

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teoritis

1. Pelayanan Penyuluhan Pertanian

Menurut Kotler (2008), menyatakan bahwa pelayanan merupakan segala tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak yang lain berupa tidak berwujud dan tidak mengakibatkan suatu kepemilikan kepada seseorang. Pendapat lain dikemukakan oleh Munir (2008), menyatakan bahwa pelayanan sendiri adalah serangkaian kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan yang meliputi seluruh kehidupan dalam bermasyarakat. Pelayanan berkaitan erat dengan kualitas jasa berupa penyampaian jasa yang akan melebihi tingkat kepentingan pelanggan. Keunggulan suatu produk jasa tergantung pada keunikan dan kualitas dimiliki oleh kegiatan jasa sesuai atau tidak dengan harapan dan keinginan pelanggan sehingga kepercayaan pelanggan atas jasa yang telah diberikan semakin meningkat (Rangkuti, 2006). Menurut Kotler (2002) terdapat lima dimensi pokok yang dikenal dengan SERVQUAL (service quality) yang terdiri dari Berwujud (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Kesigapan (*Responsiveness*), Kepastian (*Assurance*), Empati (*Empathy*).

Menurut Parasuraman dalam Tjiptono (2005), menyatakan adanya dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yakni, layanan yang diharapkan (*expected service*) dan layanan yang dipersepsikan (*perceived service*). Menurut Zeithaml (2003), menegaskan terdapat empat faktor yang berpengaruh persepsi dan ekspektasi pelanggan yaitu apa yang telah didengar pelanggan dari pelanggan lainnya (*word of mouth communication*). Dimana hal ini merupakan faktor potensial yang menentukan ekspektasi pelanggan tersebut, Ekspektasi pelanggan (*personnel needs*), Pengalaman masa lalu (*past experience*), Komunikasi dengan pihak eksternal (*external communication*) dari pemberi layanan memainkan peranan kunci dalam membentuk ekspektasi pelanggan.

Dalam konteks penyuluhan pertanian berarti kepuasan petani terjadi apabila mereka menerima jasa penyuluhan pertanian sesuai dengan yang mereka pikirkan atau harapkan sebelumnya. Kualitas pelayanan penyuluhan pertanian diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan petani, atau dengan kata

lain dapat memberikan kepuasan kepada petani. Petani yang puas dengan pelayanan penyuluhan pertanian akan melakukan perubahan dalam berusahatani yang memungkinkan mereka mencapai keberhasilan (Berkat dan Sunaryati, 2015).

Menurut Mardikanto (2009), Penyuluhan pertanian dikenal sebagai ilmu ditandai oleh tulisan William Sewell berjudul: *Suggestion For The Extension of The University* pada tahun 1850 (Ban Dan Hawkins, 1985) Kemudian masuk ke Amerika pada awal abad ke 20 ketika Cooperative Extension Service mengembangkan *Land Grant College*, sedangkan Kelahiran Penyuluhan pertanian modern, sebenarnya baru di mulai di Irlandia pada tahun 1847, yaitu sejak terjadinya krisis penyakit tanaman kentang terjadi pada 1845- 1851 (Jones, 1982). Modernisasi Penyuluhan secara besar-besaran terjadi di Jerman pada akhir abad 19, yang kemudian menyebar ke Denmark, Swiss, Hungaria dan Rusia. Pada abad ke-20, kegiatan penyuluhan pertanian umumnya masih dilakukan dengan skala kecil yang diorganisir oleh lembaga instansi dan perguruan tinggi.

Penyuluhan pertanian merupakan sebuah upaya pemberdayaan petani dan nelayan beserta keluarganya melalui peningkatan aspek pengetahuan, keterampilan, sikap, dan kemandirian petani agar mau, mampu, dan berswadaya dalam memperbaiki dan meningkatkan usahatani (Setiana, 2005). Pendapat lain dikemukakan oleh Van den Ban dan Hawkins (2005), yang menyatakan bahwa penyuluhan yaitu keterlibatan seseorang untuk melakukan komunikasi informasi secara sadar dengan tujuan membantu sesamanya memberikan pendapat agar bisa membuat keputusan yang benar. Penyuluhan pertanian merupakan suatu bentuk pengaruh sosial yang dilakukan secara sadar mengkomunikasikan informasi dalam membantu masyarakat mendapatkan pendapatan yang wajar dan pengambilan keputusan yang tepat. Pendapat yang sama dikemukakan oleh Syamsuddin (1986) dan Anwar (1988) menyatakan bahwa penyuluhan pertanian merupakan suatu cara atau usaha pendidikan yang bersifat nonformal bagi para petani dan keluarganya di pedesaan, yang memiliki tujuan menumbuhkan perubahan yang lebih terarah dalam kegiatan berusahatani. Perubahan ini mencakup pengetahuan, kecakapan, sikap, dan motif tindakan dari petani. Menurut Mardikanto (2009), menyatakan bahwa terdapat tujuh lingkup kegiatan pokok dalam penyuluhan, yaitu: kesadaran, menunjukkan adanya masalah,

