasalahan yang sama terus berulang pada musim tanam berikutnya. -Dilakukan secara berkelanjutan karena kebutuhan petani terhadap pendampingan selalu ada setiap musim tanam.
H*ow*	Bagaimana mengerjakan rencana tersebut? -Menambah jumlah penyuluh ASN dan petugas POPT. -Melakukan penataan ulang wilayah binaan agar lebih proporsional. -Membentuk sistem respons cepat terhadap laporan petani. -Mengembangkan layanan konsultasi yang lebih fleksibel di luar jadwal rutin.

Berdasarkan analisis 5W+1H tersebut, dapat disimpulkan bahwa permasalahan utama pada dimensi responsiveness berasal dari keterbatasan sumber daya penyuluh dibandingkan dengan luas wilayah binaan dan jumlah petani yang harus dilayani. Kondisi ini menyebabkan pelayanan penyuluhan belum mampu memberikan respons yang cepat dan optimal sesuai harapan petani. Oleh karena itu, peningkatan jumlah tenaga penyuluh, penataan beban kerja, serta pengembangan sistem pelayanan yang lebih responsif menjadi langkah penting untuk memperbaiki kualitas pelayanan penyuluhan pertanian.

Tabel 13. Atribut R4 Konsistensi Pendampingan

Analisis 5W-1H	Atribut *Reliability* (R4): Konsistensi Pendampingan
	Apa yang menjadi target utama dari perbaikan?
What	- Meningkatkan konsistensi dan keberlanjutan pendampingan penyuluh kepada petani. - Memastikan pendampingan dilakukan secara berkelanjutan dari tahap perencanaan, budidaya, hingga pascapanen. - Mewujudkan pemerataan pelayanan pendampingan kepada seluruh kelompok tani. - Menjamin pelaksanaan jadwal pendampingan yang lebih pasti dan teratur.
	Kenapa rencana tindakan tersebut diperlukan?
Why	Perbaikan diperlukan karena pendampingan penyuluhan belum dilaksanakan secara konsisten, berkelanjutan, dan merata sehingga kebutuhan petani dalam menerapkan teknologi dan menyelesaikan permasalahan usaha tani belum terpenuhi secara optimal.
	Dimana rencana tersebut dilaksanakan?
Where	Perbaikan harus dilaksanakan di seluruh wilayah binaan dengan prioritas pada daerah yang sulit dijangkau dan selama ini menerima pendampingan yang lebih rendah dibanding wilayah lainnya.
	Siapa yang melakukan hal itu?
Who	Dinas Pertanian, BPP, penyuluh pertanian, dan instansi terkait perlu meningkatkan koordinasi untuk menjamin pendampingan yang konsisten, berkelanjutan, dan merata kepada petani.
	Kapan tindakan dilaksanakan?
When	Perbaikan harus dilakukan secara berkelanjutan dan menjadi kegiatan rutin penyuluhan yang mengikuti seluruh siklus usaha tani petani. Dilaksanakan secara terus-menerus sepanjang tahun, Tidak hanya saat terdapat program pemerintah atau kegiatan tertentu, Menjadi bagian dari pelayanan rutin penyuluhan pertanian.
	Bagaimana mengerjakan rencana tersebut?
How	- Menyusun jadwal kunjungan yang lebih teratur, pasti, dan transparan. - Melaksanakan kunjungan lanjutan untuk memantau penerapan teknologi oleh petani. - Memastikan pemerataan kunjungan dan pendampingan ke seluruh kelompok tani. - Memperkuat koordinasi antar instansi terkait. - Memperluas pendampingan tidak hanya pada budidaya, tetapi juga hingga tahap pascapanen. - Meningkatkan pengawasan terhadap pelaksanaan kegiatan pendampingan.

Berdasarkan hasil analisis SERVQUAL, dimensi reliability (keandalan)menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan petani dan pelayanan yang diterima. Kesenjangan tersebut menggambarkan bahwa petani mengharapkan pelayanan penyuluhan yang konsisten, dapat diandalkan, dan dilaksanakan secara berkelanjutan, namun pada kenyataannya pendampingan yang diberikan belum sepenuhnya memenuhi harapan tersebut. Pendampingan sering kali belum dilakukan secara rutin pada seluruh tahapan usaha tani, frekuensi kunjungan belum merata, serta tindak lanjut terhadap permasalahan petani belum selalu berlangsung secara berkesinambungan.

