

# LAPORAN

## SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

### SEMESTER I 2025

### BALAI PELATIHAN PERTANIAN

### LAMPUNG



Disusun Oleh:

**BALAI PELATIHAN PERTANIAN**  
**LAMPUNG**

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dapat disusun dan dilaksanakan dengan baik. Survei ini merupakan bagian dari upaya Balai Pelatihan Pertanian Lampung dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Melalui SKM, kami berupaya mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah kami berikan, sekaligus sebagai sarana evaluasi dan masukan untuk perbaikan serta peningkatan kinerja layanan ke depan.

Kami menyampaikan apresiasi dan terima kasih kepada seluruh responden yang telah bersedia memberikan waktunya untuk mengisi kuesioner SKM ini. Pendapat, masukan, dan saran yang diberikan sangat berarti bagi pengembangan dan penyempurnaan layanan yang kami laksanakan.

Harapan kami, hasil survei ini dapat menjadi dasar pertimbangan dalam merumuskan kebijakan serta strategi peningkatan pelayanan publik yang lebih baik, cepat, tepat, dan profesional. Akhir kata, semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

**Lampung Selatan, 1 Juli 2025**  
**Kepala Balai**

**Dr.P., Adi Destriadi Sutisna,S.P,M.P**  
**NIP. 19811225 200901 1 010**

## **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 2025.

#### **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 I Tahun 2025 dilaksanakan pada rentang waktu Januari 2025 sampai dengan Juni 2025. 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 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

| <b>Nilai Persepsi</b> | <b>Interval Nilai Persepsi</b> | <b>Interval Nilai IKM</b> | <b>Mutu</b> | <b>Kinerja Unit</b> |
|-----------------------|--------------------------------|---------------------------|-------------|---------------------|
| 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 Di Bidang Pertanian
2. Penyelenggaraan Kerjasama (termasuk Ketenagaan) Pelatihan
3. Pelaksanaan Sertifikasi Profesi di Bidang Pertanian
4. Layanan Pendukung di Bidang Pertanian (Pemanfaatan Teknologi dan Informasi, Pemanfaatan SarPas/Penyewaan Mess dan Auditorium/Hall, Konsultasi Agribisnis, Magang/PKL, Study Banding, PPID dan Eduwisata)

##### **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 Januari 2025 sampai Juni 2025. Jumlah responden yang dikumpulkan adalah 65 orang. Responden SKM Semester I Tahun 2025 dari peserta pelatihan dan bimbingan teknis.

### 3.1.3 Sebaran Responden

Sebaran responden SKM Semester I Tahun 2025 disajikan sebagai berikut:

| N0 | KARAKTERISTIK | INDIKATOR                          | JUMLAH | PRESENTASE |
|----|---------------|------------------------------------|--------|------------|
| 1  | JENIS KELAMIN | LAKI – LAKI                        | 36     | 55 %       |
|    |               | PEREMPUAN                          | 29     | 45 %       |
| 2  | PENDIDIKAN    | SD                                 | 0      | 4 %        |
|    |               | SLTA                               | 0      | 8 %        |
|    |               | SMA                                | 13     | 63 %       |
|    |               | D1-D3                              | 6      | 1 %        |
|    |               | S1/D4                              | 38     | 19 %       |
|    |               | S2                                 | 8      | 4 %        |
|    |               |                                    |        |            |
| 3  | PEKERJAAN     | PNS/ TNI/POLRI                     | 51     | 78 %       |
|    |               | PEGAWAI SWASTA                     | 1      | 2 %        |
|    |               | WIRAUUSAHA                         | 0      | 0 %        |
|    |               | MAHASISWA                          | 13     | 20 %       |
|    |               | LAINNYA                            | 0      | 0 %        |
|    |               |                                    |        |            |
| 4  | USIA          | DIBAWAH 21 TAHUN                   | 4      | 6 %        |
|    |               | 21 – 30 TAHUN                      | 23     | 35 %       |
|    |               | 31 – 40 TAHUN                      | 14     | 22 %       |
|    |               | 41 – 50 TAHUN                      | 19     | 29 %       |
|    |               | 51 KEATAS                          | 5      | 8 %        |
|    |               |                                    |        |            |
| 5  | JENIS LAYANAN | Penyelenggaraan Pelatihan          | 30     | 46 %       |
|    |               | Kerjasama Pelatihan                | 10     | 15 %       |
|    |               | Layanan Pendukung Bidang Pertanian | 25     | 38 %       |