membantu pemecahan masalah, memproduksi dan publikasi informasi, melaksanakan pemberdayaan dan penguatan kapasitas kelembagaan. Kualitas pelayanan penyuluhan diharapkan dapat menimbulkan kepuasan bagi petani yang selanjutnya akan bermanfaat dalam upaya ikut meningkatkan kapasitasnya.

Pelayanan penyuluhan dapat ditinjau dari kualitasnya *Tangible/* keberwujudan, *reliability/*keandalan, *responsiveness/*daya tanggap, *assurance/* jaminan atau kepastian dan *empathy/* kepedulian dalam penyuluhan (Berkat dan Sunaryati, 2015). Pelayanan dan penyuluhan merupakan kegiatan yang memiliki keterkaitan yang kuat dimana pelayanan merupakan kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan seseorang. Pada lingkup yang lebih sederhana terutama pertanian penyuluhan sendiri adalah bagian dari pelayanan yang dilakukan seorang penyuluh dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan petani agar petani dapat meningkatkan pengetahuan, sikap dan keterampilannya dalam berusahatani sehingga diharapkan terjadinya peningkatan kualitas usahatani petani dan taraf hidupnya.

2. Kepuasan Petani Padi Sawah

Menurut Kotler dan Keller (2006), menyatakan bahwa kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang yang timbul setelah membandingkan kinerja produk yang diterima dengan harapannya. Kepuasan yaitu suatu sikap yang telah diputuskan seseorang berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Pengalaman ini terjadi ketika seorang konsumen memberikan penilaian atas ciri khas dari suatu produk atau jasa berdasarkan tingkat kesenangan dalam pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen yang tercipta melalui kualitas, pelayanan dan nilai (Lovelock dan Wirtz, 2011).

Pendapat lain dikemukakan oleh Tjiptono (2011), yang menyatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan sebuah kegiatan pembelian, dimana persepsi terhadap kinerja alternatif produk/jasa yang dipilih dalam memenuhi atau melebihi harapan sebelum pembelian. Menurut Mahmoedin (2010), kepuasan diartikan sebagai aktifitas atau serangkaian dari aktifitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi disebabkan adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal yang disediakan oleh perusahaan pemberi sebuah pelayanan untuk

memecahkan suatu permasalahan konsumen. Menurut Tjiptono dan Chandra (2012), kepuasan pelanggan memberikan dua manfaat utama bagi perusahaan, yaitu berupa loyalitas pelanggan dan penyebaran (advertising) dari mulut ke mulut atau dalam kepuasan dan loyalitas dari seorang konsumen dipengaruhi oleh beberapa ragam faktor seperti faktor internal dan faktor eksternal konsumen. Dalam penyuluhan loyalitas petani bila terpenuhi kepuasannya dipengaruhi faktor internal seperti Umur, pengalaman, pendidikan dan eksternal seperti persepsi petani atas pelayanan penyuluhan yaitu keandalan dan perhatian penyuluh (Siregar *dkk*, 2015).

Kepuasan petani dalam pelayanan penyuluhan ditinjau berdasarkan UU No 16 tahun 2006, kinerja Penyuluh dapat berupa memfasilitasi proses pembelajaran pelaku utama, mengupayakan akses kemudahan atas pelaku utama dan pelaku usaha ke sumber informasi dan teknologi, meningkatkan kemampuan, kepemimpinan, manajerial dan kewirausahaan pelaku utama dan pelaku usaha, membantu menumbuh kembangkan keorganisasian petani menjadi lebih berdaya saing dan produktif, membantu menganalisis dan memecahkan masalah serta merespon peluang dan tantangan pelaku utama atau usaha, menumbuhkan kesadaran pelaku utama dan usaha terhadap kelestarian lingkungan dan melembagakan nilai budaya pembangunan pertanian, perikanan dan kehutanan secara berkelanjutan.