Tabel 14. Atribut E2 & E3 Perhatian Personal dan Keterlibatan Petani

Analisis 5W-1H	Tabel 15. Atribut RE2 Kehadiran Penyuluhan di Lapangan
	Apa yang menjadi target utama dari perbaikan?
What	- Meningkatkan perhatian personal penyuluh terhadap kondisi dan kebutuhan masing-masing petani. - Menyesuaikan pelayanan penyuluhan dengan karakteristik petani yang beragam, seperti usia, pendidikan, pengalaman, luas lahan, kemampuan ekonomi, dan kemampuan teknologi. - Meningkatkan keterlibatan petani dalam proses identifikasi masalah, perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi kegiatan penyuluhan. - Menciptakan penyuluhan yang lebih partisipatif dan berorientasi pada kebutuhan nyata petani.
	Kenapa rencana tindakan tersebut diperlukan?
Why	Perbaikan diperlukan karena pelayanan penyuluhan belum sepenuhnya memahami kebutuhan individual petani dan belum memberikan ruang partisipasi yang cukup bagi petani dalam menentukan kegiatan yang sesuai dengan kondisi lapangan.
	Dimana rencana tersebut dilaksanakan?
Where	Perbaikan harus diterapkan secara merata di seluruh kelompok tani dan wilayah binaan agar semua petani memperoleh perhatian dan kesempatan yang sama untuk berpartisipasi.
	Siapa yang melakukan hal itu?
Who	Penyuluh pertanian menjadi aktor utama dalam membangun hubungan yang lebih dekat dengan petani, didukung oleh BPP dan Dinas Pertanian melalui kebijakan yang mendorong pelayanan yang lebih partisipatif.
	Kapan tindakan dilaksanakan?
When	Pendekatan yang lebih personal dan partisipatif harus diterapkan secara terus-menerus dalam seluruh kegiatan penyuluhan dan pendampingan, bukan hanya pada kegiatan tertentu
	Bagaimana mengerjakan rencana tersebut?
How	- Memperbanyak diskusi dua arah antara penyuluh dan petani. - Melakukan identifikasi kebutuhan petani sebelum menentukan materi penyuluhan. - Memberikan ruang yang lebih luas bagi petani untuk menyampaikan masalah, aspirasi, dan usulan. - Melakukan pendekatan yang berbeda sesuai karakteristik dan kemampuan masing-masing petani.

Berdasarkan analisis 5W+1H, permasalahan utama pada dimensi empathy terletak pada belum optimalnya perhatian personal penyuluh terhadap kebutuhan individual petani serta masih terbatasnya partisipasi petani dalam proses penyelenggaraan penyuluhan. Pelayanan yang cenderung bersifat umum dan belum sepenuhnya mempertimbangkan perbedaan karakteristik petani menyebabkan harapan petani terhadap pelayanan yang lebih personal belum terpenuhi. Oleh karena itu, prioritas perbaikan perlu difokuskan pada penguatan komunikasi dua arah, peningkatan partisipasi petani dalam setiap tahapan kegiatan penyuluhan, identifikasi kebutuhan yang lebih mendalam, serta penerapan pendekatan pelayanan yang disesuaikan dengan karakteristik masing-masing petani. Dengan langkah tersebut, kualitas pelayanan penyuluhan akan menjadi lebih berorientasi pada petani dan mampu memenuhi kebutuhan mereka secara lebih efektif.

Tabel 16. Atribut A4 Kepercayaan Petani pada Penyuluh

Analisis 5W-1H	Atribut *Assurance* (A4): Kepercayaan Petani pada Penyuluh
	Apa yang menjadi target utama dari perbaikan?
What	- Meningkatkan kepercayaan petani terhadap pelayanan penyuluhan. - Meningkatkan konsistensi dan keberlanjutan pendampingan penyuluh.

