

# LAPORAN

## SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

### SEMESTER II 2025

### BALAI PELATIHAN PERTANIAN

### LAMPUNG



Disusun Oleh:

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

## DAFTAR ISI

|                                                                    |           |
|--------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>LAPORAN</b>                                                     | <b>1</b>  |
| <b>PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)</b>                | <b>1</b>  |
| <b>DAFTAR ISI</b>                                                  | <b>1</b>  |
| <b>BAB I</b>                                                       | <b>2</b>  |
| <b>PENDAHULUAN</b>                                                 | <b>2</b>  |
| 1.1 Latar Belakang                                                 | 2         |
| 1.2 Dasar Hukum                                                    | 3         |
| 1.3 Tujuan dan Manfaat                                             | 3         |
| 1.4 Metode Pengumpulan Data                                        | 4         |
| 1.5 Waktu Pelaksanaan SKM                                          | 5         |
| 1.6 Penentuan Jumlah Responden                                     | 6         |
| <b>BAB II</b>                                                      | <b>9</b>  |
| <b>ANALISIS DATA SKM</b>                                           | <b>9</b>  |
| 2.1 Analisis Responden                                             | 9         |
| 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan                   | 10        |
| 2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut                     | 12        |
| 2.4 Tren Nilai SKM                                                 | 14        |
| <b>BAB III</b>                                                     | <b>15</b> |
| <b>HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA</b>                  | <b>15</b> |
| <b>BAB IV</b>                                                      | <b>17</b> |
| <b>KESIMPULAN</b>                                                  | <b>17</b> |
| <b>LAMPIRAN</b>                                                    | <b>18</b> |
| 1. Kuesioner                                                       | 18        |
| 2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM) | 18        |

# **BAB I**

## **PENDAHULU**

### **AN**

#### **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<sup>2</sup> 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 dan Manfaat**

### **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.

### **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.

## **1.4 METODE PELAKSANAAN**

Nama kegiatan yang dilaksanakan adalah Survei Kepuasan Masyarakat terhadap

Penyelenggaraan Pelayanan Publik Balai Pelatihan Pertanian Lampung Semester II Tahun 2025.

### **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. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

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

## **9. 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).

### **1.5 Waktu dan Tempat Pelaksanaan**

Survei Kepuasan Masyarakat periode Semester II Tahun 2025 dilaksanakan pada rentang waktu Januari 2025 sampai dengan Juni 2025. Survei dilaksanakan di Balai Pelatihan Pertanian Lampung.

### **Langkah Pelaksanaan Survei**

#### **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 pilihan 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.

### **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.

#### **1.6 Penentuan Jumlah 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.

## **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.

## **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:

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

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

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  |

### 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 II

### ANALISIS DATA SKM

#### 2.1 Analisis Responden

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)

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 2025 sampai Desember 2025. Jumlah responden yang dikumpulkan adalah 305 orang. Responden SKM Semester II Tahun 2025 dari peserta pelatihan dan bimbingan teknis/magang.

#### Sebaran Responden

| N0 | KARAKTERISTIK | INDIKATOR     | JUMLAH | PRESENTASE |
|----|---------------|---------------|--------|------------|
| 1  | JENIS KELAMIN | LAKI – LAKI   | 234    | 77 %       |
|    |               | PEREMPUAN     | 71     | 23 %       |
| 2  | PENDIDIKAN    | SD            | 0      | 0 %        |
|    |               | SMP           | 0      | 0 %        |
|    |               | SMA/Sederajat | 101    | 33 %       |
|    |               | D1/D2/D3      | 33     | 11 %       |
|    |               | D4/S1         | 154    | 50 %       |
|    |               | S2            | 17     | 6 %        |