Petani adalah warga negara Indonesia perseorangan dan/atau beserta keluarganya yang melakukan usaha tani di bidang tanaman pangan, hortikultura, perkebunan dan peternakan. Petani padi sawah merupakan petani yang melakukan kegiatan usahatani dengan komoditi padi sawah. Kualitas pelayanan penyuluhan pertanian diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan petani padi sawah dan memberikan kepuasan kepada petani. Petani yang puas terhadap pelayanan penyuluhan pertanian akan melakukan perubahan dalam berusahatani yang berpeluang terhadap keberhasilan usahatani padi sawahnya. Petani merupakan konsumen atau sasaran dalam sebuah pelaksanaan penyuluhan dimana bila petani puas terhadap pelayanan penyuluhan pertanian maka timbulah sikap loyalitas dan peningkatan kapasitas dirinya dalam berusahatani sehingga petani mau dan

mampu menerapkan informasi dan teknologi yang telah di rekomendasikan penyuluh.

3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Petani Padi Sawah Dalam Pelayanan Penyuluhan Pertanian

Kepuasan petani dalam pelayanan penyuluhan pertanian dapat di pengaruhi oleh beberapa faktor. Adapun factor-faktor yang mempengaruhi kepuasan petani dalam pelayanan penyuluhan pertanian yaitu:

a. Keberwujudan (*Tangible*)

Menurut Berkat dan Sunaryati (2015), menyatakan bahwa dimensi dari kualitas layanan yang nyata/keberwujudan (*Tangible*) merupakan salah satu dimensi dari beberapa kualitas layanan diantaranya, keandalan (*Reability*), responseiveness, jaminan dan empati yang berhubungan erat dengan tingkat kepuasan petani di Desa Kalamangan, Kota Palangka Raya. Menurut Arifin (2013), menyatakan bahwa ketepatan pelayanan penyuluh adalah wujud dari keberwujudan/*Tangible* yang berpengaruh terhadap kepuasan petani dari kegiatan penyuluhan seperti pemberian saprodi kepada petani untuk usahatani. Wujud dari pelayanan penyuluhan seperti sarana dan prasarana BPP yang baik, kemudahan petani dalam mengakses permodalan dan tersedianya bantuan saprodi bagi usahatani milik petani berdampak besar terhadap kepuasan petani dalam pelayanan penyuluhan pertanian.

b. Keandalan (*Reliability*)

Menurut Berkat dan Sunaryati (2015), bahwa keandalan/*reliability* seorang penyuluh berpengaruh terhadap kepuasan petani dalam pelayanan penyuluhan pertanian. Keandalan (*reliability*) seorang penyuluh untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua petani tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. Dalam hal ini dapat dikatakan kualitas pelayanan penyuluhan yang berfokus kepada ketepatan pelayanan yang terpercaya. Menurut Wijayanti, N dkk (2015), menyatakan *reliability* (keandalan) seorang penyuluh dilihat dari seringnya penyuluh melakukan praktek langsung dilapangan dan seringnya

penyuluh membantu petani dalam mengupayakan sarana dan prasarana yang dibutuhkan, penyusunan rencana kegiatan usahatani, membuat administrasi kelompok seperti proposal, RDKK, buku administrasi, laporan bulanan kelompok dan sebagainya, menyampaikan informasi teknologi pertanian terbaru dan menyampaikan informasi pasar. Menurut Arifin (2013), menyatakan keadilan penyuluh kepada petani bentuk dari keandalan/*reliability* seorang penyuluh. keadilan yang dirasakan oleh petani dalam menerima layanan penyuluhan mempengaruhi sikap petani kepada penyuluh. Menurut Siregar (2015), keandalan penyuluh berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan petani atas kualitas pelayanan penyuluh di Kabupaten Serdang Bedagai dalam program SRI (System Of Rice Intensification).

c. Kesigapan (Responsiveness)

