

**Model Integratif Kinerja Organisasi dan Mutu Layanan terhadap
Kepuasan Petani dalam Layanan Proteksi Tanaman**Efridini Ranisa Putri¹, M. Oktaviannur², Hendri Dunan³, Indra Kesuma⁴^{1,2,3,4} Universitas Bandar LampungEmail: efridiniranisaputri12@gmail.com**ABSTRAK**

Penelitian ini berupaya untuk menentukan bagaimana kepuasan petani pada Balai Proteksi TPH Provinsi Lampung di Kecamatan Hulu Sungkai Kabupaten Lampung Utara dipengaruhi oleh kinerja dan kualitas pelayanan. Penelitian korelasi deskriptif yang menggunakan teknik kuantitatif merupakan metodologi yang digunakan dalam penelitian ini. Seluruh 40 petani pada Balai Proteksi TPH Provinsi Lampung di Kecamatan Hulu Sungkai Kabupaten Lampung Utara merupakan populasi penelitian, yang dipilih menggunakan teknik pengambilan sampel acak langsung. Kuesioner kepuasan petani, kualitas pelayanan, dan kinerja menyediakan data. Analisis regresi linier berganda merupakan metode yang digunakan untuk menganalisis data dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil analisis Regresi Linier Berganda dengan uji t dan uji F, penelitian ini menyimpulkan bahwa kepuasan petani dipengaruhi oleh kinerja di lingkungan Balai Proteksi TPH Provinsi Lampung di Kecamatan Hulu Sungkai Kabupaten Lampung Utara. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan petani Balai Proteksi TPH Provinsi Lampung di Kecamatan Hulu Sungkai Kabupaten Lampung Utara. Kualitas pelayanan dan kinerja berpengaruh terhadap kepuasan petani Balai Proteksi TPH Provinsi Lampung di Kecamatan Hulu Sungkai Kabupaten Lampung Utara. Kinerja dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan petani pada Balai Proteksi TPH Provinsi Lampung di Kecamatan Hulu Sungkai Kabupaten Lampung Utara sebesar 29,8%.

Kata Kunci: Kinerja, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Petani.**ABSTRACT**

This research seeks to determine how farmer satisfaction at the Lampung Province Food and Horticultural Crops Protection Center in Hulu Sungkai District, North Lampung Regency is influenced by performance and service quality. Descriptive correlation research using quantitative techniques is the methodology used in this study. This study involved all 40 farmers at the Food and Horticultural Crops Protection Center of Lampung Province located in Hulu Sungkai District, North Lampung Regency, who were considered the research population. Respondents were selected using a direct random sampling technique. The data were collected through questionnaires that measured farmer satisfaction, service quality, and performance. Furthermore, the collected data were analyzed using multiple linear regression analysis. The results of the multiple linear regression analysis, supported by the t-test and F-test, indicate that performance has a significant influence on farmer satisfaction within the environment of the Food and Horticultural Crops Protection Center of Lampung Province in Hulu Sungkai District, North Lampung Regency. Service quality affects farmer satisfaction at the Lampung Province Food and Horticultural Crops Protection Center in Hulu Sungkai District, North Lampung Regency. Service quality and performance affect farmer satisfaction at the Lampung Province Food and Horticultural Crops Protection Center in Hulu Sungkai District, North Lampung Regency. Performance and service quality affect farmer satisfaction at the Lampung

Province Food and Horticultural Crops Protection Center in Hulu Sungkai District, North Lampung Regency by 29.8%.

Keywords: Performance, Service Quality, Farmer Satisfaction.

Latar Belakang Masalah

Pembangunan sektor pertanian memiliki peran strategis dalam mendukung ketahanan pangan dan peningkatan kesejahteraan masyarakat, khususnya di daerah yang menggantungkan perekonomiannya pada aktivitas budidaya tanaman pangan dan hortikultura. Dalam konteks ini, keberadaan lembaga pelayanan publik di bidang proteksi tanaman menjadi elemen penting guna memastikan keberlanjutan produksi serta pengendalian organisme pengganggu tanaman (Lankinen *et al.*, 2024). Salah satu institusi yang menjalankan fungsi tersebut adalah Balai Proteksi Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Lampung yang memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan teknis, penyuluhan, serta pengendalian hama dan penyakit tanaman kepada petani. Di wilayah Kecamatan Hulu Sungkai, sektor pertanian menjadi tulang punggung ekonomi masyarakat. Namun, berbagai tantangan seperti keterbatasan sarana prasarana, ancaman serangan hama, serta dinamika perubahan iklim menuntut adanya pelayanan yang responsif dan profesional dari instansi terkait. Kinerja aparatur dan mutu pelayanan yang diberikan menjadi faktor krusial dalam menentukan tingkat kepuasan petani sebagai penerima layanan. Apabila pelayanan yang diberikan tidak sejalan dengan harapan, maka akan muncul ketidakpuasan yang berpotensi menurunkan kepercayaan serta partisipasi petani dalam program pemerintah (Kassem *et al.*, 2021).

