I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pertanian Indonesia yang maju, mandiri, adil, makmur dan bermartabat merupakan arah pembangunan pertanian Indonesia pada tahun 2015-2019. Pertanian yang maju yaitu dapat terwujudnya inovasi dalam ilmu pengetahuan serta teknologi yang unggul dalam bidang pertanian. Pertanian yang mandiri memiliki arti mempunyai kebebasan serta kedaulatan mengenai pelaksanaan program pembangunan pertanian. Pertanian yang adil mempunyai arti terjadinya keberimbangan serta pemerataan dalam berusaha tani. Pertanian yang makmur memiliki ciri keadaan kehidupan yang dialami petani maupun seluruh pelaku usahatani sejahtera serba berkecukupan guna mencukupi kebutuhan pribadi dan keluarganya. Arah pembangunan yang terakhir yaitu bermartabat artinya petani Indonesia memiliki kepribadian luhur, harga diri, serta merasa terhormat dan dihargai sebagai petani (Rencana Strategis Balai Pelatihan Pertanian Lampung, 2018).

Peningkatan kualitas sumber daya manusia khususnya dalam bidang pertanian, salah satunya bisa dilakukan dengan cara melakukan pelatihan. Pendidikan non formal merupakan salah satu upaya yang dilakukan seseorang dengan tujuan setelah mengikuti kegiatan pelatihan dapat meningkatkan ilmu pengetahuan yang telah dimiikinya agar dapat menambah keterampilan, kemampuan untuk mengembangkan diri terhadap suatu usaha atau pekerjaan yang dimiliki (Rosdiani, 2017).

Balai Pelatihan Pertanian Lampung sebagai salah satu lembaga yang bergerak dalam bidang pertanian. Balai Pelatihan Pertanian Lampung merupakan perangkat kerja daerah dibawah badan pengembangan sumber daya manusia pertanian, yang menyelenggarakan berbagai kegiatan pelatihan teknis, fungsional dan kewirausahaan di bidang pertanian bagi aparatur dan non aparatur pertanian (Balai Pelatihan Pertanian Lampung, 2019). Lembaga ini merupakan salah satu tempat yang dijadikan pilihan bagi para pelaku usahatani untuk mengikuti pelatihan

untuk mencari ilmu pengetahuan guna menambah wawasan dalam berusaha tani yang dijalankannya. Tertuang pula dalam rencana strategis Balai Pelatihan Pertanian Lampung dalam menyiapkan sumber daya manusia pertanian melalui pelatihan, yang berisi upaya-upaya dukungan Balai Pelatihan Pertanian Lampung terhadap pencapaian kesejahteraan petani melalui pemantapan sistem pelatihan pertanian.

Balai Pelatihan Pertanian Lampung ada sejak tahun 1986 yang sudah dijadikan sebagai tempat pelatihan, yang digunakan oleh para pelaku usahatani untuk mengasah atau menambah keahlian dan keterampilan dalam bidang pertanian khusus nya dalam komoditas pertanian yang diambil. Jenis pelatihan pertanian yang diselenggarakan di Balai Pelatihan Pertanian Lampung seperti pelatihan teknis jamur, pelatihan teknis sayuran hidroponik, pelatihan teknis sayuran organik, pelatihan teknis tematik jagung, pelatihan teknis tematik padi, pelatihan teknis tematik cabai dan lain-lain. Penyelenggarakan kegiatan pelatihan di Balai Pelatihan Pertanian Lampung juga menyediakan pelayanan kepada para peserta pelatihan berupa sarana prasarana selama mengikuti kegiatan pelatihan seperti tempat penginapan, catering, ruang belajar, perpustakaan, masjid, media belajar, alat dan bahan praktik di lahan, keamanan saat mengikuti pelatihan dan lain-lain, dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Prasarana dan sarana pendukung di Balai Pelatihan Pertanian Lampung

No	Sarana Prasarana	Volume	Kapasitas (Orang)
1	Aula	1	250
2	Ruang Kelas	7	210
3	Asrama	4	216
4	Ruang Makan	1	100
5	Guest House	6	60
6	Perpustakaan	1	30
7	Sarana Ibadah/Masjid	1	60
8	Luas Lahan	8,7 Ha	