Menurut Wijayanti, *dkk* (2015), menyatakan bahwa Kesigapan penyuluh mempengaruhi kepuasan petani dalam pelayanan penyuluhan pertanian. Kesigapan penyuluh untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan. Kesigapan seorang penyuluh sangat dibutuhkan dalam menghadapi berbagai permasalahan dan cepat tanggap dalam menangani pengaduan petani. Menurut Berkat dan Sunaryati (2015), daya tanggap (*responsiveness*) meliputi kesigapan penyuluh dalam merespon masalah yang disampaikan petani secara cepat dan tepat. Menurut Arifin (2013), menyatakan bahwa tepat sasaran sebuah penyuluhan adalah bentuk dari kesigapan penyuluh dalam memberikan pelayanan penyuluhan kepada petani.

d. Kepastian(Assurance)

Menurut Widjayanti, *dkk* (2015), bahwa kepastian/*assurance* berpengaruh terhadap kepuasan petani dalam pelayanan penyuluhan pertanian. Kepastian/*assurance* dilihat dari kemampuan PPL (Petugas Penyuluh Lapangan) dalam memberikan bimbingan dan memecahkan masalah petani dalam pengambilan keputusan dan menjalin kemitraan usaha, keramahan sikap PPL, kecakapan PPL, kemampuan PPL (Petugas Penyuluh Lapangan) dalam menyampaikan informasi yang mudah dimengerti oleh petani dan menuntaskan

masalah yang dihadapi oleh petani. Menurut Arifin (2013) menyatakan bahwa kepastian yang dimaksud yaitu tata krama penyuluh kepada petani saat dilapangan mempengaruhi kepuasan petani dalam pelayanan penyuluhan. Kepastian dari seorang penyuluh mulai dari kemampuan PPL (Petugas Penyuluh Lapangan) bersama petani dalam memecahkan masalah usahatani, membangun jejaring kemitraan tepat dalam pengambilan keputusan sangat diperlukan agar petani semakin percaya terhadap tugas penyuluh dilapangan.

e. Empati (Empathy)

Menurut Widjayanti, *dkk* (2015), menyatakan bahwa empati/*empathy* mempengaruhi kepuasan petani dalam penyuluhan. *empati/empathy* yaitu penyuluh memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para petani dengan upaya memahami keinginan petani. Menurut Arifin (2013), empati meliputi aksesibilitas, komunikasi, dan pemahaman penyuluh terhadap kondisi petani. Pendapat lain dikemukakan oleh Berkat dan Sunaryati (2015), menyatakan bahwa empati (*empathy*) mempengaruhi kepuasan petani dalam kualitas layanan penyuluhan dimana penyuluh memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para petani dengan upaya memahami keinginan petani. Menurut Siregar, *dkk* (2015), perhatian penyuluh berpengaruh atas kepuasan petani dalam pelayanan penyuluhan program SRI (System Of Rice Intensification) di Kabupaten Serdang Bedagai. Kepedulian penyuluh kepada petani dan usahatannya akan menimbulkan hubungan personal yang baik sehingga petani dapat merasa puas atas pelayanan penyuluhan pertanian.

f. Metode Penyuluhan

Metode penyuluhan merupakan salah satu faktor penting pelayanan penyuluhan pertanian. Menurut Undang Undang No 16 tahun 2006, metode penyuluhan dilakukan sesuai dengan kebutuhan serta kondisi pelaku utama (petani) dan pelaku usaha. Puspadi *dalam* Tahitu (2013) mengungkapkan bahwa Kualitas pelayanan penyuluhan diharapkan dapat menimbulkan kepuasan bagi petani yang selanjutnya akan bermanfaat dalam upaya ikut meningkatkan kapasitasnya. Metode penyuluhan mempengaruhi kepuasan petani melalui

penerapan metode penyuluhan oleh penyuluh berdasarkan pandangan petani masih perlu disesuaikan dengan keadaan petani agar pelayanan penyuluhan lebih berkualitas. Perlakuan metode penyuluhan berupa kunjungan lapang perlu berdiskusi dengan petani. Penerapan metode penyuluhan yang dilakukan penyuluh harus sesuai dengan harapan dan kebutuhan petani sehingga petani merasa puas dan mampu meningkatkan usahatani. Menurut Arifin (2013), mengungkapkan bahwa metode penyuluhan berpengaruh terhadap kepuasan petani dalam kualitas layanan penyuluhan sehingga metode penyuluhan harus disesuaikan dengan kondisi dan kebutuhan petani. Penyuluh tentunya melakukan metode penyuluhan yang tepat sesuai dengan kondisi dan kebutuhan usahatani milik petani agar akses informasi dan teknologi yang disampaikan oleh penyuluh dapat diterima dengan baik oleh petani.

