

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

SEMESTER II 2024

BALAI PELATIHAN PERTANIAN

LAMPUNG



Disusun Oleh:

Balai Pelatihan Pertanian
Lampung

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan secara umum adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memberikan kemudahan dan memenuhi segala kebutuhan pelanggan atau dapat diartikan sebagai suatu tindakan yang dilakukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Dalam suatu organisasi publik, pelayanan yang telah diberikan harus diukur demi mengetahui tingkat kepuasan pelayanan tersebut.

Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.

Dalam peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Kepuasan Masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan aparatur penyelenggara pelayanan publik.

Survei Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disingkat SKM adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Indeks Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disingkat IKM adalah hasil pengukuran dari kegiatan SKM berupa angka dengan skala 1 – 4.

Tujuan pelaksanaan SKM adalah mendapatkan umpan balik atas kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik sehingga dapat dilihat sejauhmana kategori penilaian Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik. Dengan dilaksanakannya SKM diharapkan dapat mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan, mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, mendorong penyelenggara pelayanan publik menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik dan mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

1.2 Dasar Hukum

1. Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian PendayagunaanAparatur Negara dan Reformasi Birokrasi
4. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian.

1.3 Tujuan

1. Mengetahui Nilai Persepsi Tertinggi dalam pelaksanaan SKM di Balai Pelatihan Pertanian Lampung
2. Mengetahui Nilai Persepsi Terendah dalam pelaksanaan SKM di Balai Pelatihan Pertanian Lampung
3. Mengetahui Nilai IKM dalam pelaksanaan SKM di Balai Pelatihan Pertanian Lampung
4. Mengetahui Nilai Mutu Pelayanan dan Kategori Penilaian Kinerja Balai Pelatihan Pertanian Lampung dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
5. Menyusun Rencana Tindak Lanjut dari Hasil Pelaksanaan SKM di Balai Pelatihan Pertanian Lampung.

1.4 Manfaat

1. Mengetahui Sebagai bahan evaluasi terhadap kelemahan dan kekurangan dari masing-masing unsur penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Sebagai bahan evaluasi kinerja Balai Pelatihan Pertanian Lampung dalam menyelenggarakan pelayanan publik
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan dalam upaya tindak lanjut dari peningkatan kualitas pelayanan publik
4. Sebagai informasi kepada masyarakat dalam mendapatkan informasi terhadap pelayanan publik.

BAB II

METODE PELAKSANAAN

2.1 Nama Kegiatan

Nama kegiatan yang dilaksanakan adalah Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Balai Pelatihan Pertanian Lampung Semester I Tahun 2024.

2.2 Unsur Survei Indeks Kepuasan Masyarakat

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/ Tarif

Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

2.3 Waktu dan Tempat Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat periode Semester II Tahun 2024 dilaksanakan pada rentang waktu Juli 2024 sampai dengan Desember 2024. Survei dilaksanakan di Balai Pelatihan Pertanian Lampung.

2.4 Langkah Pelaksanaan Survei

2.4.1 Penyusunan Instrumen Survei

Instrumen yang digunakan dalam pelaksanaan SKM mengacu pada Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Kuesioner dibagi ke dalam:

1. Bagian Pertama yang berisikan judul kuesioner
2. Bagian Kedua yang berisikan identitas Responden
3. Bagian Ketiga yang berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur beserta pilhan jawaban.

Bentuk pilihan jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner berupa jawaban pilihan ganda, yaitu:

1. Nilai Persepsi 1 untuk indikator Tidak Sesuai
2. Nilai Persepsi 2 untuk indikator Kurang Sesuai
3. Nilai Persepsi 3 untuk indikator Sesuai
4. Nilai Persepsi 4 untuk indikator Sangat Sesuai

Untuk melakukan survei, kuesioner dapat digunakan menggunakan teknik survei sebagai berikut:

1. Kuesioner dengan wawancara tatap muka
2. Kuesioner melalui pengisian sendiri, termask dikirimkan melalui surat
3. Kuesioner elektronik
4. Kuesioner yang diisikan melalui diskusi terfokus
5. Wawancara tidak terstruktur melalui wawancara mendalam.

