

## INTISARI

Padi merupakan subsektor pertanian pangan yang penting untuk menjaga ketahanan pangan, salah satu cara untuk mengoptimalkan produktivitas padi yaitu dengan memberdayakan lembaga pedesaan salah satunya Gabungan Kelompok Tani. Gabungan Kelompok Tani yang memiliki peran cukup penting dalam penghasil beras Sleman yaitu Gapoktan Sidomulyo. Penelitian ini bertujuan untuk: (1) mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh Gapoktan Sidomulyo kepada petani padi, (2) mengetahui atribut kepuasan yang perlu dipertahankan dan diperbaiki oleh Gapoktan Sidomulyo dalam memberikan layanan kepada petani padi, (3) mengetahui tingkat kepuasan petani padi terhadap kinerja Gapoktan Sidomulyo. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan September – November 2024. Lokasi penelitian dipilih sengaja dengan menggunakan teknik *purposive sampling* di Gabungan Kelompok Tani Sidomulyo, Kapanewon Godean, Kabupaten Sleman. Metode dasar yang digunakan adalah metode survei dengan melakukan wawancara terhadap 60 petani padi. Data dianalisis dengan menggunakan metode *Service Quality (Servqual)* untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh Gapoktan Sidomulyo, metode *Importance Performance Analysis (IPA)* untuk mengukur tingkat harapan dan kinerja pada setiap pelayanan yang diberikan, dan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*, untuk mengetahui tingkat kepuasan petani terhadap kinerja yang telah dilaksanakan secara keseluruhan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Gapoktan Sidomulyo masih perlu ditingkatkan, karena masih di bawah angka 1 yaitu 0,97. Atribut yang berada pada Kuadran I, yaitu *tangibles*, perlu menjadi prioritas utama untuk diperbaiki karena kinerja yang diberikan belum melebihi harapan yang diinginkan. Secara keseluruhan, tingkat kepuasan terhadap kinerja gapoktan telah mencapai 80,20% yang berada pada kategori sangat puas.

Kata kunci : Tingkat kepuasan petani, padi, gabungan kelompok tani, *customer satisfaction index*, *importance performance analysis*, *service quality*.

**ABSTRACT**

*Rice is an important food agriculture subsector to maintain food security, one way to optimize rice productivity is by empowering rural institutions, one of which is the Farmers Group Association. The Farmers Group Association that has a fairly important role in Sleman's rice production is the Sidomulyo Farmers Group. This study aims to: (1) determine the quality of service provided by the Sidomulyo Farmers Group to rice farmers, (2) determine the satisfaction attributes that need to be maintained and improved by the Sidomulyo Farmers Group in providing services to rice farmers, (3) determine the level of satisfaction of rice farmers with the performance of the Sidomulyo Farmers Group. This study was conducted in September - November 2024. The research location was chosen deliberately using a purposive sampling technique at the Sidomulyo Farmers Group Association, Kapanewon Godean, Sleman Regency. The basic method used is the survey method by conducting interviews with 60 rice farmers. The data were analyzed using the Service Quality (Servqual) method to determine the quality of service provided by Gapoktan Sidomulyo, the Importance Performance Analysis (IPA) method to measure the level of expectations and performance in each service provided, and the Customer Satisfaction Index (CSI) method, to determine the level of farmer satisfaction with the performance that has been implemented. The results of the study indicate that the quality of service provided by Gapoktan Sidomulyo still needs to be improved, because it is still below 1, which is 0.97. Attributes in Quadrant I, namely tangibles, need to be a top priority to be improved because the performance provided has not exceeded the desired expectations. Overall, the level of satisfaction with the performance of Gapoktan has reached 80.20%, which is in the very satisfied category.*

**Keywords:** *Level of farmer satisfaction, rice, farmer group associations, customer satisfaction index, importance performance analysis, service quality.*