	- Mewujudkan pemerataan pelayanan kepada seluruh kelompok tani.
	Kenapa rencana tindakan tersebut diperlukan?
Why	- Masih terdapat perbedaan intensitas kunjungan dan pendampingan antar kelompok tani. Kelompok tani yang mudah dijangkau cenderung memperoleh pelayanan lebih sering dibandingkan kelompok tani yang jauh atau kurang aktif. - Pendampingan sering meningkat saat ada program pemerintah, namun menurun setelah program selesai. - Tindak lanjut pascapenyuluhan dan pemantauan perkembangan petani belum dilakukan secara rutin. - Sebagian petani lebih memilih mencari solusi sendiri atau bertanya kepada sesama petani karena keterbatasan interaksi dengan penyuluh. Kondisi tersebut memengaruhi keyakinan petani terhadap keberlanjutan pelayanan penyuluhan.
	Dimana rencana tersebut dilaksanakan?
Where	- Seluruh wilayah binaan penyuluh pertanian. - Semua kelompok tani tanpa membedakan lokasi maupun tingkat keaktifan kelompok. - Terutama pada kelompok tani yang selama ini masih jarang memperoleh pendampingan.
	Siapa yang melakukan hal itu?
Who	Penyuluh, BPP, dan Dinas Pertanian perlu bekerja sama untuk meningkatkan konsistensi pelayanan dan memastikan seluruh petani memperoleh pendampingan yang setara.
	Kapan tindakan dilaksanakan?
When	- Sepanjang musim tanam. - Mulai dari perencanaan tanam, budidaya, panen, hingga pascapanen. - Dilakukan secara berkelanjutan dan tidak hanya saat ada program pemerintah atau kegiatan tertentu.
	Bagaimana mengerjakan rencana tersebut?
How	- Menyusun jadwal kunjungan yang lebih teratur dan merata. - Meningkatkan frekuensi komunikasi antara penyuluh dan petani. - Melakukan kunjungan lapangan secara berkala. - Memberikan tindak lanjut terhadap permasalahan yang pernah disampaikan petani. - Melaksanakan pemantauan dan evaluasi setelah kegiatan penyuluhan. - Meningkatkan kunjungan pada kelompok tani yang selama ini kurang terjangkau.

Berdasarkan analisis 5W+1H, permasalahan utama pada dimensi assurance terletak pada belum optimalnya jaminan keberlanjutan pelayanan penyuluhan yang dirasakan petani. Ketidakmerataan pendampingan, menurunnya intensitas pelayanan setelah program pemerintah selesai, serta belum rutinnya tindak lanjut pascapenyuluhan menyebabkan sebagian petani belum sepenuhnya yakin terhadap konsistensi pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, prioritas perbaikan perlu difokuskan pada peningkatan kepastian pelayanan melalui jadwal pendampingan yang teratur, pemerataan kunjungan ke seluruh kelompok tani, penguatan komunikasi dan tindak lanjut terhadap permasalahan petani, serta pelaksanaan monitoring yang berkelanjutan. Dengan perbaikan tersebut, kepercayaan dan keyakinan petani terhadap pelayanan penyuluhan dapat meningkat sehingga kualitas pelayanan penyuluhan secara keseluruhan menjadi lebih baik.