g. Materi Penyuluhan

Materi penyuluhan adalah salah satu faktor yang penting dalam pelayanan penyuluhan. Materi penyuluhan yang disampaikan oleh penyuluh kepada petani haruslah sesuai dengan kebutuhan usahatani. Berdasarkan UU 16 Tahun 2006 dalam Subagio (2010), menyatakan materi Penyuluhan merupakan bahan penyuluhan yang akan disampaikan oleh penyuluh kepada pelaku utama (petani) dan pelaku usaha dalam berbagai bentuk yang meliputi unsur pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM), peningkatan permodalan usahatani, teknologi dan informasi, manajemen, hukum dan pelestarian lingkungan. Puspadi dalam Tahitu (2013) Kualitas kegiatan penyuluhan pertanian diukur dengan lima indikator, salah satunya materi penyuluhan pertanian. Materi penyuluhan yang sesuai dengan kebutuhan mempengaruhi kepuasan petani atas pelayanan penyuluh.

b. Waktu Penyuluhan

Waktu Penyuluhan merupakan hal yang penting dalam mempengaruhi kepuasan petani dalam pelayanan penyuluhan pertanian. Waktu penyuluhan adalah waktu yang dipilih seorang penyuluh untuk melakukan pendekatan pendekatan kepada petani (Kartosapoetra, 1994). Pendekatan dilakukan agar seorang penyuluh dapat menyesuaikan dirinya saat penyuluhan kepada keadaan

petani. Waktu usahatani petani lebih intensif, kegiatan penyuluh harus menyesuaikan dengan waktu yang dimiliki petani agar petani tetap legowo menerima penyuluhan yang akan disampaikan. Menurut Maikatita (2014), waktu penyuluhan adalah salah satu faktor yang mempengaruhi efektifitas pelayanan penyuluhan dalam memenuhi kepuasan petani. Waktu penyuluhan yang tepat sesuai dengan kondisi dan kebutuhan petani memberikan dampak yang positif terhadap kepuasan petani dalam pelayanan penyuluhan pertanian

B. Hasil Pengkajian Terdahulu

Pengkajian terdahulu mengenai faktor faktor yang mempengaruhi kepuasan petani padi sawah dalam pelayanan penyuluhan pertanian disajikan pada tabel 1.

Tabel 1. Pengkajian Terdahulu Tentang Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Petani Padi Sawah dalam Pelayanan Penyuluhan Pertanian.

NO.	Judul Penelitian	Variabel yang dikaji	Hasil Kajian
1.	Analisis kepuasan petani terhadap kegiatan penyuluhan pertanian di kelurahan Kalamangan, Kota Palangka raya Kalimantan tengah (Berkatdan Sunaryati,2015)	1.Keandalan 2.Ketanggapan 3.Kepastian /jaminan 4.Empati	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan petani tentang extension /penyuluhan kegiatan usaha tani telah puas kategori. Dimensi dari kualitas layanan yang nyata, keandalan, responseiveness, jaminan dan empati mempengaruhi kepuasan petani di Desa Kalamangan, Kota Palangka Raya.
2.	Analisis tingkat kepuasan petani terhadap kinerja pelayanan penyuluh pertanian (studi kasus di BP3K Kalibawang, Kab. Kulon progo, D.I. Yogyakarta (Arifin, 2013)	1.Keberwujudan 2.Keandalan 3.Kesigapan 4.Kepastian/ Jaminan 5.Empati	Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh atribut dan indikator atribut mutu pelayanan penyuluh pertanian pada kategori Sangat Penting namun dalam kinerja pelayanan sebagian besar pada kategori Memuaskan, kecuali pada atribut Ketanggapan dan indikator atribut Adil, Tepat sasaran dan Tata Krama pada kategori Sangat Memuaskan. Hasil analisis tingkat kepuasan petani terhadap mutu