Sumber : Rencana Strategis Balai Pelatihan Pertanian Lampung, 2018

Penyelengaraan kegiatan pelatihan di Balai Pelatihan Pertanian Lampung, selain terdapat sarana prasarana yang ada, terdapat juga sarana praktik bagi peserta pelatihan seperti laboratorium pengolahan hasil, screen house, kubung jamur, pabrik mini tapioka, dan pabrik pengolahan pupuk organik, biogas, rumah pangan lestari, dan lahan praktik seperti lahan pengembangan inkubator

agribisnis, lahan tanaman perkebunan dan lahan zona tanaman pangan. Kegiatan pelatihan terdapat pula aktivitas belajar mengajar yang disampaikan oleh pengajar yang bertujuan untuk mentransfer ilmu, sikap, keterampilan kepada peserta pelatihan. Peran dari widyaiswara pertanian di Balai Pelatihan Pertanian Lampung secara umum memberikan materi baik didalam kelas maupun diluar kelas yaitu dilapangan dengan praktik langsung sesuai dengan tema yang diambil oleh peserta pelatihan. Berikut spesialisasi widyaiswara pertanian beserta jumlah dan jenjang pendidikannya dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Spesialisasi widyaiswara pertanian di Balai Pelatihan Pertanian Lampung

No	Spesialisasi Widyaiswara Pertanian	S1	S2	S3	Jumlah
1.	Spesialisasi Budidaya Tanaman	2	1	-	3
2.	Spesialisasi Penyuluhan	-	2	-	2
3.	Spesialisasi Sosial Ekonomi Pertanian	-	2	-	2
4.	Spesialisasi Pasca Panen dan Pengolahan Hasil	2	4	-	6
5.	Spesialisasi Mekanisasi Pertanian	1	1	-	2
6.	Spesialisasi Pengolahan Limbah	1	-	-	1
	Total	6	10	-	16

Sumber : Rencana Strategis Balai Pelatihan Pertanian Lampung, 2018

Peserta pelatihan adalah orang dan sekelompok orang yang datang ke lembaga pelatihan dengan tujuan untuk mendapatkan nilai tambah berupa peningkatan pengetahuan dan keterampilan atau kompetensi. Penyelenggaraan pelatihan ini peserta yang mengikuti pelatihan berasal dari dua kabupaten di Provinsi Lampung yaitu Kabupaten Lampung Timur dan Kabupaten Lampung Utara. Peserta yang mengikuti pelatihan berprofesi sebagai petani dan penyuluh yang ditugaskan oleh dinas pertanian di masing-masing kecamatan dan kabupaten untuk mengikuti kegiatan pelatihan yang diselenggarakan oleh Balai Pelatihan Pertanian Lampung. Petani dan penyuluh yang mengikuti kegiatan pelatihan di Balai Pelatihan Pertanian Lampung, tidak hanya berasal dari Provinsi Lampung

melainkan dari luar Provinsi Lampung seperti Provinsi Sumatera Selatan, Bengkulu, Bangka Belitung dan lain-lain. Berikut ini adalah data mengenai jumlah petani dan penyuluh yang mengikuti pelatihan di Balai Pelatihan Pertanian Lampung dari tahun 2015 sampai 2019.

Tabel 3. Jumlah petani yang mengikuti pelatihan di Balai Pelatihan Pertanian pada tahun 2015 sampai 2019

No	Tahun	Jumlah orang
1	2015	990
3	2016	1000
3	2017	1150
4	2018	790
5	2019	1460
	Rata-rata	1078

Sumber : Dokumen Balai Pelatihan Pertanian Lampung, 2019

Tabel 4. Jumlah penyuluh yang mengikuti pelatihan di Balai Pelatihan Pertanian pada tahun 2015 sampai 2019

No	Tahun	Jumlah orang
1	2015	720
2	2016	915
3	2017	1033
4	2018	340
5	2019	186
	Rata-rata	638,8