Tabel 17. Atribut *Tangible* (T5): Teknologi Informasi Penyuluhan

Analisis 5W-1H	Atribut *Tangible* (T5): Teknologi Informasi Penyuluhan
	Apa yang menjadi target utama dari perbaikan?
What	- Meningkatkan pemanfaatan teknologi informasi dalam kegiatan penyuluhan pertanian. - Meningkatkan kemampuan literasi digital petani agar dapat mengakses dan memahami informasi digital. - Memastikan seluruh petani dapat memanfaatkan media digital penyuluhan secara merata. - Mengoptimalkan penggunaan sarana teknologi seperti WhatsApp, video penyuluhan, dokumen digital, internet, dan aplikasi pertanian.
	Kenapa rencana tindakan tersebut diperlukan?
Why	diperlukan karena masih rendahnya literasi digital petani menyebabkan sarana teknologi informasi yang tersedia belum dapat dimanfaatkan secara maksimal dan merata dalam kegiatan penyuluhan.
	Dimana rencana tersebut dilaksanakan?
Where	Perbaikan perlu dilaksanakan di seluruh kelompok tani dan wilayah binaan penyuluhan, terutama pada kelompok yang masih memiliki keterbatasan kemampuan dalam penggunaan teknologi informasi.
	Siapa yang melakukan hal itu?
Who	Penyuluh, BPP, Dinas Pertanian, dan pengurus kelompok tani perlu bekerja sama untuk meningkatkan kemampuan penggunaan teknologi informasi di kalangan petani.
	Kapan tindakan dilaksanakan?
When	Peningkatan kemampuan penggunaan teknologi harus dilakukan secara terus-menerus agar petani mampu mengikuti perkembangan teknologi informasi pertanian yang semakin berkembang.
	Bagaimana mengerjakan rencana tersebut?
How	- Menyelenggarakan pelatihan teknologi informasi secara bertahap dan sederhana. - Melatih penggunaan dasar telepon pintar, WhatsApp, dokumen digital, video penyuluhan, internet, dan aplikasi pertanian. - Memberikan kesempatan praktik langsung selama pelatihan. - Melakukan pendampingan lanjutan hingga petani mampu menggunakan teknologi secara mandiri.

Berdasarkan analisis 5W+1H, permasalahan utama pada dimensi empathy terletak pada belum optimalnya perhatian personal penyuluh terhadap kebutuhan individual petani serta masih terbatasnya partisipasi petani dalam proses penyelenggaraan penyuluhan. Pelayanan yang cenderung bersifat umum dan belum sepenuhnya mempertimbangkan perbedaan karakteristik petani menyebabkan harapan petani terhadap pelayanan yang lebih personal belum terpenuhi. Oleh karena itu, prioritas perbaikan perlu difokuskan pada penguatan komunikasi dua arah, peningkatan partisipasi petani dalam setiap tahapan kegiatan penyuluhan, identifikasi kebutuhan yang lebih mendalam, serta penerapan pendekatan pelayanan yang disesuaikan dengan karakteristik masing-masing petani. Dengan langkah tersebut, kualitas pelayanan penyuluhan akan menjadi lebih berorientasi pada petani dan mampu memenuhi kebutuhan mereka secara lebih efektif.

Analisis Prioritas Perbaikan Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Struktur dan Kinerja Organisasi.

1. Dimensi Responsiveness

Permasalahan utama pada dimensi responsiveness disebabkan oleh keterbatasan jumlah penyuluh ASN dan petugas POPT dibandingkan dengan luas wilayah binaan serta banyaknya kelompok tani yang harus dilayani. Kondisi ini menyebabkan penyuluh memiliki beban kerja tinggi sehingga respons terhadap kebutuhan, keluhan, dan permasalahan petani belum dapat dilakukan secara cepat dan merata. Selain itu, penyuluh juga harus membagi waktu untuk administrasi, kunjungan lapangan, dan pendampingan, sehingga pelayanan yang responsif belum optimal. Dari perspektif struktur organisasi, kondisi tersebut menunjukkan bahwa jumlah personel, pembagian wilayah kerja, dan sistem koordinasi belum sepenuhnya mendukung pelayanan yang cepat dan tanggap. Oleh karena itu, diperlukan penambahan jumlah penyuluh, penataan wilayah kerja yang lebih proporsional, serta penguatan koordinasi dan komunikasi agar pelayanan penyuluhan menjadi lebih responsif.

2. Dimensi Reliability

Permasalahan utama pada dimensi reliability berkaitan dengan belum konsistennya pendampingan penyuluhan kepada petani. Pendampingan belum dilakukan secara rutin dan berkelanjutan pada seluruh tahapan usaha tani, serta frekuensi kunjungan penyuluh antar kelompok tani masih belum merata. Kondisi ini disebabkan oleh keterbatasan jumlah penyuluh, luasnya wilayah kerja, serta belum optimalnya pembagian kerja, koordinasi, dan pengawasan dalam organisasi. Akibatnya, pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya konsisten dan andal sesuai harapan petani. Dari perspektif kinerja organisasi, kondisi tersebut menunjukkan bahwa organisasi belum optimal dalam menjaga keberlanjutan pendampingan dan pemerataan pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan penataan wilayah kerja, jadwal kunjungan yang lebih terstruktur, penguatan koordinasi, serta peningkatan monitoring dan evaluasi kegiatan penyuluhan.