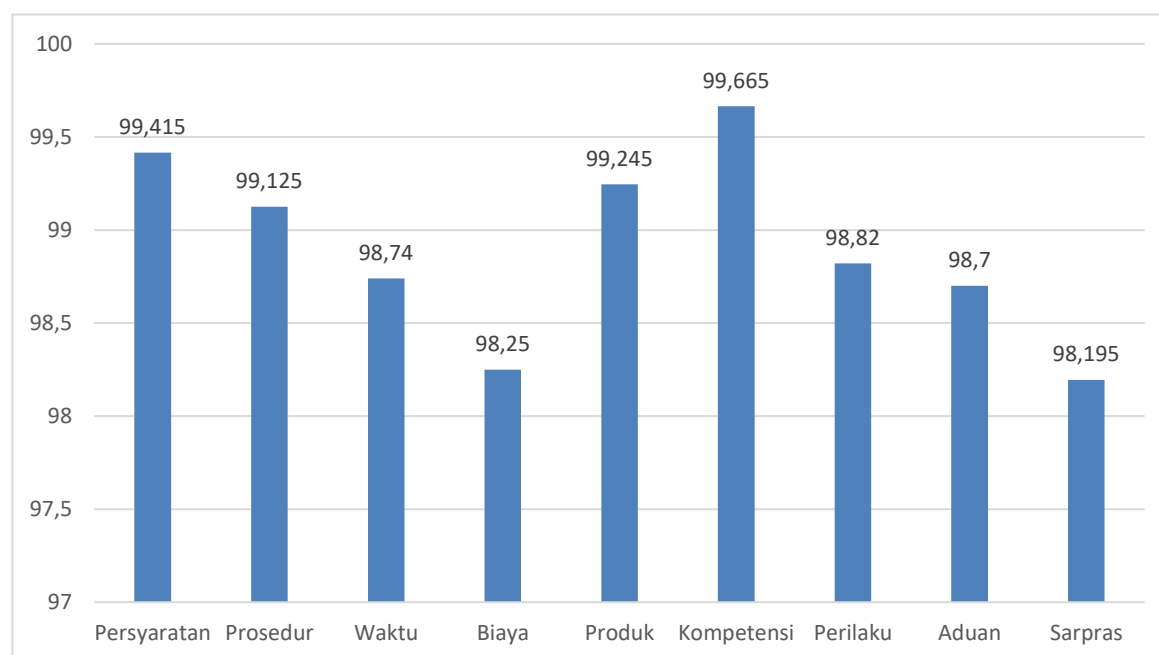
|   |               |                                         |     |      |
|---|---------------|-----------------------------------------|-----|------|
| 3 | PEKERJAAN     | ASN                                     | 211 | 69 % |
|   |               | PEGAWAI SWASTA                          | 0   | 0 %  |
|   |               | Pekerja Lepas/Freelance                 | 1   | 1 %  |
|   |               | TNI                                     | 78  | 25 % |
|   |               | LAINNYA                                 | 15  | 5 %  |
| 4 | JENIS LAYANAN | Penyelenggaraan Pelatihan               | 298 | 98 % |
|   |               | Kerjasama Pelatihan                     | 0   | 0 %  |
|   |               | Layanan Pendukung Bidang Pertanian      | 7   | 2 %  |
|   |               | Sertifikasi Profesi di Bidang Pertanian | 0   |      |

Sebaran responden SKM Semester I Tahun 2025 disajikan sebagai berikut:

## 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

[illegible]

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



### 2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek Sarana Prasarana isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, aspek ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Sarana Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 98,195

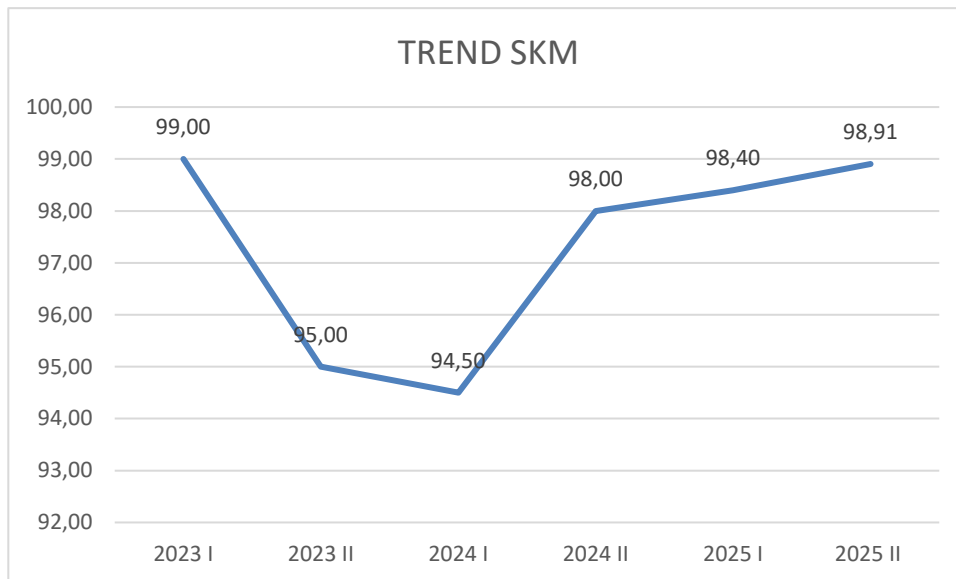
Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa umumnya berkaitan dengan kondisi fisik, ketersediaan alat, dan dukungan terhadap pelaksanaan pelatihan yang efektif. Sedangkan terkait permasalahan pengaduan Jumlah pengaduan yang diterima rendah bukan karena pelayanan sudah baik, tetapi karena masyarakat tidak tahu bagaimana menyampaikan keluhan.

Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah pengadaan dan pemeliharaan terkait sarana dan prasaran Balai Pelatihan Pertanian Lampung untuk menunjang kegiatan pelatihan yang lebih efektif. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan

| No<br>. | Unsur                       | Rencana Tindak<br>Lanjut                                                                               | Waktu                               | Penanggung<br>Jawab |
|---------|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|---------------------|
| 1       | <b>Sarana<br/>Prasarana</b> | Melakukan renovasi/<br>pemeliharaan Gedung<br>pelatihan serta<br>asrama secara<br>bertahap.            | <b>Triwulan I–II<br/>Tahun 2026</b> | <b>Subbag TU</b>    |
|         |                             | Pengadaan Sarana<br>Asrama dan kelas<br>(Komputer/laptop,<br>infocus,Bantal, sprei<br>dan kursi kelas) | <b>Triwulan I–IV<br/>Tahun 2026</b> | <b>Subbag TU</b>    |

## 2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Balai Pelatihan Pertanian Lampung dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 3 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Balai Pelatihan Pertanian Lampung telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

## BAB III

### HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Balai Pelatihan Pertanian Lampung periode Semester I 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode semester I 2025**

| No | Unsur                                    | IKM  |
|----|------------------------------------------|------|
| 1  | Persyaratan                              | 3,95 |
| 2  | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur          | 3,88 |
| 3  | Waktu Penyelesaian                       | 3,95 |
| 4  | Biaya/Tarif                              | 3,98 |
| 5  | Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan | 3,98 |
| 6  | Kompetensi Pelaksana                     | 3,97 |
| 7  | Perilaku Pelaksana                       | 3,97 |
| 8  | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | 3,97 |
| 9  | Sarana dan Prasarana                     | 3,95 |

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur Sistem, mekanisme dan prosedur. Balai Pelatihan Pertanian Lampung telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 1 unsur terendah hasil SKM periode Semester I tahun 2025. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

| No | Rencana Tindak Lanjut                                                                                 | Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum) | Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)     | Dokumentasi Kegiatan                                                                                                                                            |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Peningkatan kapasitas SDM untuk pelayanan prima dan komunikasi publik.                                | Sudah                                          | Melakukan penandatanganan komitmen bersama pelayanan publik kepada pegawai BAPELTAN Lampung | <a href="https://drive.google.com/drive/folders/109iEj8sq2ykJT-wcZmBlmccvJwm_u1pJ">https://drive.google.com/drive/folders/109iEj8sq2ykJT-wcZmBlmccvJwm_u1pJ</a> |
| 2  | Sosialisasi aktif dan berkelanjutan terkait prosedur layanan baik melalui media cetak maupun digital. | Sudah                                          | Membuat Video Sosialisasi untuk cara Registrasi aplikasi Pintar Tani.                       | Medsos Bapeltan Lampung                                                                                                                                         |

## BAB IV

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama periode semester II mulai Juli hingga Desember 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 305 orang mengisi SKM pada Balai Pelatihan Pertanian Lampung di Periode Semester II tahun 2025. Layanan penyelenggaraan Pelatihan menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 305 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Pelatihan Pertanian Lampung , secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 98,91.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana Prasarana dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Balai Pelatihan Pertanian Lampung telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100 % (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)