Kepuasan petani merupakan indikator penting dalam menilai efektivitas pelayanan publik di sektor pertanian. Kepuasan tidak hanya dipengaruhi oleh hasil akhir layanan, tetapi juga oleh proses interaksi, kejelasan informasi, ketepatan waktu, serta sikap petugas lapangan (Bishwakarma & Kattel, 2025). Kinerja pegawai yang mencerminkan kompetensi, tanggung jawab, serta kemampuan menyelesaikan tugas secara tepat dan akurat akan berdampak langsung pada persepsi petani terhadap kualitas layanan. Dengan kata lain, semakin optimal kinerja yang ditunjukkan, semakin besar peluang terciptanya kepuasan (Yu *et al.*, 2023). Selain kinerja, kualitas pelayanan menjadi dimensi yang tidak dapat dipisahkan dalam membangun persepsi positif masyarakat. Aspek keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik merupakan komponen yang membentuk pengalaman petani selama menerima layanan. Ketika pelayanan diberikan secara konsisten, komunikatif, dan transparan, maka hubungan antara institusi dan petani akan semakin kuat. Sebaliknya, keterlambatan penanganan masalah, kurangnya tindak lanjut, serta minimnya komunikasi dapat menimbulkan kesenjangan antara harapan dan kenyataan (Lanin & Hermanto, 2019).

Hasil pengamatan awal menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaan pelayanan, antara lain keterbatasan sumber daya manusia, kurang optimalnya tindak lanjut atas laporan petani, serta persepsi kurangnya transparansi dalam distribusi bantuan. Kondisi ini mengindikasikan perlunya evaluasi empiris untuk mengetahui sejauh mana kinerja dan kualitas pelayanan memengaruhi kepuasan petani. Kajian ini menjadi relevan guna memberikan gambaran objektif tentang hubungan antarvariabel tersebut serta sebagai dasar perumusan strategi peningkatan pelayanan.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kinerja dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan petani pada Balai Proteksi Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Lampung di Kecamatan Hulu Sungkai. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik dalam pengembangan kajian administrasi publik di

sektor pertanian serta rekomendasi praktis bagi peningkatan mutu pelayanan kepada petani secara berkelanjutan.

Tinjauan Pustaka

Kinerja

Kinerja dapat dipahami sebagai tingkat keberhasilan individu maupun kelompok dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang diberikan oleh organisasi. Konsep ini tidak hanya berkaitan dengan jumlah hasil kerja yang dihasilkan, tetapi juga mencerminkan mutu pekerjaan, ketepatan dalam penyelesaian tugas, serta tingkat kesesuaian hasil kerja dengan standar dan ketentuan yang telah ditetapkan oleh organisasi (Shafiu *et al.*, 2019). Dalam konteks organisasi publik, kinerja pegawai menjadi indikator penting keberhasilan pelayanan karena berkaitan langsung dengan efektivitas program dan kepuasan penerima layanan. Kinerja yang optimal menunjukkan adanya kompetensi, komitmen, dan kemampuan pegawai dalam menjalankan fungsi pelayanan secara profesional (Oktafiyany *et al.*, 2023).

Secara operasional, kinerja dapat diukur melalui beberapa indikator seperti kualitas pekerjaan, kuantitas pekerjaan, pengetahuan terhadap tugas, kemampuan bekerja sama, kreativitas, inovasi, serta inisiatif dalam menyelesaikan masalah (Iskamto, 2023). Peningkatan kinerja dipengaruhi oleh faktor internal seperti motivasi dan kompetensi, serta faktor eksternal seperti lingkungan kerja dan kepemimpinan. Dalam pelayanan publik sektor pertanian, kinerja yang baik akan tercermin dari ketepatan respons terhadap permasalahan petani, kejelasan informasi yang diberikan, serta efektivitas solusi yang ditawarkan. Dengan demikian, kinerja memiliki hubungan erat dengan persepsi dan tingkat kepuasan penerima layanan (Mairia *et al.*, 2021).