Sumber : Dokumen Balai Pelatihan Pertanian Lampung, 2019

Peserta pelatihan yang mengikuti pelatihan pada data lima tahun terakhir, terhitung dari tahun 2015 sampai dengan 2019 dapat dilihat pada tabel 3 dan 4. Tabel 3 memberi informasi mengenai jumlah petani dari lima tahun terakhir yang mengikuti pelatihan. Tabel 4 memberi informasi mengenai jumlah penyuluh dari lima tahun terakhir yang mengikuti pelatihan di Balai Pelatihan Pertanian Lampung, dari kedua tabel tersebut dapat dilihat bahwa jumlah peserta pelatihan yang mengikuti pelatihan di Balai Pelatihan Pertanian Lampung dari tahun ke tahun cenderung lebih banyak diadakannya pelatihan kepada petani, hal ini dapat diketahui setelah membandingkan antara total petani dengan total penyuluh yang mengikuti pelatihan pada setiap tahunnya. Rata-rata perolehan jumlah petani yang mengikuti pelatihan di Balai Pelatihan Pertanian pada lima tahun terakhir yaitu sebesar 1078 sedangkan rata-rata perolehan jumlah penyuluh yang mengikuti

pelatihan di Balai Pelatihan Pertanian pada lima tahun terakhir yaitu sebesar 638,8.

Pendidikan dan pelatihan dikategorikan sebagai layanan jasa, karena pada kegiatan ini terdapat sarana prasarana yang ada, aktivitas belajar mengajar yang disampaikan oleh pengajar yang bertujuan untuk mentransfer ilmu, sikap, keterampilan kepada pelanggan. Jawaban yang diberikan oleh pengguna jasa atau pelayanan mengenai kepuasan dan kualitas jasa yang telah diberikan pada umumnya ada dua kemungkinan jawaban yang diberikan yaitu puas dan tidak puas (Nuraini, 2018).

Rencana jenis pelatihan pada penyelenggaraan pelatihan di Balai Pelatihan Pertanian Lampung pada tahun 2020 diantaranya yaitu pelatihan teknis bagi penyuluh pertanian, pelatihan komoditas perkebunan, pelatihan komoditas tanaman pangan, pelatihan alsintan, pelatihan manajemen kelembagaan tani, pelatihan komoditas hortikultura dan lain sebagainya. Rencana pelatihan yang telah dibuat pada tahun 2020 tidak dapat dilaksanakan karena adanya pandemi wabah penyakit virus corona (covid-19) yang melanda Indonesia, bahkan Dunia membuat dampak pada penyelenggaraan pelatihan pada tahun 2020 di Balai Pelatihan Pertanian Lampung tidak dapat diselenggarakan seperti tahun-tahun sebelumnya, karena mengikuti anjuran pemerintah untuk tidak berkumpul (mengundang keramaian), hal ini dilakukan demi mencegah penyebaran virus covid-19 di Indonesia.

Upaya yang dilakukan lembaga untuk menyikapinya adanya wabah penyakit virus ini, di tahun 2020 yaitu kegiatan pelatihan di Balai Pelatihan Pertanian Lampung dilakukan secara virtual dengan cara pelatihan online melalui daring atau E-learning dengan menggunakan aplikasi zoom, seperti training online cara mudah membuat virgin coconut oil (vco), cara tepat mengendalikan lalat buah, rehabilitasi tanaman kakao, produksi mocaf skala rumah tangga dan lain-lain, maka dalam penelitian ini, penulis menggunakan data pada pelatihan tahun sebelumnya yaitu tahun 2019 pada jenis pelatihan tanaman pangan yaitu pelatihan tematik budidaya jagung.

Jenis pelatihan yang diambil sebagai sempel dalam penelitian yaitu pada jenis pelatihan tanaman pangan yaitu pada pelatihan tematik budidaya jagung angkatan

I dan II, hal ini dikarenakan pelatihan mengenai jagung selalu diselenggarakan pada lima tahun terakhir. Pelaksanaan penyelenggaraan pelatihan di Balai Pelatihan Pertanian Lampung meskipun jenis pelatihan tematik budidaya jagung namun peserta pelatihan ini tidak terkhusus pada petani jagung saja melainkan bisa diikuti oleh petani yang memiliki usaha diluar budidaya tanaman jagung seperti petani yang memiliki usaha budidaya padi, budidaya singkong, budidaya palawija, budidaya sayur-sayuran dan komoditas lainnya bisa mengikuti kegiatan pelatihan ini, hal ini berdasarkan prosedur yang telah ditentukan yaitu calon peserta merupakan petani yang sudah tergabung pada kelompok tani di desa, kecamatan ataupun di kabupaten provinsi kemudian dipiih atau ditugaskan oleh ketua untuk mengikuti pelatihan yang diselenggarakan di Balai Pelatihan Pertanian Lampung.