2.4.2 Penentuan Besaran dan Teknik Penarikan Sampel

Responden yang dijadikan sampel survei adalah penerima pelayanan publik baik yang datang secara offline maupun yang online. Responden secara offline adalah penerima pelayanan publik yang datang berkunjung langsung ke Balai Pelatihan Pertanian Lampung sedangkan responden yang online adalah penerima pelayanan publik yang mendapatkan pelayanan melalui website Balai Pelatihan Pertanian Lampung.

2.4.3 Penentuan Responden

Jumlah responden yang dijadikan sampel adalah berdasarkan jumlah penerima pelayanan publik yang hadir secara offline/online di Bapeltan Lampung dan juga penerima pelayanan publik yang hadir secara offline/online melalui website Bapeltan Lampung.

Adapun jumlah responden yang berkunjung secara offline/online di Bapeltan Lampung adalah peserta pelatihan, peserta magang.

2.4.4 Pelaksanaan Survei

Waktu pelaksanaan survei adalah pada waktu pelatihan berlangsung lebih spesifiknya pada saat menjelang penutupan pelatihan. Sedangkan untuk online dilakukan setelah penerima pelayanan selesai mendapatkan pelayanan.

2.4.5 Pengolahan Data Hasil Survei

Data yang disebarkan melalui pengisian kuesioner baik secara manual tercetak maupun secara elektronik kemudian dikumpulkan oleh petugas Survei atas nama Ibnu, SP, Pahlevi Anwar, A.Md.Kom dan Leonardi Agustman, A.Md dari Tim Kerja Program, Kerjasama dan Evaluasi untuk selanjutnya diolah dan disajikan dalam bentuk laporan.

Adapun nilai persepsi yang akan diisikan oleh responden, kategori penilaian adalah sebagai berikut:

1. Nilai Persepsi 1 untuk indikator Tidak Sesuai
2. Nilai Persepsi 2 untuk indikator Kurang Sesuai
3. Nilai Persepsi 3 untuk indikator Sesuai
4. Nilai Persepsi 4 untuk indikator Sangat Sesuai

Nilai persepsi ini dimasukkan oleh responden dalam pilihan jawaban di dalam kuesioner. Setelah kuesioner dikumpulkan, kemudian diolah ke dalam bentuk tabel excel per masing-masing unsur penilaian. Kemudian dihitung nilai rata-rata per unsur penilaian tersebut.

Setelah nilai rata-rata per unsur diperoleh maka dilanjutkan dengan menghitung Nilai Rata-Rata Tertimbang Per Unsur dengan rumus:

$$\text{Nilai Rata Rata Tertimbang} = \text{Nilai Rata Rata Persepsi} \times 0,01111$$

Untuk memperoleh nilai IKM Unit Pelayanan digunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM Unit Pelayanan} = \text{Jumlah Nilai Rata Rata} \times 25$$

$$\text{Nilai IKM Unit Pelayanan} = \text{Jumlah Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur}$$

Setelah Hasil dan Nilai IKM Unit Pelayanan ditentukan, maka disandingkan dengan tabel Interpretasi data terhadap perspsi penilaian IKM. Berikut adalah interpretasi terhadap persepsi penilaian IKM:

Tabel 1. Interpretasi Persepsi Penilaian IKM

Nilai Persepsi	Interval Nilai Persepsi	Interval Nilai IKM	Mutu	Kinerja Unit
1	1,0000 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,6000 – 3,0640	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,5320	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,0000	88,31 – 100	A	Sangat Baik

2.4.6 Penyajian Hasil Survei dan Pelaporan

Data yang telah diolah dan dianalisis kemudian diinterpretasikan dalam bentuk Kualitatif yaitu Kategori Kinerja Unit Pelayanan dan disajikan dalam bentuk laporan.

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil Pelaksanaan

3.1.1 Jenis Layanan

Balai Pelatihan Pertanian Lampung merupakan Unit Pelayanan Teknis yang mempunyai **Tugas Pokok** melaksanakan pelatihan fungsional bagi aparatur, pelatihan teknis dan profesi di bidang pertanian bagi aparatur dan non aparatur pertanian.