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan layanan yang dirasakan oleh pengguna berdasarkan perbandingan antara harapan dan kenyataan yang diterima. Konsep ini menekankan pada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan secara konsisten dan berorientasi pada kepuasan (Izogo & Ogba, 2015). Dalam sektor publik, kualitas pelayanan menjadi tolok ukur profesionalisme lembaga karena menunjukkan sejauh mana institusi mampu memberikan layanan yang responsif, akurat, dan terpercaya kepada masyarakat (Apriyanti, 2023).

Model pengukuran kualitas pelayanan umumnya mengacu pada lima dimensi utama, yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*) (Meesala & Paul, 2018). Keandalan berkaitan dengan konsistensi pelayanan sesuai janji, daya tanggap menunjukkan kecepatan membantu pengguna, jaminan mencerminkan kompetensi dan rasa aman, empati menggambarkan perhatian individual, sedangkan bukti fisik merujuk pada fasilitas dan penampilan layanan (Dam & Dam, 2021). Dalam konteks pelayanan kepada petani, kualitas pelayanan yang baik akan terlihat dari ketepatan informasi, sikap komunikatif petugas, transparansi program, serta kesiapan fasilitas pendukung. Pelayanan yang berkualitas akan meningkatkan kepercayaan dan memperkuat hubungan antara lembaga dan petani (Kasiri *et al.*, 2017).

Kepuasan Petani

Kepuasan petani merupakan bentuk evaluasi emosional yang muncul setelah membandingkan harapan terhadap layanan dengan pengalaman nyata yang diterima (Oktaviannur & Pratama, 2016). Kepuasan terjadi apabila layanan yang diberikan mampu memenuhi atau melampaui ekspektasi, sedangkan ketidakpuasan muncul ketika terdapat kesenjangan antara harapan dan realisasi (Dimitriadi *et al.*, 2025). Dalam konteks pelayanan publik pertanian, kepuasan petani menjadi indikator keberhasilan program karena mencerminkan efektivitas dukungan teknis dan administratif yang diberikan lembaga kepada petani (Maake & Antwi, 2022).

Indikator kepuasan petani dapat diukur melalui kesesuaian harapan, kualitas layanan yang dirasakan, tingkat kenyamanan dalam mengakses layanan, hubungan interpersonal dengan petugas, loyalitas terhadap lembaga, serta efektivitas pengelolaan keluhan (Effendi *et al.*, 2021). Kepuasan yang tinggi akan mendorong partisipasi aktif petani dalam program pemerintah dan memperkuat kepercayaan terhadap institusi pelayanan (Barusman, 2019). Sebaliknya, rendahnya kepuasan dapat menghambat kolaborasi dan menurunkan efektivitas implementasi program pertanian. Oleh karena itu, kepuasan petani tidak hanya menjadi hasil akhir pelayanan, tetapi juga dasar evaluasi untuk perbaikan kinerja dan kualitas layanan secara berkelanjutan (Mujiburrahmad *et al.*, 2020).