### 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 I Tahun 2025

| <b>Kode Unsur</b>                | <b>Unsur Pelayanan</b>                                                                                                                    | <b>NRR</b>         | <b>Kategori Kualitas Pelayanan</b> |
|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|------------------------------------|
| U1                               | Bagaimana Pendapat Saudara tentang Kesesuaian Persyaratan pelayanan dengan Jenis Pelayanannya?                                            | 3,95               | Sangat Sesuai                      |
| U2                               | Bagaimana Pemahaman Saudara tentang Kemudahan Prosedur Pelayanan di Unit ini?                                                             | 3,88               | Sangat Sesuai                      |
| U3                               | Bagaimana pendapat Saudara tentang Kecepatan Waktu dalam Memberikan pelayanan?                                                            | 3,95               | Sangat Sesuai                      |
| U4                               | Bagaimana pendapat Saudara tentang Kewajaran Biaya/ Tarif dalam pelayanan?                                                                | 3,98               | Sangat Sesuai                      |
| U5                               | Bagaimana pendapat Saudara tentang Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam Standar Pelayanan dengan hasil yang diberikan? | 3,98               | Sangat Sesuai                      |
| U6                               | Bagaimana Pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan?                                                         | 3,97               | Sangat Sesuai                      |
| U7                               | Bagaimana Pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan, terkait kesopanan dan keramahan?                                     | 3,97               | Sangat Sesuai                      |
| U8                               | Bagaimana pendapat Saudara tentang Kualitas Sarana dan Prasarana?                                                                         | 3,97               | Sangat Sesuai                      |
| U9                               | Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna Layanan?                                                                 | 3,95               | Sangat Sesuai                      |
| <b><i>Jumlah Rata – Rata</i></b> |                                                                                                                                           | <b><i>3,98</i></b> | <b><i>Sangat Baik</i></b>          |

## **3.2 Pembahasan**

### **3.2.1 Nilai Rata-Rata Persepsi per Unsur Tertinggi**

Nilai Rata- Rata Persepsi per Unsur yang Tertinggi adalah di unsur Kewajaran Biaya/ Tarif dalam pelayanan dan Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam Standar Pelayanan dengan hasil yang diberikan yaitu 3,98 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 dan kewajaran tarif layanan yang diberikan sesuai dengan PP no 19 tahun 2025.

### **3.2.2 Nilai Rata-Rata Persepsi per Unsur Terendah**

Nilai Rata-Rata Persepsi per Unsur yang Terendah adalah di Saudara tentang Kemudahan Prosedur Pelayanan, yaitu 3,88 dengan kategori Sangat Sesuai. Nilai ini diperoleh dari penilaian penerima pelayanan terhadap Prosedur Pelayanan yang diberikan oleh Balai Pelatihan Pertanian Lampung.

### **3.2.3 Penilaian Kinerja Unit Pelayanan**

Berdasarkan hasil pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Balai Pelatihan Pertanian Lampung Semester I Tahun 2025 yang telah dilakukan analisis data, diperoleh nilai sebagai berikut:

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

### **3.2.4 Analisis Permasalahan (Kelemahan dan Kelebihan)**

#### **Kelemahan**

Kemudahan prosedur pelayanan merupakan salah satu indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan publik, termasuk di lingkungan Balai Pelatihan Pertanian Lampung. Namun, dalam pelaksanaannya, masih ditemukan beberapa kelemahan yang berdampak pada efektivitas dan efisiensi layanan kepada peserta maupun stakeholder lainnya. Berikut ini adalah kelemahan yang teridentifikasi :

Informasi tentang tahapan pelayanan, syarat administrasi, dan jadwal pelatihan sering kali belum tersampaikan secara jelas dan terbuka kepada peserta. Sosialisasi yang minim ini menyebabkan sebagian peserta tidak memahami alur pelayanan secara menyeluruh, sehingga menimbulkan keterlambatan atau ketidaksesuaian dalam pelaksanaan.

## **Kelebihan**

Dalam upaya memberikan layanan publik yang prima, dua unsur krusial yang perlu diapresiasi di Balai Pelatihan Pertanian Lampung adalah kewajaran biaya/tarif dan kesesuaian produk pelayanan dengan Standar Pelayanan. Berikut uraian kelebihanannya:

### **1. Kewajaran Biaya/Tarif Pelayanan**

#### **Transparan dan Terjangkau**

Struktur tarif disusun berdasarkan komponen biaya yang jelas (biaya instruktur, bahan praktik, fasilitas), sehingga peserta mudah memahami “breakdown” biaya.

Tarif umumnya bersaing dengan lembaga pelatihan sejenis, bahkan cenderung lebih rendah, sehingga aksesibilitas bagi ASN dan petani muda tetap terjaga.

#### **Mekanisme Verifikasi dan Pengaduan**

Sistem pembayaran disertai bukti resmi (kwitansi, faktur) dan SOP pengaduan tarif bila ada ketidaksesuaian. Adanya mekanisme ini menumbuhkan kepercayaan dan mencegah praktik pungutan tidak resmi.