Jenis Pelayanan Balai Pelatihan Pertanian Lampung :

1. Penyelenggaraan Pelatihan
2. Kerjasama Pelatihan
3. Pelaksanaan Sertifikasi Profesi di Bidang Pertanian
4. Pelaksanaan Pengembangan Kelembagaan P4S
5. Pengembangan Inkubator Agribisnis
6. Pemberian Konsultasi di Bidang Pertanian

3.1.2 Jumlah Responden

Responden yang dijadikan sampel dalam pelaksanaan SKM adalah penerima layanan yang terdiri dari peserta pelatihan di Balai Pelatihan Pertanian Lampung di rentang waktu bulan Juli 2024 sampai Desember 2024. Jumlah responden yang dikumpulkan adalah 294 orang. Responden SKM Semester II Tahun 2024 dari peserta pelatihan dan bimbingan teknis.

3.1.3 Sebaran Responden

Sebaran responden SKM Semester II Tahun 2024 disajikan sebagai berikut:

N0	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PRESENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI – LAKI	183	62 %
		PEREMPUAN	111	38 %
2	PENDIDIKAN	SD	11	4 %
		SLTA	24	8 %
		SMA	186	63 %
		D1-D3	4	1 %
		S1/D4	57	19 %
		S2	12	4 %
3	PEKERJAAN	PNS/ TNI/POLRI	8	3 %
		PEGAWAI SWASTA	0	0 %
		WIRUSAHA	6	2 %
		MAHASISWA	29	10 %
		LAINNYA	251	85 %
4	USIA	DIBAWAH 21 TAHUN	19	6 %
		21 – 30 TAHUN	33	11 %
		31 – 40 TAHUN	66	22 %
		41 – 50 TAHUN	117	40 %
		51 KEATAS	59	20 %
5	JENIS LAYANAN	Penyelenggaraan Pelatihan	235	80 %
		Kerjasama Pelatihan	30	10 %
		Pemberian Konsultasi di Bidang Pertanian	29	10 %

3.1.4 Hasil Nilai Rata-Rata IKM

Dari hasil pelaksanaan SKM telah dilakukan pengolahan dan analisis data terhadap penilaian persepsi indeks kepuasan masyarakat dan diperoleh Nilai Rata- Rata IKM yang disajikan pada Tabel 2 berikut.

Tabel 2. Nilai Rata – Rata IKM Semester II Tahun 2024

Kode Unsur	Unsur Pelayanan	NRR	Kategori Kualitas Pelayanan
U1	Bagaimana Pendapat Saudara tentang Kesesuaian Persyaratan pelayanan dengan Jenis Pelayanannya?	3,91	Sangat Sesuai
U2	Bagaimana Pemahaman Saudara tentang Kemudahan Prosedur Pelayanan di Unit ini?	3,94	Sangat Sesuai
U3	Bagaimana pendapat Saudara tentang Kecepatan Waktu dalam Memberikan pelayanan?	3,94	Sangat Sesuai
U4	Bagaimana pendapat Saudara tentang Kewajaran Biaya/ Tarif dalam pelayanan?	3,92	Sangat Sesuai
U5	Bagaimana pendapat Saudara tentang Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam Standar Pelayanan dengan hasil yang diberikan?	3,96	Sangat Sesuai
U6	Bagaimana Pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan?	3,95	Sangat Sesuai
U7	Bagaimana Pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan, terkait kesopanan dan keramahan?	3,94	Sangat Sesuai
U8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	3,87	Sangat Sesuai
U9	Bagaimana pendapat Saudara tentang Kualitas Sarana dan Prasarana?	3,89	Sangat Sesuai
<i>Jumlah Rata – Rata</i>		<i>3,92</i>	<i>Sangat Baik</i>