Lampung Selatan, 1 November 2025

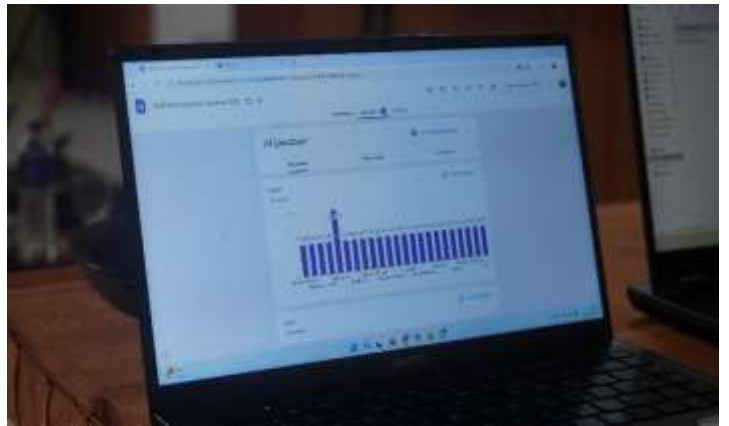
Penanggungjawab,

Kepala Balai



Dr.P. Adi Destriadi Sutisna, S.P.,M.P ✱  
NIP. 198112252009011010

## LAMPIRAN



Pengambilan Data Kuesioner secara langsung Kepada Peserta

Pengambilan Data Kuesioner secara online melalui google form

PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
UNIT PELAYANAN : BALAI PELATIHAN PERTANIAN LAMPUNG

Tambahkan  
Baris

Tambahka  
n 20 Baris

| NO. RES                        | Jenis Layanan                        | Jenis Kelamin | Pendidikan    | Pekerjaan | Kategorisasi Pengguna Layanan (Disabilitas/Non Disabilitas) | Kategorisasi Jenis Disabilitas | NILAI UNSUR PELAYANAN |        |          |        |        |        |        |        |        |        |        |            |          |        |        |        |        |         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|--------------------------------|--------------------------------------|---------------|---------------|-----------|-------------------------------------------------------------|--------------------------------|-----------------------|--------|----------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|------------|----------|--------|--------|--------|--------|---------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
|                                |                                      |               |               |           |                                                             |                                | Persyaratan           |        | Prosedur |        |        |        | Waktu  |        | Biaya  |        | Produk | Kompetensi | Perilaku |        |        |        | Aduan  | Sarpras |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                |                                      |               |               |           |                                                             |                                | P1                    | P2     | P3       | P4     | P5     | P6     | P7     | P8     | P9     | P10    | P11    | P12        | P13      | P14    | P15    | P16    |        |         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1                              | Layanan Pendukung Dibidang Pertanian | Laki-Laki     | D4/S1         | Lainnya   | Non Disabilitas                                             |                                | 4                     | 4      | 4        | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4          | 4        | 4      | 4      | 4      | 4      |         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2                              | Layanan Pendukung Dibidang Pertanian | Laki-Laki     | D4/S1         | Lainnya   | Non Disabilitas                                             |                                | 4                     | 4      | 4        | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4          | 4        | 4      | 4      | 4      | 4      |         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3                              | Layanan Pendukung Dibidang Pertanian | Laki-Laki     | D4/S1         | Lainnya   | Non Disabilitas                                             |                                | 4                     | 4      | 4        | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4          | 4        | 4      | 4      | 4      | 4      |         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4                              | Layanan Pendukung Dibidang Pertanian | Laki-Laki     | D4/S1         | Lainnya   | Non Disabilitas                                             |                                | 4                     | 4      | 4        | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4          | 4        | 4      | 4      | 4      | 4      |         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 5                              | Layanan Pendukung Dibidang Pertanian | Laki-Laki     | SMA/Sederajat | Lainnya   | Non Disabilitas                                             |                                | 4                     | 4      | 4        | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4          | 4        | 4      | 4      | 4      | 4      |         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 6                              | Layanan Pendukung Dibidang Pertanian | Perempuan     | SMA/Sederajat | Lainnya   | Non Disabilitas                                             |                                | 4                     | 4      | 4        | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4          | 4        | 4      | 4      | 4      | 4      |         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 7                              | Layanan Pendukung Dibidang Pertanian | Perempuan     | SMA/Sederajat | Lainnya   | Non Disabilitas                                             |                                | 4                     | 4      | 4        | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4          | 4        | 4      | 4      | 4      | 4      |         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Total Nilai Pertanyaan         |                                      |               |               |           |                                                             |                                | 28                    | 28     | 28       | 27     | 27     | 28     | 27     | 28     | 27     | 28     | 28     | 28         | 28       | 27     | 28     | 28     |        |         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Nilai Rata-Rata Per Pertanyaan |                                      |               |               |           |                                                             |                                | 4,0000                | 4,0000 | 4,0000   | 4,0000 | 3,8571 | 4,0000 | 3,8571 | 4,0000 | 3,8571 | 4,0000 | 4,0000 | 4,0000     | 4,0000   | 3,8571 | 4,0000 | 4,0000 | 4,0000 |         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Nilai Per Unsur                |                                      |               |               |           |                                                             |                                | 4,0000                |        | 3,9524   |        |        |        | 4,0000 |        | 3,9048 |        | 4,0000 | 4,0000     | 3,9524   |        |        |        | 4,0000 | 4,0000  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Kategori Per Unsur             |                                      |               |               |           |                                                             |                                | A                     |        | A        |        |        |        | A      |        | A      |        | A      | A          | A        |        |        |        | A      | A       |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| IKM OPP                        |                                      |               |               |           |                                                             |                                | 3,9788                |        |          |        |        |        |        |        |        |        |        |            |          |        |        |        |        |         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| IKM Konversi OPP               |                                      |               |               |           |                                                             |                                | 99,47                 |        |          |        |        |        |        |        |        |        |        |            |          |        |        |        |        |         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Mutu Layanan                   |                                      |               |               |           |                                                             |                                | A                     |        |          |        |        |        |        |        |        |        |        |            |          |        |        |        |        |         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