#### **Kebijakan Revisi Tarif Berkala**

Evaluasi tarif dilakukan rutin (misal tiap tahun anggaran), menyesuaikan inflasi dan biaya operasional tanpa membebani peserta. Pendekatan ini menjaga agar harga tetap adil sekaligus berkelanjutan secara finansial.

### **2. Kesesuaian Produk Pelayanan dengan Standar Pelayanan**

#### **Implementasi SOP yang Konsisten**

Setiap paket pelatihan dirancang sesuai Standar Pelayanan (misal: durasi, materi, rasio instruktur-peserta).

Evaluasi pasca-pelatihan menunjukkan bahwa jadwal, silabus, dan metode pelaksanaan sesuai dengan yang dijanjikan di dokumen standar.

#### **Pengukuran Mutu Melalui Indikator Kinerja**

Key Performance Indicators (KPI) seperti tingkat kelulusan peserta, tingkat retensi materi, dan umpan balik peserta diukur terhadap standar yang telah ditetapkan. Hasil monitoring menunjukkan pencapaian KPI  $\geq 90\%$  pada sebagian besar pelatihan inti.

#### **Sarana dan Prasarana Sesuai Spesifikasi**

Fasilitas praktik (laboratorium, lahan percobaan, alat pertanian) dipelihara sesuai lembar standar teknis. Kesesuaian ini memastikan peserta mendapatkan pengalaman belajar sesuai ekspektasi.

### Dokumentasi dan Pelaporan yang Rinci

Laporan kegiatan mencantumkan seluruh elemen standar (jadwal, materi, daftar hadir, evaluasi), memudahkan audit internal maupun eksternal. Kepatuhan dokumentasi ini meningkatkan akuntabilitas dan transparansi.

#### 3.2.5 Rencana Tindak Lanjut

Hasil Analisis Data Survei Kepuasan Masyarakat di Balai Pelatihan Pertanian Lampung Semester I Tahun 2025 yang disajikan pada Tabel 2, menyatakan bahwa terdapat 1 (satu) Unsur Pelayanan Terendah, yaitu Unsur:

1. Unsur U2, yaitu Unsur Kemudahan prosedur pelayanan dengan nilai IKM 3,88

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 I Tahun 2025.

| No | Prioritas Unsur                          | Program/ Kegiatan                                             | PenanggungJawab |     |     |     |     |     |                                                                           |
|----|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|-----------------|-----|-----|-----|-----|-----|---------------------------------------------------------------------------|
|    |                                          |                                                               | JUL             | AGU | SEP | OKT | NOV | DES |                                                                           |
| 1  | Usur 2<br>(Kemudahan prosedur pelayanan) | Pemberitahuan terkait kekurangan Kemudahan prosedur pelayanan | ✓               | ✓   | ✓   | ✓   | ✓   | ✓   | Kepala Sub Bagian Tata Usaha, KaTimKer Penyelenggara dan KaTimKer Program |

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1 Kesimpulan**

1. Nilai Persepsi Tertinggi dalam pelaksanaan SKM di Balai Pelatihan Pertanian Lampung Semester I Tahun 2025 terletak pada Unsur Kesesuaian kewajaran biaya/tarif dan kesesuaian produk pelayanan dengan Standar Pelayanan, yaitu 3,98 dengan kategori Sangat Sesuai;
2. Nilai Persepsi Terendah dalam pelaksanaan SKM di Balai Pelatihan Pertanian Lampung Semester I Tahun 2025 terletak pada Kemudahan Prosedur Pelayanan, yaitu, 3,88 dengan kategori Sangat Sesuai;
3. Nilai IKM dalam pelaksanaan SKM di Balai Pelatihan Pertanian Lampung Semester I Tahun 2025 adalah 98,92 dengan kategori Sangat Baik; dan
4. Nilai Mutu Pelayanan di Balai Pelatihan Pertanian Lampung Semester I Tahun 2025 adalah A yaitu Kinerja Unit Pelayanan Kategori Sangat Baik.

#### **4.2 Saran**

1. Kelemahan terkait prosedur pelayanan yaitu :

Secara umum, prosedur pelayanan di Balai Pelatihan Pertanian Lampung sudah baik namun masih memerlukan sejumlah perbaikan, terutama dalam hal penyederhanaan alur, Sosialisasi serta penguatan kapasitas SDM pelayanan. Adapun beberapa rekomendasi yang dapat dilakukan antara lain:

- Penyederhanaan prosedur, dengan pendekatan one stop service.
- Sosialisasi aktif dan berkelanjutan, baik melalui media cetak maupun digital.
- Peningkatan kapasitas SDM pelayanan melalui pelatihan layanan prima dan komunikasi publik.
- Evaluasi rutin pelayanan melalui survei kepuasan pengguna.

Dengan perbaikan yang berkelanjutan, diharapkan kemudahan prosedur pelayanan di Balai Pelatihan Pertanian Lampung dapat ditingkatkan demi tercapainya pelayanan publik yang berkualitas, efektif, dan berorientasi pada kepuasan peserta.