Metode Penelitian

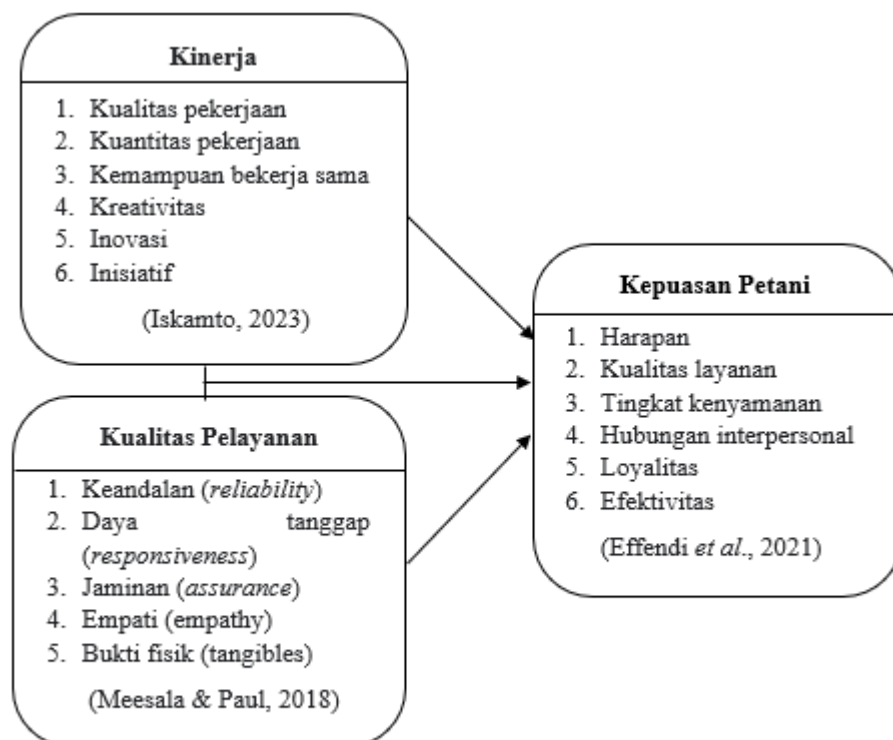
Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif dengan rancangan deskriptif korelasional yang bertujuan untuk mengkaji keterkaitan sekaligus menguji pengaruh antara variabel kinerja dan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan petani. Pendekatan ini digunakan untuk memberikan gambaran empiris mengenai hubungan antarvariabel serta untuk mengetahui sejauh mana kinerja dan kualitas pelayanan berkontribusi dalam membentuk kepuasan petani (Hosseini *et al.*, 2019). Penelitian dilaksanakan pada petani yang berada di sekitar Balai Proteksi Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Lampung di Kecamatan Hulu Sungkai Kabupaten Lampung Utara.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh petani yang memperoleh layanan dari Balai Proteksi TPH di wilayah penelitian. Teknik penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling*, yaitu pemilihan responden secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu yang dianggap sesuai dengan kebutuhan dan tujuan penelitian. Berdasarkan kriteria tersebut, jumlah responden yang dijadikan sampel adalah sebanyak 40 orang petani. Proses pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner tertutup kepada responden, di mana setiap pernyataan diukur menggunakan skala Likert lima tingkat untuk menggambarkan tingkat persepsi responden terhadap indikator pada masing-masing variabel penelitian.

Sebelum proses analisis dilakukan, instrumen penelitian terlebih dahulu diuji tingkat keabsahan dan konsistensinya guna memastikan bahwa alat ukur yang digunakan layak serta mampu merepresentasikan variabel yang diteliti secara akurat. Pengujian validitas dilaksanakan dengan menggunakan teknik korelasi *Product Moment*, sedangkan reliabilitas instrumen dianalisis melalui perhitungan koefisien *Cronbach's Alpha* untuk mengetahui tingkat konsistensi jawaban responden. Setelah seluruh data dinyatakan memenuhi kriteria

valid dan reliabel, tahap selanjutnya adalah melakukan analisis regresi linier berganda untuk mengidentifikasi pengaruh masing-masing variabel independen maupun pengaruhnya secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Selanjutnya, pengujian hipotesis dilakukan melalui uji t untuk melihat pengaruh secara parsial dan uji F untuk mengetahui pengaruh secara simultan dengan tingkat signifikansi sebesar 5%. Selain itu, analisis juga dilengkapi dengan pengujian koefisien determinasi (R^2) yang bertujuan untuk mengukur sejauh mana variabel kinerja dan kualitas pelayanan mampu memberikan kontribusi dalam menjelaskan variasi kepuasan petani.