3.2 Pembahasan

3.2.1 Nilai Rata-Rata Persepsi per Unsur Tertinggi

Nilai Rata- Rata Persepsi per Unsur yang Tertinggi adalah di unsur Kesesuaian Persyaratan pelayanan dengan Jenis Pelayanannya, Kesesuaian produk pelayanan antara standar pelayanan dan hasil yang diberikan menunjukkan kualitas dan kredibilitas suatu layanan. Jika sesuai, itu mencerminkan komitmen pada kualitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna perilaku petugas dalam pelayanan, terkait kesopanan dan keramahan, dan penanganan pengaduan pengguna Layanan yaitu 3,96 dengan kategori Sangat Baik. Nilai ini diperoleh dari penilaian penerima pelayanan terhadap petugas pelayanan dari jenis layanan pemberian materi pelatihan. Petugas disini adalah Widyaiswara sebagai Pemberi Materi Pelatihan, petugas penyelenggaraan dan petugas PPID.

3.2.2 Nilai Rata-Rata Persepsi per Unsur Terendah

Nilai Rata-Rata Persepsi per Unsur yang Terendah adalah di Saudara tentang Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan, yaitu 3,87 dengan kategori Sangat Sesuai. Nilai ini diperoleh dari penilaian penerima pelayanan terhadap penanganan pengaduan pengguna layanan yang diberikan pada saat pemberian pelayanan.

3.2.3 Penilaian Kinerja Unit Pelayanan

Berdasarkan hasil pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Balai Pelatihan Pertanian Lampung Semester II Tahun 2024 yang telah dilakukan analisis data, diperoleh nilai sebagai berikut:

1. Nilai Rata- Rata Tertimbang Persepsi per Unsur adalah 3,92 dengan kategori Sangat Baik
2. Nilai IKM Balai Pelatihan Pertanian Lampung adalah 98,10 dengan kategori Mutu A yaitu Kinerja Unit Pelayanan Kategori Sangat Baik.

3.2.4 Analisis Permasalahan (Kelemahan dan Kelebihan)

Kelemahan yang dapat diambil dari hasil penilaian adalah terkait Kualitas penanganan pengaduan pengguna layanan dikarenakan banyak pengguna layanan tidak mengetahui cara menyampaikan pengaduan secara resmi. Sosialisasi mengenai kanal pengaduan, seperti email, kotak saran, nomor telepon, dan media social dan masih terbatas. Pengaduan disampaikan secara tidak formal atau tidak terdokumentasi, sehingga sulit ditindaklanjuti dan dimonitor.

Kelebihan yang dapat diambil dari hasil penilaian adalah terkait tentang Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam Standar Pelayanan dengan hasil yang diberikan. Penilaian ini didapatkan dari manajemen penyelenggaraan yang baik dan sudah mengikuti Standart Oprasional Prosedur yang telah ditetapkan oleh Balai Pelatihan Pertanian Lampung dan juga didukung oleh Sumber Daya Manusia yang memiliki kompetensi di bidangnya. Hal ini menunjukkan komitmen pada kualitas pelayanan yang diberikan, sehingga kepercayaan pengguna layanan meningkat.

3.2.5 Rencana Tindak Lanjut

Hasil Analisis Data Survei Kepuasan Masyarakat di Balai Pelatihan Pertanian Lampung Semester II Tahun 2024 yang disajikan pada Tabel 2, menyatakan bahwa terdapat 1 (satu) Unsur Pelayanan Terendah, yaitu Unsur:

1. Unsur 8, yaitu penanganan pengaduan pengguna layanan dengan nilai IKM 3,87

Oleh karena itu, perlu disusun Rencana Tindak Lanjut guna perbaikan terhadap unsur – unsur pelayanan dengan nilai terendah tersebut. Adapun Rencana Tindak Lanjut yang akan dilaksanakan oleh Balai Pelatihan Pertanian Lampung tersaji pada Tabel 3.

Tabel 3. Rencana Tindak Lanjut Hasil IKM Semester II Tahun 2024.