Tujuan dari penyelenggaraan pelatihan tematik budidaya jagung yaitu meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap petani pelatihan dalam rangka penyiapan sumber daya manusia pertanian serta meningkatkan kompetensi petani jagung dalam budidaya tanaman jagung, adapun maksud dari penyelenggaraan pelatihan bagi petani jagung yaitu melalui pelatihan ini para petani akan mampu menerapkan teknik budidaya tanaman jagung sehingga produktivitas dan mutunya dapat ditingkatkan.

Permasalahan yang dihadapi pada kegiatan pemantapan sistem penyelenggaraan pelatihan pertanian dalam rangka peningkatan kompetensi sumber daya aparatur dan non aparatur pertanian yaitu terdapatnya beberapa permasalahan diantaranya mengenai kelembagaan, ketenagaan dan penyelenggaraan. Permasalahan pada ketenagaan yaitu masih terbatasnya tenaga pelatihan seperti jumlah dan jenis spesialisasi tenaga pengajar widyaiswara serta tenaga pengajar widyaiswara yang belum tersertifikasi kompetensinya. Permasalahan pada kelembagaan berupa belum optimalnya sarana pelatihan yang dimiliki seperti volume dan jenis sarana prasarana yang dimiliki masih konvensional, kapasitas laboratorium dan peralatan yang dimiliki masih konvensional, jumlah peralatan laboratorium dan praktik belum mencukupi untuk praktik peserta dalam satu kelas, serta belum terdapatnya laboratorium seperti kultur jaringan, hama penyakit tumbuhan, tanah, mikrobiologi. Permasalahan

pada penyelenggaraan yaitu belum terakreditasi lembaga pelatihan (Rencana Strategis Balai Pelatihan Pertanian Lampung, 2018).

Penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan seorang yang mengikuti pelatihan pada penyelenggaraan di Balai Pelatihan Pertanian Lampung, penting dilakukan untuk menciptakan pelayanan yang prima agar peserta pelatihan merasakan kepuasan tersendiri setelah melakukan pelatihan di Balai Pelatihan Pertanian Lampung. Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan menjadi penting karena perusahaan dinilai atas dasar pada mutu suatu produk atau jasa pelayanan yang diciptakan. Mengukur sikap pelanggan salah satu cara yang dapat dilakukan ialah dengan menggunakan kuesioner. Organisasi bisnis atau perusahaan harus mendesain kuesioner kepuasan pelanggan yang secara akurat dapat memperkirakan persepsi pelanggan mengenai mutu barang atau jasa yang di tawarkan (Supranto, 2011). Berdasarkan ulasan tersebut, maka diperlukan penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan petani terhadap kualitas pelayanan pada penyelengaraan pelatihan di Balai Pelatihan Pertanian Lampung.

1.2 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu :

1. Menganalisis karakteristik peserta yang mengikuti pelatihan tematik budidaya jagung angkatan I dan II berdasarkan jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir, jenis usahatani responden dan frekuensi mengikuti pelatihan.

2. Menganalisis pencapaian keberhasilan kegiatan pelatihan peserta yang mengikuti pelatihan tematik budidaya jagung angkatan I dan II di Balai Pelatihan Pertanian Lampung.

3. Menganalisis tingkat kepuasan peserta yang mengikuti pelatihan tematik budidaya jagung angkatan I dan II berdasarkan dimensi bukti fisik (*tangible),* keandalan *(reliability),* tanggapan *(responsiveness),* jaminan *(assurance) dan* kepedulian *(empaty*) di Balai Pelatihan Pertanian Lampung.

1.3 Kerangka Pemikiran

Proses penyelenggaraan pelatihan di Balai Pelatihan Pertanian Lampung merupakan salah satu faktor terpenting untuk menilai apakalah dalam

penyelenggaraan pelatihan yang dilakukan terkategori berhasil atau tidak. Mereka tidak hanya menilai berdasarkan apa yang mereka rasakan melalui kualitas pelayanan sarana prasarana dan kenyamanan tetapi juga berdasarkan seberapa bagus pelayanan yang diberikan kepada mereka (Yudistira, 2018).