Kerangka Pikir



Gambar 1. Kerangka Konseptual

Hasil dan Pembahasan

Uji Validitas

Uji validitas konstruk digunakan dalam penelitian ini guna mengevaluasi validitas instrumen lembar kuesioner kinerja. Referensi dan pedoman guna meningkatkan konten data instrumen lembar kuesioner kinerja, kualitas pelayanan, dan kepuasan petani kemudian diambil dari instrumen yang telah divalidasi oleh validator dan direvisi atau diperbaiki. Berikut tabel uji validitas konstruk instrumen penelitian ini:

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Kinerja

Item Pernyataan	t_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Item1	0.574	0.361	Valid
Item2	0.447	0.361	Valid
Item3	0.606	0.361	Valid
Item4	0.613	0.361	Valid
Item5	0.577	0.361	Valid
Item6	0.457	0.361	Valid
Item7	0.420	0.361	Valid
Item8	0.668	0.361	Valid
Item9	0.471	0.361	Valid
Item10	0.655	0.361	Valid

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan hasil analisis yang disajikan pada Tabel 1, seluruh 10 butir pernyataan yang digunakan dalam instrumen penelitian dinyatakan memenuhi persyaratan validitas. Hal ini terlihat dari nilai t_{hitung} pada setiap item pernyataan yang menunjukkan angka lebih besar dibandingkan dengan nilai r_{tabel} sebesar 0,361. Hasil tersebut menunjukkan bahwa masing-masing butir pernyataan mampu merepresentasikan konstruk yang diukur secara tepat. Oleh karena itu, seluruh item pernyataan dinilai valid dan layak digunakan sebagai bagian dari instrumen kuesioner dalam proses pengumpulan data yang berkaitan dengan variabel kinerja pada penelitian ini.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

Item Pernyataan	t_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Item1	0.619	0.361	Valid
Item2	0.469	0.361	Valid
Item3	0.524	0.361	Valid
Item4	0.471	0.361	Valid
Item5	0.565	0.361	Valid
Item6	0.413	0.361	Valid
Item7	0.765	0.361	Valid
Item8	0.591	0.361	Valid
Item9	0.651	0.361	Valid
Item10	0.557	0.361	Valid

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan data yang ditampilkan pada Tabel 2, dapat diketahui bahwa seluruh 10 butir pernyataan yang diuji telah memenuhi kriteria validitas. Hal ini ditunjukkan oleh nilai t_{hitung} pada masing-masing item yang lebih besar dibandingkan dengan nilai r_{tabel} sebesar 0,361. Temuan tersebut menunjukkan bahwa setiap pernyataan memiliki hubungan yang cukup kuat dengan variabel yang diukur, sehingga mampu menggambarkan konstruk penelitian secara tepat. Oleh karena itu, seluruh butir pernyataan dinyatakan valid dan dapat digunakan sebagai instrumen penelitian dalam kuesioner untuk mengukur variabel kualitas pelayanan.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Kepuasan Petani

Item Pernyataan	t_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Item1	0.525	0.361	Valid
Item2	0.692	0.361	Valid
Item3	0.751	0.361	Valid
Item4	0.570	0.361	Valid
Item5	0.473	0.361	Valid
Item6	0.533	0.361	Valid
Item7	0.543	0.361	Valid
Item8	0.762	0.361	Valid
Item9	0.517	0.361	Valid
Item10	0.663	0.361	Valid

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan hasil yang ditunjukkan pada tabel 3, dapat diketahui bahwa seluruh 10 item pernyataan yang diuji memenuhi kriteria validitas, dimana nilai t_{hitung} pada setiap item lebih besar dibandingkan dengan nilai r_{tabel} sebesar 0,361. Kondisi ini mengindikasikan bahwa setiap butir pernyataan memiliki tingkat keterkaitan yang memadai dengan konstruk yang diukur. Dengan demikian, seluruh item tersebut dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian untuk mengumpulkan data melalui kuesioner yang berkaitan dengan tingkat kepuasan petani.

Uji Reliabilitas

Jika koefisien keandalan lembar kuesioner kinerja, kualitas pelayanan, dan kepuasan petani lebih dari 0,70, perhitungan indeks ketergantungan dianggap memuaskan. Temuan uji reliabilitas yaitu:

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Kinerja	0,752	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0,757	Reliabel
Kepuasan Petani	0,804	Reliabel

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan hasil perhitungan, indeks reliabilitas guna survei kinerja, kualitas layanan, dan kepuasan petani masing-masing adalah 0,752, 0,757, dan 0,804. Temuan pengujian guna mengevaluasi kinerja, kualitas layanan, dan kepuasan petani dapat diandalkan dan sesuai guna digunakan dalam pengumpulan data, seperti yang ditunjukkan oleh nilai *Cronbach Alpha* > 0,70, yang menunjukkan bahwa instrumen tersebut dapat dipercaya (konsisten).