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Penanggungjawab						
			Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	
1	Usur 8 (penanganan pengaduan)	Pemberitahuan terkait kekurangan penanganan pengaduan	✓	✓	✓	✓	✓	✓	Kepala Sub Bagian Tata Usaha

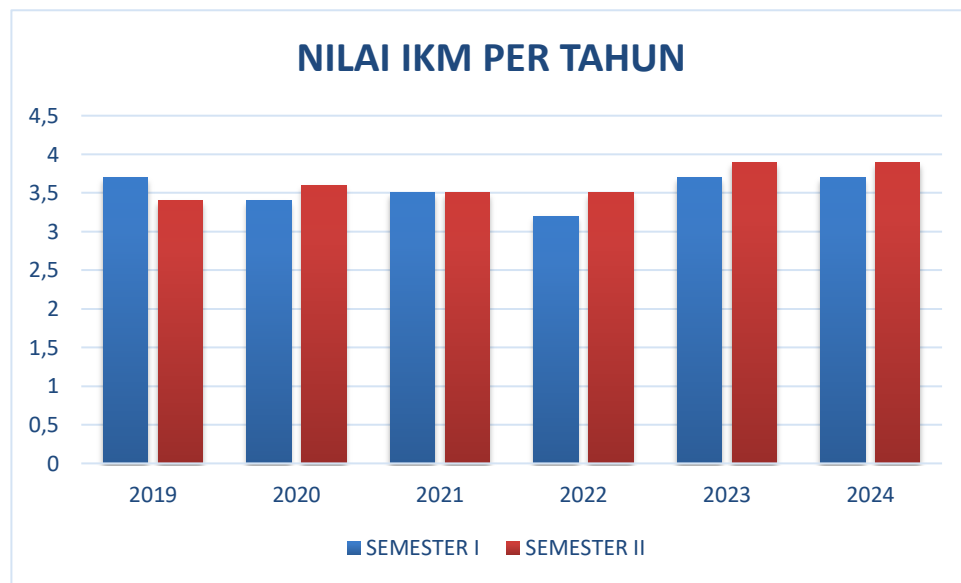
Rencana Tindak Lanjut :

- Melakukan sosialisasi berkala tentang mekanisme pengaduan kepada pengguna layanan.
- Mengembangkan atau menggunakan sistem informasi pengaduan yang mudah diakses.
- Menyelenggarakan pelatihan SDM tentang pelayanan publik dan penanganan pengaduan.

3.2.6 Tren Nilai SKM

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Balai Pelatihan Pertanian Lampung sejak tahun 2019 hingga 2024 disajikan pada Gambar berikut. Nilai IKM dalam beberapa tahun terakhir ini dapat dijadikan bahan evaluasi dalam penyelenggaraan pelayanan di Bapeltan Lampung.

Perbandingan nilai IKM ini dapat dijadikan bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta menampilkan kecenderungan /tren layanan publik. Tren nilai IKM disajikan pada Gambar berikut.



Nilai IKM Bapeltan Lampung 2019 – 2024.

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

1. Nilai Persepsi Tertinggi dalam pelaksanaan SKM di Balai Pelatihan Pertanian Lampung Semester II Tahun 2024 terletak pada Unsur Kesesuaian Persyaratan pelayanan dengan Jenis Pelayanannya , yaitu 3,96 dengan kategori Sangat Sesuai;
2. Nilai Persepsi Terendah dalam pelaksanaan SKM di Balai Pelatihan Pertanian Lampung Semester II Tahun 2024 terletak pada penanganan pengaduan pengguna layanan, yaitu, 3,87 dengan kategori Sangat Sesuai;
3. Nilai IKM dalam pelaksanaan SKM di Balai Pelatihan Pertanian Lampung Semester II Tahun 2024 adalah 98,10 dengan kategori Sangat Baik; dan
4. Nilai Mutu Pelayanan di Balai Pelatihan Pertanian Lampung Semester II Tahun 2024 adalah A yaitu Kinerja Unit Pelayanan Kategori Sangat Baik.

4.2 Saran

1. Kelemahan terkait penanganan pengaduan pengguna layanan yaitu :

- Kurangnya Sosialisasi Mekanisme Pengaduan
Banyak pengguna layanan tidak mengetahui cara menyampaikan pengaduan secara resmi. Sosialisasi mengenai kanal pengaduan, seperti email, kotak saran, nomor telepon, dan media sosial, masih terbatas atau tidak konsisten dilakukan.
- ➔ Dampak: Pengaduan disampaikan secara tidak formal atau tidak terdokumentasi, sehingga sulit ditindaklanjuti dan dimonitor.