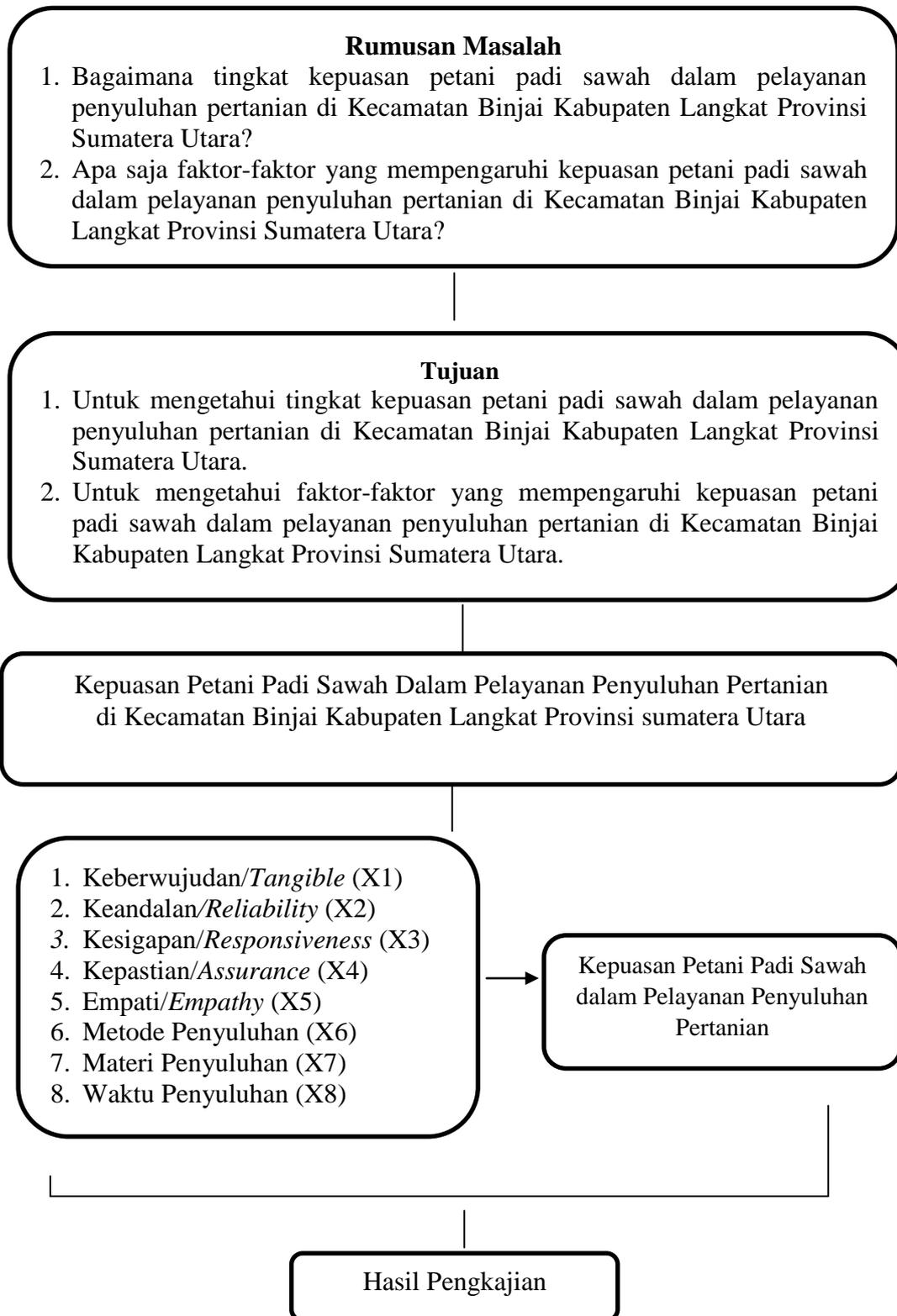
			<p>pelayanan penyuluh pertanian pada kategori Sangat memuaskan, namun masih harus ditingkatkan karena posisi kategori tersebut lebih dekat dengan batas daerah kategori memuaskan daripada titik puncak kategori Sangat memuaskan.</p>
3.	<p>Pengaruh Persepsi Petani Atas Pelayanan Penyuluh Pertanian Dan Karakteristik Petani Terhadap Kepuasan petani Program Budidaya system Rice Of Intensification (Sri)Di Kabupaten Serdang Bedagai (Siregar,<i>dkk</i> 2015)</p>	<p>1.Keandalan 2.Perhatian</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel persepsi dan karakteristik petani secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan petani. Variabel persepsi petani terhadap kehandalan penyuluh dan perhatian penyuluh secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan petani.</p>
4.	<p>Analisis tingkat kepuasan petani terhadap kinerja penyuluh pertanian lapangan (PPL) di Kabupaten Kutai Timur (Wijayanti, N <i>dkk</i> 2015)</p>	<p>1.Keberwujudan 2.Keandalan 3.Responsiveness 4.Jaminan 5.Empati</p>	<p>Keseluruhan dimensi yang membentuk kualitas jasa, petani menilai baik kinerja PPL di Kabupaten Kutai Timur tetapi petani belum puas dengan kinerja PPL tersebut oleh karena itu masih perlu ditingkatkan mengingat masih ada gap antara realita dan harapan. Kebijakan yang menjadi prioritas utama untuk meningkatkan kepuasan petani terhadap kinerja PPL di Kabupaten Kutai Timur yaitu meningkatkan kelengkapan ruangan dan peralatan di Kantor atau Balai Penyuluhan, PPL sering melakukan praktek langsung di lapangan pada saat pelatihan dan kunjungan, PPL selalu cepat tanggap dalam</p>