Uji Normalitas

Penelitian ini menggunakan uji normalitas guna memastikan apakah populasi data terdistribusi secara teratur. Guna menentukan apakah data tersebut normal, digunakan uji normalitas Kolmogorov Smirnov. Hasil uji normalitas guna kelompok data dirangkum sebagai berikut:

Tabel 5. Hasil Uji Normalitas *Kolmogorov Smirnov*

		Unstandardized Residual
N		36
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.59144646
	Most Extreme Differences	
	Absolute	.144
	Positive	.081
	Negative	-.144
Test Statistic		.144
Asymp. Sig. (2-tailed)		.156 ^c

Sumber: Data diolah, 2025

Tabel 5 yang menampilkan hasil perhitungan uji normalitas pada data kinerja, kualitas pelayanan, dan kepuasan petani pada tingkat signifikan, memberikan informasi tentang data yang dikumpulkan dari populasi yang terdistribusi normal. Hal ini dikarenakan data tersebut memenuhi kriteria dimana nilai p-value = 0,156.

Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi (R^2), yang pada dasarnya menilai sejauh mana kualitas pelayanan dan kinerja memengaruhi perbedaan karakteristik kepuasan petani. Nilai koefisien determinasi adalah nol dari satu. Berikut hasil koefisien determinasi (R^2):

Tabel 6. Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary ^a				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
	.874 ^a	.764	.749	4.729

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan tabel 6, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kinerja memiliki pengaruh terhadap kepuasan petani sebesar 76,4%, dengan nilai $R^2 = 0,764$. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 76,4% petani pada Balai Proteksi TPH Provinsi Lampung di Kecamatan Hulu Sungkai Kabupaten Lampung Utara memiliki kepuasan yang dipengaruhi oleh kinerja dan kualitas pelayanan dalam menjalankan tugasnya.

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda adalah proses menentukan hubungan linier antara dua atau lebih variabel independen (X) dan variabel dependen (Y). Tujuan dari penelitian ini adalah guna mengetahui bagaimana kepuasan petani pada Balai Proteksi TPH Provinsi Lampung di Kecamatan Hulu Sungkai Kabupaten Lampung Utara dipengaruhi oleh kinerja dan kualitas pelayanan. Perangkat lunak SPSS digunakan guna menghitung uji Regresi Linier Berganda ini. Berikut hasil uji Regresi Linier Berganda:

Tabel 7. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	15.013	14.416		1.041	.305
	Kinerja	.373	.125	.062	.579	.017
	Kualitas Pelayanan	.744	.088	.911	8.487	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan petani

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan tabel 7 diperoleh persamaan yaitu:

$$Y = 15,013 + 0,373X_1 + 0,744X_2$$

Nilai 15,013 bersifat konstan, artinya kualitas pelayanan dan kinerja akan mendekati 15,013 jika kepuasan petani tidak meningkat. Koefisien regresi sebesar 0,373 berarti akan terjadi peningkatan kinerja sebesar 0,373 guna setiap peningkatan angka kepuasan petani. Koefisien regresi sebesar 0,744 menunjukkan bahwa akan terjadi peningkatan kualitas pelayanan sebesar 0,744 guna setiap peningkatan angka kepuasan petani.

Uji t-Statistik (Parsial)

Uji-t bertujuan guna menentukan bagaimana dua variabel X secara parsial (sendiri) memengaruhi variabel Y. Berikut merupakan hasil uji t-statistik:

Tabel 8. Hasil Uji t-Statistik

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	15.013	14.416		1.041	.305
Kinerja	.373	.125	.062	.579	.017
Kualitas Pelayanan	.744	.088	.911	8.487	.000

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan informasi yang tersaji pada Tabel 8, hasil pengujian parsial menggunakan uji-t memperlihatkan bahwa variabel kinerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan petani. Hal tersebut ditunjukkan oleh nilai signifikansi sebesar 0,017 yang lebih kecil dari batas probabilitas yang ditetapkan, yaitu 0,05. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan kinerja lembaga atau aparatur berkontribusi secara nyata dalam meningkatkan persepsi kepuasan petani terhadap layanan yang diterima. Di sisi lain, variabel kualitas pelayanan juga menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan petani dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang berada jauh di bawah tingkat signifikansi 0,05. Hasil ini menegaskan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh petani. Dengan demikian, kedua variabel tersebut, yaitu kinerja dan kualitas pelayanan, secara parsial terbukti memiliki pengaruh yang bermakna terhadap kepuasan petani pada Balai Proteksi Tanaman Pangan dan Hortikultura (TPH) Provinsi Lampung di Kecamatan Hulu Sungkai, Kabupaten Lampung Utara, sebagaimana ditunjukkan oleh hasil analisis regresi linier berganda yang telah dilakukan.

