

## ABSTRAK

Pelayanan pelatihan pembenihan kentang merupakan salah satu bentuk pelayanan publik di sektor pertanian yang berperan penting dalam meningkatkan kompetensi petani agar mampu menjadi petani yang unggul, profesional, dan adaptif terhadap perkembangan teknologi pertanian. Pelatihan yang diselenggarakan di Balai Besar Pelatihan Pertanian Lembang ini tidak hanya berfokus pada peningkatan pengetahuan, tetapi juga penguatan keterampilan praktis petani dalam budidaya kentang melalui proses pembelajaran yang terstruktur dan aplikatif di lapangan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode fenomenologi. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan koordinator pelatihan, widyaiswara, serta petani peserta pelatihan, observasi lapangan, dan studi dokumentasi terkait pelaksanaan program pelatihan pembenihan kentang di Balai Besar Pelatihan Pertanian Lembang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pelatihan pembenihan kentang di Balai Besar Pelatihan Pertanian Lembang secara umum sudah berjalan cukup baik dan berkontribusi dalam menciptakan petani yang unggul, yang ditandai dengan adanya peningkatan kemampuan dan pemahaman petani dalam budidaya kentang. Namun demikian, masih ditemukan beberapa permasalahan, antara lain rendahnya literasi digital peserta, kurangnya pemahaman petani terhadap pentingnya pelatihan, serta belum optimalnya sistem pelayanan terutama dalam aspek administrasi dan monitoring. Penelitian ini dianalisis menggunakan teori kualitas pelayanan (SERVQUAL) yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam Pasolong (2019:155), yang mencakup dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy sebagai faktor penentu kualitas pelayanan publik.

**Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Pelatihan Pertanian, Pembenihan Kentang, Petani Unggul, SERVQUAL**

## **ABSTRACT**

*Potato seed training is a public service in the agricultural sector that plays a crucial role in improving farmer competency, enabling them to become superior, professional, and adaptable to technological developments. The training, held at the Lembang Agricultural Training Center, focuses not only on increasing knowledge but also on strengthening farmers' practical skills in potato cultivation through a structured and practical learning process in the field.*

*This study used a qualitative approach with phenomenological methods. Data collection techniques included in-depth interviews with training coordinators, instructors, and participating farmers, field observations, and documentation studies related to the implementation of the potato seed training program at the Lembang Agricultural Training Center.*

*The results of the study indicate that the quality of potato seed training services at the Lembang Agricultural Training Center has generally been quite good and has contributed to creating superior farmers, as indicated by an increase in farmers' abilities and understanding of potato cultivation. However, several problems were still found, including low digital literacy among participants, a lack of understanding of the importance of training among farmers, and a suboptimal service system, particularly in administration and monitoring. This study was analyzed using the service quality theory (SERVQUAL) proposed by Zeithaml, Parasuraman, and Berry in Pasolong (2019:155), which includes dimensions of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy as determining factors for the quality of public services.*

**Keywords: Service Quality, Agricultural Training, Potato Seeding, Superior Farmers, SERVQUAL**

## **RINGKESAN**

*Palatihan bibit kentang mangrupikeun layanan umum dina séktor pertanian anu maénkeun peran penting dina ningkatkeun kompetensi patani, ngamungkinkeun aranjeunna janten unggul, profesional, sareng tiasa adaptasi kana perkembangan téknologi. Pelatihan anu diayakeun di Pusat Pelatihan Pertanian Lembang ieu henteu ngan ukur museur kana ningkatkeun élmu pangaweruh tapi ogé kana nguatkeun kamampuan praktis patani dina budidaya kentang ngalangkungan prosés pembelajaran anu terstruktur sareng praktis di lapangan.*

*Panalungtikan ieu ngagunakeun pendekatan kualitatif kalayan metode fenomenologis. Téhnik pangumpulan data kalebet wawancara mendalam sareng koordinator pelatihan, instruktur, sareng patani anu milu, observasi lapangan, sareng studi dokumentasi anu aya hubunganana sareng palaksanaan program pelatihan bibit kentang di Pusat Pelatihan Pertanian Lembang.*

*Hasil panilitian nunjukkeun yén kualitas layanan pelatihan bibit kentang di Pusat Pelatihan Pertanian Lembang sacara umum lumayan saé sareng parantos nyumbang kana nyiptakeun patani anu unggul, sapertos anu dituduhkeun ku paningkatan kamampuan sareng pamahaman patani ngeunaan budidaya kentang. Nanging, sababaraha masalah masih kapendak, kalebet literasi digital anu handap di antara pamilon, kurangna pamahaman ngeunaan pentingna pelatihan di antara patani, sareng sistem layanan anu suboptimal, khususna dina administrasi sareng pemantauan. Panilitian ieu dianalisis nganggo téori kualitas layanan (SERVQUAL) anu diajukeun ku Zeithaml, Parasuraman, sareng Berry dina Pasolong (2019:155), anu ngawengku dimensi tangibles, reliabilitas, responsif, jaminan, sareng empati salaku faktor anu nangtukeun kualitas layanan publik.*

***Kecap konci: Kualitas Layanan, Pelatihan Pertanian, Pembibitan Kentang, Patani***

***Unggul, SERVQUAL***