			menghadapi masalah petani, PPL menyelesaikan masalah yang dihadapi secara tuntas dan PPL memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh petani.
5.	Kualitas Pelayanan Penyuluhan Pertanian dan Kepuasan Petani dalam Pengembangan Usahatani (Kasus di Desa Sukadamai Kecamatan Dramaga Kabupaten Bogor) (Tahitu,E.M 2013)	1.Materi Penyuluhan 2.Media Penyuluhan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pendidikan formal dan lama berusahatani yang dimiliki petani berhubungan dengan penilaian petani terhadap metode penyuluhan pertanian; luas lahan usahatani berhubungan dengan penilaian petani terhadap penampilan penyuluh pertanian; intensitas kunjungan penyuluh pertanian, materi dan metode penyuluhan pertanian berhubungan dengan penilaian petani terhadap ketepatan pelayanan penyuluhan pertanian; ketepatan pelayanan penyuluhan dan metode penyuluhan pertanian berhubungan dengan kemampuan petani dalam mengidentifikasi potensi usahatani; sedangkan karakteristik pribadi petani tidak berhubungan dengan kapasitas petani
6.	Tingkat Efektivitas Penggunaan Metode Penyuluhan Pengembangan Ternak Sapi Potong Di Kabupaten Buru Provinsi Maluku (Maikatita <i>dkk</i> ,2014)	1. Materi Penyuluhan 2.Metode Penyuluhan 3.Waktu Penyuluhan	Hasil penelitian menunjukkan tingkat efektivitas metode penyuluhan yang ditunjukkan pada kemampuan penyuluh, keadaan alat bantu penyuluhan, kesesuaian dengan waktu dan tempat penyuluhan, materi penyuluhan, kesesuaian dengan kondisi dan tingkat adopsi sasaran, kesesuaian dengan tujuan yang ingin dicapai, menunjukkan ciri-ciri yang baik. Tingkat efektivitas penggunaan metode penyuluhan termasuk dalam

kategori tinggi dengan persentase yang ditunjukkan sebesar 76,53%. Hal ini menunjukkan metode penyuluhan yang digunakan telah menunjukkan hasil yang baik terhadap peningkatan kemampuan beternak peternakan sapi potong di Kabupaten Buru.

C. Kerangka Pikir

Kerangka berpikir yaitu kerangka yang menggambarkan adanya pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat. Kerangka berfikir bertujuan untuk mengetahui arah pengkajian yang dilakukan. Faktor-faktor yang mempengaruhi petani padi sawah dalam pelayanan penyuluhan pertanian yaitu: keberwujudan/*Tangible*, keandalan *Realibility*, kesigapan/*responsiveness*, kepastian/*assurance*, empati/*emphaty*, metode penyuluhan, materi penyuluhan, dan waktu penyuluhan. Adapun kerangka berfikir pada pengkajian ini disajikan pada gambar 1. Kerangka Pikir Kepuasan petani padi sawah dalam pelayanan penyuluhan pertanian di Kecamatan Binjai Kabupaten Langkat Provinsi Sumatera.



Gambar. 1: Kerangka pikir kepuasan petani padi sawah dalam pelayanan penyuluhan pertanian.