Uji F-Statistik (Simultan)

Uji F merupakan tahapan lanjutan dalam analisis regresi linier berganda yang digunakan untuk menilai signifikansi model secara keseluruhan. Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah seluruh variabel independen yang dimasukkan dalam model secara simultan memiliki pengaruh yang bermakna terhadap variabel dependen. Dengan demikian, uji F membantu menentukan sejauh mana model regresi yang dibangun mampu menjelaskan hubungan antara variabel-variabel yang diteliti secara bersama-sama. Uji F bertujuan guna mengidentifikasi bagaimana dua variabel, X dan Y, berinteraksi secara bersamaan. Hasil uji F guna analisis Regresi Linier Berganda ditunjukkan dalam tabel berikut:

Tabel 9. Hasil Uji F-Statistik

Model	ANOVA ^a				
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	2384.374	2	1192.187	53.320	.000 ^b
Residual	737.848	33	22.359		
Total	3122.222	35			

Sumber: Data diolah, 2025

Nilai p guna hubungan antara kualitas layanan dan kinerja dengan kepuasan petani adalah 0,000 pada tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$, seperti yang ditunjukkan pada tabel 9. Berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima karena nilai p kurang dari 0,05. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan petani di Balai Proteksi TPH Provinsi Lampung di Kecamatan Hulu Sungkai Kabupaten Lampung Utara dipengaruhi oleh kinerja dan tingkat antusiasme dalam bekerja.

Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian yang sudah dilaksanakan menunjukkan bahwa kinerja memiliki pengaruh terhadap kepuasan petani pada Balai Proteksi Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Lampung di Kecamatan Hulu Sungkai Kabupaten Lampung Utara. Selain itu, kualitas pelayanan juga terbukti berpengaruh terhadap tingkat kepuasan petani. Secara simultan, kinerja dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan petani. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kinerja pegawai dan semakin optimal kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan petani terhadap layanan yang diterima.

Berdasarkan temuan tersebut, peneliti memberikan beberapa rekomendasi kepada para pemangku kepentingan. Balai Proteksi Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Lampung diharapkan dapat memanfaatkan hasil penelitian ini sebagai bahan evaluasi dan masukan dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai serta memperbaiki kualitas pelayanan guna mendorong peningkatan kepuasan petani secara berkelanjutan. Selain itu, bagi kalangan akademisi, penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi dalam pengembangan studi selanjutnya yang berkaitan dengan kepuasan petani, kualitas pelayanan, dan kinerja. Penelitian lanjutan diharapkan dapat dilakukan dengan pendekatan yang lebih mendalam, cakupan yang lebih luas, atau sebagai studi berkesinambungan guna memperkaya kajian dalam bidang administrasi publik dan pelayanan pertanian.

Daftar Pustaka

- Apriyanti, R. (2023). The Influence of Employee Professionalism and Competence in Improving the Quality of Employee Service One Stop Integrated Services, Kembangan District, West Jakarta Administrative City. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Widya Praja*, 49(1), 1–11. <https://doi.org/10.33701/jipwp.v49i1.3246>
- Barusman, A. R. P. (2019). The effect of security, service quality, operations and information management, reliability & trustworthiness on e-loyalty moderated by customer satisfaction on the online shopping website. *International Journal of Supply Chain Management*, 8(6), 586–594.
- Bishwakarma, B. K., & Kattel, R. R. (2025). Factors Affecting Farmers' Satisfaction with Public Agricultural Services at Local level in Nepal. *Cogent Food & Agriculture*, 11(1), 1–13. <https://doi.org/10.1080/23311932.2025.2507970>
- Dam, S. M., & Dam, T. C. (2021). Relationships between service quality, brand image, customer satisfaction, and customer loyalty. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(3), 585–593.