- **Rekomendasi Perbaikan**

- a. Melakukan sosialisasi berkala tentang mekanisme pengaduan kepada pengguna layanan.
- b. Mengembangkan atau menggunakan sistem informasi pengaduan yang mudah diakses.
- c. Menyelenggarakan pelatihan SDM tentang pelayanan publik dan penanganan pengaduan.

2. Hasil Penilaian IKM Semester II Tahun 2024 dapat dijadikan acuan untuk terus melakukan peningkatan kualitas pelayanan publik;
3. Hasil Penilaian IKM Semester II Tahun 2024 ini diharapkan dapat diinformasikan kepada masyarakat sehingga masyarakat dapat terus merasakan manfaat dari keberadaan Balai Pelatihan Pertanian Lampung

LAMPIRAN



Pengambilan Data Kuesioner secara langsung Kepada Peserta, Pelatihan Kewirausahaan bagi Warga Binaan Densus 88 Bengkulu.



Pengambilan Data Kuesioner secara langsung kepada Peserta, Pelatihan Sertifikasi

61	Andila Agustina	20	Perempuan	SMA	Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	Dewi Nure Holizah	20	Perempuan	SMA	Mahasiswa	4	3	4	3	4	3	4	4	4
63	Tantri Pratiwi	21	Perempuan	SMA	Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	3	4
64	Mutiara Indah Lestari	20	Perempuan	SMA	Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	Hasnatia Roshida	20	Perempuan	SMA	Mahasiswa	4	4	3	4	4	4	3	3	4
66	Anisa Dwinta	20	Perempuan	SMA	Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	3
67	Nita Fadilah Lestari	23	Perempuan	SMA	Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	Kartika S	21	Perempuan	SMA	Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	3	3	4
69	Bangkit Setyo Utomo	21	Laki-Laki	SMA	Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	Husni Mubarak	21	Laki-Laki	SMA	Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	Deo Ilisian Prasetia	19	Laki-Laki	SMA	Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	Rafi Naufal Fadilah	22	Perempuan	SMA	Mahasiswa	4	3	4	4	4	4	4	4	4
73	Manuel Edison Lusialis	22	Perempuan	SMA	Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	M. Zulham Azhar Mangsirah.H	21	Perempuan	SMA	Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	Ririn Tri Hastuti	45	Perempuan	sma	KWT	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	Ni Wayan Sukaryati	43	Perempuan	sma	KWT	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	Margini	46	Perempuan	sma	KWT	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	Noor Rini	47	Perempuan	sma	KWT	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	Iswati	54	Perempuan	sma	KWT	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	Murtini	55	Perempuan	sma	KWT	4	4	4	4	4	4	4	3	4
81	Sudarni	56	Perempuan	sma	KWT	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	Lia Desi Susanti	43	Perempuan	sma	KWT	4	4	4	4	4	4	3	4	4
83	Sugiarti	44	Perempuan	sma	KWT	4	4	4	4	4	4	4	4	3
84	Suranti	41	Perempuan	sma	KWT	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	Umikarimah	43	Perempuan	sma	KWT	4	4	4	4	4	4	4	3	4
86	Niken Afriyani	40	Perempuan	sma	KWT	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	Delima GM	46	Perempuan	sma	KWT	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	Sri Wulandari	24	Perempuan	sma	KWT	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	Wantiyem	49	Perempuan	sma	KWT	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	Sujati	41	Perempuan	sma	KWT	4	4	4	3	4	3	4	4	4
91	Marwiyah	52	Perempuan	sma	KWT	3	4	4	4	4	4	4	3	4
92	Hani Mustikawati	32	Perempuan	sma	KWT	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	Eva Rianti	46	Perempuan	sma	KWT	4	4	3	4	4	4	3	4	4