3. Dimensi Empathy

Permasalahan utama pada dimensi empathy adalah belum optimalnya perhatian personal penyuluh terhadap kebutuhan dan kondisi masing-masing petani. Pelayanan masih cenderung bersifat umum dan belum sepenuhnya mempertimbangkan perbedaan karakteristik, pengalaman, kemampuan, dan permasalahan petani. Selain itu, keterlibatan petani dalam perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi kegiatan penyuluhan masih terbatas. Kondisi ini menunjukkan bahwa struktur organisasi masih lebih berorientasi pada pelaksanaan program dibandingkan pendekatan pelayanan yang berpusat pada petani. Keterbatasan jumlah penyuluh dan rendahnya komunikasi dua arah menyebabkan kebutuhan serta aspirasi petani belum sepenuhnya terakomodasi. Oleh karena itu, diperlukan penguatan komunikasi dua arah, peningkatan partisipasi petani, pengembangan sistem identifikasi kebutuhan petani, serta peningkatan kapasitas penyuluh dalam menerapkan pendekatan partisipatif.

4. Dimensi Assurance

Permasalahan utama pada dimensi assurance terletak pada belum meratanya frekuensi pelayanan dan pendampingan antar kelompok tani di setiap wilayah binaan. Kondisi ini menyebabkan tingkat kepercayaan petani terhadap pelayanan penyuluhan belum terbentuk secara merata. Perbedaan pelayanan dipengaruhi oleh keterbatasan jumlah penyuluh, luas wilayah binaan, serta belum optimalnya pengaturan jadwal kunjungan, koordinasi, dan pengawasan organisasi. Akibatnya, terdapat kelompok tani yang memperoleh pendampingan lebih sering dibandingkan kelompok lainnya. Selain itu, tindak lanjut setelah kegiatan penyuluhan juga belum dilakukan secara konsisten. Dari perspektif kinerja organisasi, kondisi tersebut menunjukkan bahwa organisasi belum sepenuhnya mampu memberikan pelayanan yang merata, konsisten, dan berkelanjutan. Oleh karena itu, diperlukan pemerataan distribusi pelayanan, penataan wilayah

kerja yang lebih proporsional, penguatan monitoring dan evaluasi, serta peningkatan tindak lanjut terhadap permasalahan petani.

5. Dimensi Tangible

Permasalahan utama pada dimensi tangible berkaitan dengan belum optimalnya pemanfaatan teknologi informasi akibat rendahnya literasi digital sebagian petani. Meskipun fasilitas seperti WhatsApp, video penyuluhan, internet, dan aplikasi pertanian telah tersedia, tidak semua petani mampu mengakses dan memanfaatkannya secara optimal. Perbedaan usia, tingkat pendidikan, pengalaman, dan kemampuan penggunaan teknologi menjadi hambatan dalam pelayanan berbasis digital. Kondisi ini menunjukkan bahwa organisasi telah menyediakan fasilitas pendukung yang memadai, namun belum sepenuhnya diikuti dengan peningkatan kapasitas petani dalam memanfaatkan teknologi tersebut. Akibatnya, efektivitas penyampaian informasi dan komunikasi penyuluhan belum maksimal. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan literasi digital melalui pelatihan berkelanjutan, pendampingan penggunaan teknologi, pengembangan media yang lebih sederhana, serta pemanfaatan petani yang lebih mahir sebagai agen pembelajaran di kelompok tani.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan penyuluhan pertanian di Kabupaten Serang masih belum memenuhi harapan petani, yang ditunjukkan oleh nilai Service Quality (Q) sebesar 0,590 dengan nilai gap keseluruhan sebesar -1,543. Dimensi responsiveness menjadi dimensi dengan kesenjangan terbesar, terutama pada aspek kehadiran penyuluh di lapangan dan kecepatan respons terhadap kebutuhan petani. Dimensi reliability dan empathy juga menunjukkan kesenjangan yang cukup tinggi, terutama terkait konsistensi pendampingan, perhatian personal, dan keterlibatan petani dalam kegiatan penyuluhan. Sementara itu, dimensi assurance dan tangible menunjukkan bahwa kompetensi penyuluh, pemerataan pelayanan, serta pemanfaatan teknologi informasi masih perlu ditingkatkan. Secara umum, permasalahan utama pelayanan dipengaruhi oleh keterbatasan jumlah penyuluh, luas wilayah binaan, belum optimalnya koordinasi organisasi, serta rendahnya literasi digital sebagian petani.