- Dimitriadi, N. P., Moulogianni, C., & Bournaris, T. (2025). Evaluating Farmer Satisfaction from Rural Development Plan Measures: A Case of Young Farmers in Greece. *Sustainability*, 17(5), 1843. <https://doi.org/10.3390/su17051843>
- Effendi, M., Juita, F., & Elkana, V. (2021). Peran Penyuluh Pertanian Lapangan Terhadap Tingkat Kepuasan Petani di Wilayah Kerja Balai Penyuluhan Pertanian Kecamatan Barong Tongkok. *Jurnal Pertanian Terpadu*, 9(1), 66–80. <https://doi.org/10.36084/jpt.v9i1.309>
- Hosseini, S., Ivanov, D., & Dolgui, A. (2019). Review of quantitative methods for supply chain resilience analysis. *Transportation Research Part E: Logistics and Transportation Review*, 125, 285–307. <https://doi.org/10.1016/j.tre.2019.03.001>
- Iskamto, D. (2023). Organizational Culture and Its Impact on Employee Performance. *International Journal of Management and Digital Business*, 2(1), 47–55. <https://doi.org/10.54099/ijmdb.v2i1.584>
- Izogo, E. E., & Ogba, I. E. (2015). Service quality, customer satisfaction and loyalty in automobile repair services sector. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 32(3), 250–269. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-05-2013-0075>
- Kasiri, L. A., Guan Cheng, K. T., Sambasivan, M., & Sidin, S. Md. (2017). Integration of standardization and customization: Impact on service quality, customer satisfaction, and loyalty. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 35, 91–97. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2016.11.007>
- 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>
- Lanin, D., & Hermanto, N. (2019). The effect of service quality toward public satisfaction and public trust on local government in Indonesia. *International Journal of Social Economics*, 46(3), 377–392. <https://doi.org/10.1108/IJSE-04-2017-0151>
- Lankinen, Å., Witzell, J., Aleklett, K., Furenhed, S., Karlsson Green, K., Latz, M., Liljeröth, E., Larsson, R., Löfkvist, K., Meijer, J., Menkis, A., Ninkovic, V., Olson, Å., & Grenville-Briggs, L. (2024). Challenges and opportunities for increasing the use of low-risk plant protection products in sustainable production. A review. In *Agronomy for Sustainable Development* (Vol. 44, Number 2, p. 1). Springer-Verlag Italia s.r.l. <https://doi.org/10.1007/s13593-024-00957-5>
- Maake, M. M. S., & Antwi, M. A. (2022). Farmer's perceptions of effectiveness of public agricultural extension services in South Africa: an exploratory analysis of associated factors. *Agriculture and Food Security*, 11(1). <https://doi.org/10.1186/s40066-022-00372-7>
- Mairia, M., Komardi, D., & Panjaitan, H. P. (2021). Leadership, Organizational Commitment, Work Discipline, and Employee Performance at Public Health Office of Pekanbaru City. *Journal of Applied Business and Technology*, 2(2), 154–168. <https://doi.org/10.35145/jabt.v2i2.72>

- Meesala, A., & Paul, J. (2018). Service quality, consumer satisfaction and loyalty in hospitals: Thinking for the future. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 40, 261–269. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2016.10.011>
- 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>
- Oktafiany, A., Rivai Zainal, V., & Hakim, A. (2023). MC Kinsey 7s Frame Work Approach Method to the Effectiveness of Organizational Performance in the Directorate of Preschool Teachers and Community Education Ministry of Education, Culture, Research and Technology. *Journal of Economics and Business UBS*, 12(6), 3463–3476.
- Oktaviannur, M., & Pratama, A. (2016). *Influence of Work Motivation and Work Discipline on the Performance of Employees in Regional General Hospital in the District Demang Sepulau Raya Central Lampung*. 51–57.
- Shafiu, A. M., Manaf, H. A., & Muslim, S. (2019). The impact of leadership on organizational performance. *International Journal of Recent Technology and Engineering*, 8(3), 7573–7576. <https://doi.org/10.35940/ijrte.c6158.098319>
- Yu, X., Liu, W., Qing, L., & Zhang, D. (2023). Improving Farm Cooperatives' Performance and Sustainability: A Study of Agricultural Managers' Competencies Based on the Grounded Theory and the fsQCA Methods. *Sustainability*, 15(2), 1263. <https://doi.org/10.3390/su15021263>