| Rincian Hasil   |             |                |       |                     |            |
|-----------------|-------------|----------------|-------|---------------------|------------|
| Item Pertanyaan | Unsur       | Nilai Konversi | Nilai | Nilai Item Konversi | Nilai Item |
| P1              | Persyaratan | 100,00         | 4,00  | 100,00              | 4,0000     |
| P2              |             |                |       | 100,00              | 4,0000     |
| P3              |             |                |       | 100,00              | 4,0000     |
| P4              | Prosedur    | 98,81          | 3,95  | 100,00              | 4,0000     |
| P5              |             |                |       | 96,43               | 3,8571     |
| P6              |             |                |       | 100,00              | 4,0000     |
| P7              | Waktu       | 100,00         | 4,00  | 96,43               | 3,8571     |
| P8              |             |                |       | 100,00              | 4,0000     |
| P9              |             |                |       | 96,43               | 3,8571     |
| P10             | Produk      | 100,00         | 4,00  | 100,00              | 4,0000     |
| P11             |             |                |       | 100,00              | 4,0000     |
| P12             |             |                |       | 100,00              | 4,0000     |
| P13             | Perilaku    | 98,81          | 3,95  | 100,00              | 4,0000     |
| P14             |             |                |       | 96,43               | 3,8571     |
| P15             |             |                |       | 100,00              | 4,0000     |
| P16             | Aduan       | 100,00         | 4,00  | 100,00              | 4,0000     |
| P16             | Sarpras     | 100,00         | 4,00  | 100,00              | 4,0000     |

| Rincian Nilai |       |       |       |
|---------------|-------|-------|-------|
|               | IKM   | SPKP  | SPAK  |
| Konversi      | 99,47 | 99,68 | 97,96 |
| Nilai         | 3,98  | 3,99  | 3,91  |

Tambahkan Baris

[illegible]



[illegible]

|                                |                                              |           |               |     |                 |  |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |
|--------------------------------|----------------------------------------------|-----------|---------------|-----|-----------------|--|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 296                            | Penyelenggaraan Pelatihan Dibidang Pertanian | Laki-Laki | SMA/Sederajat | TNI | Non Disabilitas |  | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | Benar  |
| 297                            | Penyelenggaraan Pelatihan Dibidang Pertanian | Laki-Laki | SMA/Sederajat | TNI | Non Disabilitas |  | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | Benar  |
| 298                            | Penyelenggaraan Pelatihan Dibidang Pertanian | Laki-Laki | SMA/Sederajat | TNI | Non Disabilitas |  | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | Benar  |
| Total Nilai Pertanyaan         |                                              |           |               |     |                 |  | 1171   | 1185   | 1184   | 1185   | 1187   | 1162   | 1175   | 1180   | 1181   | 1174   | 1184   | 1172   | 1181   | 1181   | 1161   | 1149   |        |
| Nilai Rata-Rata Per Pertanyaan |                                              |           |               |     |                 |  | 3.9295 | 3.9765 | 3.9732 | 3.9765 | 3.9832 | 3.8993 | 3.9430 | 3.9597 | 3.9631 | 3.9396 | 3.9732 | 3.9329 | 3.9631 | 3.9631 | 3.8960 | 3.8557 |        |
| Nilai Per Unsur                |                                              |           |               |     |                 |  | 3.9530 |        | 3.9776 |        | 3.8993 |        | 3.9553 |        | 3.9396 |        | 3.9732 |        | 3.9530 |        | 3.8960 |        | 3.8557 |
| Kategori Per Unsur             |                                              |           |               |     |                 |  | A      |        | A      |        | A      |        | A      |        | A      |        | A      |        | A      |        | A      |        |        |
| IKM OPP                        |                                              |           |               |     |                 |  | 3.9336 |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |
| IKM Konversi OPP               |                                              |           |               |     |                 |  | 98.34  |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |
| Mutu Layanan                   |                                              |           |               |     |                 |  | A      |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |

| Rincian Hasil   |             |                |       |                     |            |
|-----------------|-------------|----------------|-------|---------------------|------------|
| Item Pertanyaan | Unsur       | Nilai Konversi | Nilai | Nilai Item Konversi | Nilai Item |
| P1              | Persyaratan | 98.83          | 3.95  | 98.24               | 3.9295     |
| P2              |             |                |       | 99.41               | 3.9765     |
| P3              |             |                |       | 99.33               | 3.9732     |
| P4              |             |                |       | 98.41               | 3.9765     |
| P5              | Prosedur    | 99.44          | 3.98  | 99.58               | 3.9832     |
| P6              | Waktu       | 97.48          | 3.90  | 97.48               | 3.8993     |
| P7              |             |                |       | 98.57               | 3.9430     |
| P8              | Biaya       | 98.88          | 3.96  | 98.99               | 3.9597     |
| P9              |             |                |       | 99.08               | 3.9631     |
| P10             | Produk      | 98.49          | 3.94  | 98.49               | 3.9396     |
| P11             | Kompetensi  | 99.33          | 3.97  | 99.33               | 3.9732     |
| P12             |             |                |       | 98.32               | 3.9329     |
| P13             | Penilaku    | 98.83          | 3.95  | 99.08               | 3.9631     |
| P14             |             |                |       | 99.08               | 3.9631     |
| P15             | Aduan       | 97.40          | 3.90  | 97.40               | 3.8960     |
| P16             | Sapras      | 96.39          | 3.86  | 96.39               | 3.8557     |
|                 | SPAK        |                |       |                     |            |
|                 | SPKP        |                |       |                     |            |

| Rincian Nilai |       |       |       |
|---------------|-------|-------|-------|
|               | IKM   | SPKP  | SPAK  |
| Konversi      | 98.34 | 98.40 | 99.16 |
| Nilai         | 3.93  | 3.94  | 3.97  |

Chart Per Unsur

Chart Penilaian

| Jenis Layanan                                | COUNTA of Jenis Layanan |         |
|----------------------------------------------|-------------------------|---------|
| Layanan Pendukung Dibidang Pertanian         | 7                       | 2,30%   |
| Penyelenggaraan Pelatihan Dlbidang Pertanian | 298                     | 97,70%  |
| (blank)                                      |                         |         |
| Grand Total                                  | 305                     | 100,00% |

| Jenis Kelamin | COUNTA of Jenis Kelamin |        |
|---------------|-------------------------|--------|
| Laki-Laki     | 234                     | 76,72% |
| Perempuan     | 71                      | 23,28% |
| (blank)       |                         | 0,00%  |
| Grand Total   | 305                     | 23,28% |

| Pendidikan    | COUNTA of Pendidikan |         |
|---------------|----------------------|---------|
| D1/D2/D3      | 33                   | 10,82%  |
| D4/S1         | 154                  | 50,49%  |
| S2            | 17                   | 5,57%   |
| SMA/Sederajat | 101                  | 33,11%  |
| (blank)       |                      | 0,00%   |
| Grand Total   | 305                  | 100,00% |

| Pekerjaan               | C   |         |
|-------------------------|-----|---------|
| ASN                     | 211 | 69,18%  |
| Lainnya                 | 15  | 4,92%   |
| Pekerja Lepas/Freelance | 1   | 0,33%   |
| TNI                     | 78  | 25,57%  |
| (blank)                 |     | 0,00%   |
| Grand Total             | 305 | 100,00% |

| Kategorisasi Pengguna Layanan (Disabilitas/Non Disabilitas) | Jumlah |         |
|-------------------------------------------------------------|--------|---------|
| Non Disabilitas                                             | 305    | 100,00% |
| (blank)                                                     |        | 0,00%   |
| Grand Total                                                 | 305    | 100,00% |

| Kategorisasi Jenis Disabilitas | C |       |
|--------------------------------|---|-------|
| (blank)                        |   | 0,00% |
| Grand Total                    |   | 0,00% |