Penelitian ini memiliki keterbatasan karena hanya dilakukan pada wilayah Kabupaten Serang dengan jumlah responden yang terbatas sehingga hasil penelitian belum dapat digeneralisasikan secara luas. Selain itu, penelitian lebih berfokus pada persepsi petani terhadap kualitas pelayanan penyuluhan dan belum mengukur secara langsung dampak pelayanan terhadap peningkatan produktivitas atau kesejahteraan petani. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk melibatkan cakupan wilayah yang lebih luas, jumlah responden yang lebih besar, serta menambahkan variabel lain seperti efektivitas program penyuluhan, kinerja kelembagaan, dan adopsi inovasi pertanian. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Serang dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui penambahan tenaga penyuluh, penguatan sistem pendampingan, peningkatan komunikasi partisipatif, pemerataan pelayanan, serta pengembangan literasi digital petani guna mewujudkan pelayanan penyuluhan yang lebih efektif, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan petani.

DAFTAR PUSTAKA

Badan Pusat Statistik Provinsi Banten. (2024). *Produksi padi Provinsi Banten tahun 2024*. BPS Provinsi Banten.

Badan Pusat Statistik. (2024). *Produksi padi Indonesia tahun 2024*. Badan Pusat Statistik.

Case, K. E., & Ray, C. (2007). *Prinsip-prinsip ekonomi* (Jilid 2). Erlangga.

Creswell, J. W. (2022). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (6th ed.). SAGE Publications.

Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Serang. (2023). *Laporan kinerja sektor pertanian Kabupaten Serang tahun 2023*. DKPP Kabupaten Serang.

Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Serang. (2024). *Laporan survei kepuasan masyarakat tahun 2024*. https://dkpp.serangkab.go.id/storage/media/laporan-survei-kepuasan-masyarakat-2024_1748925165.pdf

Emzir. (2016). *Metodologi penelitian pendidikan: Kuantitatif dan kualitatif*. Rajawali Pers.

Food and Agriculture Organization. (2023). *The state of food and agriculture 2023*. FAO.

Gemmell, N. (2017). *Ilmu ekonomi pembangunan beberapa survei*. PT Pustaka LP3ES Indonesia.

Hasibuan, M. S. P. (2004). *Manajemen sumber daya manusia*. Bumi Aksara.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2022). *Marketing management* (16th ed.). Pearson Education.

Kriyantono, R. (2020). *Teknik praktis riset komunikasi kuantitatif dan kualitatif*. Prenadamedia Group.

Mahmudi. (2010). *Manajemen kinerja sektor publik*. UPP STIM YKPN.

Mardikanto, T. (2009). *Sistem penyuluhan pertanian*. Sebelas Maret University Press.

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2020). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (4th ed.). SAGE Publications.

Mintzberg, H. (1999). *Structure in fives: Designing effective organizations*. Prentice Hall.

OECD. (2023). *Government at a glance 2023*. OECD Publishing.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1998). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing, 64*(1), 12–40.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2022). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Free Press.

Sudaryono. (2019). *Metodologi penelitian: Kuantitatif, kualitatif, dan mix method*. Rajawali Pers.

Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Tangkilisan, H. N. S. (2005). *Manajemen publik*. Grasindo.

United States Department of Agriculture. (2025). *Rice outlook 2025*. USDA.

World Bank. (2022). *World development report 2022*. World Bank.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2020). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.