2. Hasil Penilaian IKM Semester I Tahun 2025 dapat dijadikan acuan untuk terus melakukan peningkatan kualitas pelayanan publik;
3. Hasil Penilaian IKM Semester I Tahun 2025 ini diharapkan dapat diinformasikan kepada masyarakat sehingga masyarakat dapat terus merasakan manfaat dari keberadaan Balai Pelatihan Pertanian Lampung

**Lampung Selatan, 1 Juli 2025**  
**Kepala Balai**

**Dr.P., Adi Destriadi Sutisna,S.P,M.P**  
**NIP. 19811225 200901 1 010**

## LAMPIRAN



Pengambilan Data Kuesioner secara langsung Kepada Peserta

Salinan dari Salinan dari SKM

docs.google.com/forms/d/1PAt8ng1u1koep37MK2shw1C\_w913\_faApAhhvXg/edit

Salinan dari Salinan dari SKM bapeltan Juni 2025

Pertanyaan Jawaban Setoran

### Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Bapeltan Lampung Juni 2025

**PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER**  
Setiap Responden wajib mengisi kolom penilaian yang disediakan secara objektif pada angka yang dianggap sesuai. Pilih angka yang paling sesuai dengan penilaian anda.

Penilaian:  
1 = Tidak Sesuai  
2 = Kurang Sesuai  
3 = Sesuai  
4 = Sangat sesuai

Nama \*

Teks jawaban singkat

Universitas \*

Pengambilan Data Kuesioner secara online melalui google form

## Rekapitulasi Hasil Survei kepuasan Masyarakat Bapeltan lampung Smester I 2025

[illegible]

[illegible]

|                                                               |                               |    |           |        |           |        |             |        |        |        |        |        |        |        |        |       |
|---------------------------------------------------------------|-------------------------------|----|-----------|--------|-----------|--------|-------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|
| 59                                                            | Suma Adi Prabowo              | 26 | Laki-laki | SMA    | PNS       | 4      | 4           | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4,00   | A     |
| 60                                                            | Elfida Furi Anggraeni         | 30 | Perempuan | D3     | PNS       | 4      | 4           | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4,00   | A     |
| 61                                                            | SLAMET WARDANI                | 26 | Laki-laki | SMA    | PNS       | 4      | 4           | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4,00   | A     |
| 62                                                            | ISMAIL KUS MARZUKI            | 28 | Laki-laki | D3     | PNS       | 3      | 4           | 3      | 4      | 4      | 3      | 3      | 4      | 3      | 3,44   | A     |
| 63                                                            | Rinaldi Junia Rizki,<br>A.Md. | 30 | Laki-laki | D3     | PNS       | 4      | 4           | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4,00   | A     |
| 64                                                            | Echa Prittya                  | 23 | Perempuan | DIV/S1 | Mahasiswa | 3      | 3           | 2      | 4      | 4      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3,11   | A     |
| 65                                                            | Indah Citra Purnama           | 34 | Perempuan | DIV/S1 | SWASTA    | 4      | 4           | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4,00   | A     |
| Jumlah Nilai Per Unsur                                        |                               |    |           |        |           | 257    | 252         | 257    | 259    | 259    | 258    | 258    | 258    | 257    | 257,22 |       |
| Nilai Rata Rata Per Unsur                                     |                               |    |           |        |           | 3,95   | 3,88        | 3,95   | 3,98   | 3,98   | 3,97   | 3,97   | 3,97   | 3,95   | 3,98   |       |
| Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR per unsur x 0.1111) |                               |    |           |        |           | 0,4393 | 0,4307      | 0,4393 | 0,4427 | 0,4427 | 0,4410 | 0,4410 | 0,4410 | 0,4393 | 3,9569 |       |
| IKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25)                           |                               |    |           |        |           | 10,98  | 10,77       | 10,98  | 11,07  | 11,07  | 11,02  | 11,02  | 11,02  | 10,98  | 98,92  |       |
| Mutu Pelayanan                                                |                               |    |           |        |           | A      | Sangat Baik |        |        |        |        |        |        |        |        | 98,92 |

Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Laki-laki 36

Perempuan 29

Responden Berdasarkan Usia

Responden Berdasarkan Pendidikan

Dibawah 21 Tahun 4 D3 6

21-30 Tahun 23 S1 38

31-40 Tahun 14 S2 Keatas 8

41-50 Tahun 19

Diatas 51 Tahun 5

Responden Berdasarkan Pekerjaan

Responden Berdasarkan Pendidikan

PNS/TNI/POLRI 51 SD Kebawah 0

Pegawai Swasta 1 SMP 0

Wiraswasta/Usahawan 0 SMA 13

Pelajar/Mahasiswa 13

Lainnya 0