127	Jaka Winaldi	45	Laki-laki	SMP	Petani	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	Rama Saputra	25	Laki-laki	S1	Petani	4	3	4	4	4	4	4	4	4
129	Fery Novriyanto	31	Laki-laki	S1	Petani	3	4	4	4	4	3	4	3	4
130	Gunawan Permadi	26	Laki-laki	SMA	Petani	4	4	4	4	4	4	4	4	4
131	Mawan	51	Laki-laki	S2	Petani	3	4	4	4	4	3	4	4	3
132	Amirul	48	Laki-laki	SD	Petani	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	Imran	52	Laki-laki	S1	Petani	4	4	4	4	4	4	4	3	3
134	Umar Dani	47	Laki-laki	SMA	Petani	3	4	4	4	4	4	4	3	3
135	Pahrul	44	Laki-laki	S1	Petani	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	Ririn Tri Hastuti	45	Perempuan	sma	KWT	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137	Ni Wayan Sukaryati	43	Perempuan	sma	KWT	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	Margini	46	Perempuan	sma	KWT	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	Noor Rini	47	Perempuan	sma	KWT	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	Iswati	54	Perempuan	sma	KWT	4	3	4	4	4	4	4	4	4
141	Murtini	55	Perempuan	sma	KWT	4	4	3	4	4	4	4	3	4
142	Sudarni	56	Perempuan	sma	KWT	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	Lia Desi Susanti	43	Perempuan	sma	KWT	4	4	3	4	4	4	3	4	4
144	Sugiarti	44	Perempuan	sma	KWT	4	4	4	4	4	4	4	4	3
145	Suranti	41	Perempuan	sma	KWT	4	4	4	4	4	4	4	4	4
146	Umikarimah	43	Perempuan	sma	KWT	4	3	4	4	4	4	4	3	4
147	Niken Afriyani	40	Perempuan	sma	KWT	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	Delima GM	46	Perempuan	sma	KWT	4	4	4	3	4	4	4	4	4
149	Sri Wulandari	24	Perempuan	sma	KWT	4	4	4	4	4	4	4	4	4
150	Wantiyem	49	Perempuan	sma	KWT	4	4	4	4	4	4	4	4	4
151	Sujati	41	Perempuan	sma	KWT	4	4	4	3	4	3	4	4	4
152	Marwiyah	52	Perempuan	sma	KWT	3	4	4	4	4	4	4	3	4
153	Hani Mustikawati	32	Perempuan	sma	KWT	4	4	4	4	4	4	4	4	4
154	Eva Rianti	46	Perempuan	sma	KWT	4	4	4	4	4	4	3	4	4
155	Desi Angelita	45	Perempuan	sma	KWT	4	4	4	4	4	4	4	4	3
156	Nurhasanah	54	Perempuan	sma	KWT	4	4	4	4	4	4	4	4	4
157	Siti Barokah	55	Perempuan	sma	KWT	4	4	4	4	4	4	3	3	4
158	Tri Umirah	33	Perempuan	sma	KWT	4	4	4	4	4	4	4	4	4
159	Umi Lestari	34	Perempuan	sma	KWT	4	4	4	3	4	4	4	4	4

193	Mus Musjadi	32	Laki-Laki	SMP	Petani	4	4	4	4	4	4	4	3	4
194	Taufik Adi Wijaya	38	Laki-Laki	SMA	Petani	4	4	4	4	4	4	4	4	4
195	Hasanudin	49	Laki-Laki	SD	Petani	4	3	3	3	4	4	4	4	4
196	Ahmad Lutfiandi	29	Laki-Laki	SMA	Petani	4	4	4	4	4	4	4	4	4
197	Ana. N	47	Perempuan	sma	KWT	4	4	4	4	4	4	4	4	4
198	Sumarsih	50	Perempuan	sma	KWT	4	4	4	3	4	4	4	4	4
199	Samitri	53	Perempuan	sma	KWT	3	4	4	4	4	4	4	4	4
200	Suranti	52	Perempuan	sma	KWT	4	4	4	4	4	4	4	4	4
201	Trikarmini	55	Perempuan	sma	KWT	4	4	4	3	4	4	4	4	4
202	Suwartiyah	51	Perempuan	sma	KWT	4	4	3	4	4	4	4	3	4
203	Suparti	58	Perempuan	sma	KWT	4	4	4	4	4	4	4	4	4
204	Kartini	40	Perempuan	sma	KWT	4	4	4	3	3	4	3	4	3
205	Ponirah	39	Perempuan	sma	KWT	4	4	4	4	4	4	4	4	3
206	Harani	48	Perempuan	sma	KWT	4	4	4	4	4	4	4	4	4
207	Siti Khofsoh	45	Perempuan	sma	KWT	4	3	4	4	4	4	4	4	4
208	Supiyati	47	Perempuan	sma	KWT	4	4	4	4	4	4	4	4	4
209	Ganis Wigati	47	Perempuan	sma	KWT	3	4	4	4	3	4	4	3	4
210	Wartini	48	Perempuan	sma	KWT	4	4	4	4	4	4	4	4	3
211	Halinah	44	Perempuan	sma	KWT	4	4	4	4	4	4	4	4	4
212	Yuni Astuti	44	Perempuan	sma	KWT	4	4	4	4	4	3	4	4	4
213	Marsuti	41	Perempuan	sma	KWT	3	4	3	4	4	4	4	3	4
214	Limi Kulsum	50	Perempuan	sma	KWT	4	4	4	4	4	4	4	4	4
215	Ana Masriana	47	Perempuan	sma	KWT	4	4	3	4	4	4	3	4	4
216	Rosidah	34	Perempuan	sma	KWT	4	4	4	3	4	4	4	4	3
217	Rubinah	61	Perempuan	sma	KWT	3	4	4	4	4	4	4	4	4
218	Ni Nyoman Setiawati	41	Perempuan	sma	KWT	3	4	4	3	4	4	3	3	4
219	Hernani	41	Perempuan	sma	KWT	4	4	4	4	4	4	4	4	3
220	Nariyem	39	Perempuan	sma	KWT	4	4	4	4	4	4	4	3	3
221	Sri Supriyani	47	Perempuan	sma	KWT	4	4	4	4	4	4	4	4	4
222	Pariyah	48	Perempuan	sma	KWT	4	4	4	4	3	4	4	4	4
223	Ribut Santoso	30	Laki-laki	SMA	Petani	4	4	4	4	4	4	4	4	3
224	Slamat Riyadi	52	Laki-laki	SMA	Petani	4	4	4	4	4	4	4	4	4
225	Yudi Wijaya	32	Laki-laki	S2	Petani	3	4	3	4	3	4	4	4	4

292	Karimun	50	Laki-laki	S2	Petani	4	4	4	4	3	4	4	3	3
293	Sarif	49	Laki-laki	S1	Petani	4	4	4	4	4	4	4	4	4
294	Estari	51	Laki-laki	SMA	Petani	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Jumlah Nilai Per Unsur	1150	1157	1158	1153	1164	1161	1159	1138	1144	
Nilai Rata Rata Per Unsur	3,91	3,94	3,94	3,92	3,96	3,95	3,94	3,87	3,89	Total NRT
Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR per unsur x 0.1111)	0,4346	0,4372	0,4376	0,4357	0,4399	0,4387	0,4380	0,4300	0,4323	3,9240
IKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25)	98,10									
Mutu Pelayanan	A	Sangat Baik								

Responden Berdasarkan

Jenis Kelamin	Total Responden	Persentase
Laki-laki	183	62
Perempuan	111	38
	294	

Responden Berdasarkan

Usia	Total Responden	Persentase
Dibawah 21 Tahun	19	6,46
21-30 Tahun	33	11,22
31-40 Tahun	66	22,45
41-50 Tahun	117	39,80
Diatas 51 Tahun	59	20,07
	294	

Responden Berdasarkan

Pekerjaan	Total Responden	Persentase
PNS/TNI/POLRI	8	2,72
Pegawai Swasta	0	0,00
Wiraswasta/Usahawan	6	2,04
Pelajar/Mahasiswa	29	9,86
Lainnya	251	85,37
	294	

Responden Berdasarkan

Pendidikan	Total Responden	Persentase
SD Kebawah	11	3,74
SLTP	24	8,16
SLTA	186	63,27
D1 - D2 - D3	4	1,36
S1	57	19,39
S2 Keatas	12	4,08
	294	