Visi Balai Pelatihan Pertanian Lampung pada periode 2015-2019 yaitu terwujudnya sumber daya manusia pertanian yang professional, mandiri dan berdaya saing melalui pelatihan untuk mendukung kedaulatan pangan dan kesejahteraan petani. Balai Pelatihan Pertanian Lampung dalam menyelenggarakan kerjasama di bidang pelatihan mempunyai 4 (empat) wilayah kerja yaitu provinsi Lampung, Sumatera Selatan, Bengkulu dan Bangka Belitung (Rencana Strategis Balai Pelatihan Pertanian Lampung, 2018).

Data pada tahun 2019, jenis pelatihan pertanian yang diselenggarakan Balai Pelatihan Pertanian Lampungterdapat 50 kegiatan pelatihan diantaranya seperti pelatihan teknis sayuran hidroponik, pelatihan teknis sayuran organik, pelatihan teknis tematik jagung, pelatihan teknis tematik padi rawa, pelatihan teknis tematik bawang putih dan lain-lain (Dokumen Balai Pelatihan Pertanian Lampung).

Perlunya pengukuran tingkat kepuasan pelanggan karena sudah menjadi kewajiban bagi perusahaan untuk memuaskan pelanggannya. Perusahaan harus memberikan kualitas pelayanan terbaiknya agar pelanggan tidak merasa kecewa dan pindah ke perusahaan pesaing, tentunya hal ini juga akan berdampak pada menurunnya jumlah pelanggan yang berimbas pula pada pendapatan perusahaan akan menurun (Supranto, 2011).

Pengukuran dimensi kualitas pelayanan yang bersifat *intangible* atau tidak berwujud fisik, pelanggan umumnya menggunakan beberapa atribut atau faktor yaitu terdapat lima unsur dalam kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut dimensi bukti fisik (*tangible)*, kehandalan (*reliability)*, daya tanggkap (*responsiveness)*, jaminan (*assurance)* dan kepedulian (*empaty)* (Supranto, 2011).

Balai Pelatihan Pertanian Lampung

Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelatihan

Dimensi Pengukuran Kualitas Pelayanan

1. Bukti fisik (*Tangible)* = fisik bangunan, sarana prasarana dan penampilan
2. Kehandalan (*Reliability)* = sifat dapat di andalkan, sifat dapat dipercaya dan konsistensi kinerja
3. Daya tanggkap (*Responsiveness)* = bantuan, cepat tanggap dan kepekaan terhadap peserta
4. Jaminan (*Assurance)* = pengetahuan pengajar, kualitas materi pelatihan, keamanan dan kenyamanan
5. Kepedulian (*Empaty)* = perhatian yang diberikan

Skala Likert's Summated Rating, Uji Validitas, Reliabilitas Data dan Uji Normalitas Data

Analisis Deskripsi

Rangking Bertanda Wilcoxon Uji Beda Sampel Berpasangan

-Analisis Deskripsi Variabel
-Uji Korelasi Rank Spearman

Tingkat Kepuasan Peserta Pelatihan
(Puas atau Tidak Puas)

Gambar 1.Kerangka Pemikiran Tingkat Kepuasan Peserta Pelatihan Terhadap Kualitas Pelayanan di Balai Pelatihan Pertanian Lampung

1.4 Hipotesis

Hipotesis ialah jawaban atau pendugaan sementara mengenai pertanyaan penelitian yang harus diuji kebenarannya melalui penelitian (Suliyanto, 2006).

a. Hipotesis penelitian untuk uji beda dua rata-rata

H_o : Tidak terdapat perbedaan pengetahuan peserta pelatihan sebelum dan sesudah mengikuti kegiatan pelatihan

H_1: Terdapat perbedaan pengetahuan peserta pelatihan sebelum dan sesudah mengikuti kegiatan pelatihan

b. Hipotesis penelitian untuk uji signifikan korelasi

H_o : Tidak terdapat hubungan positif dan signifikan antara tingkat kepuasan peserta pelatihan terhadap variabel X_1, X_2, X_3, X_4, dan X_5.

H_1 : Terdapat hubungan positif dan signifikan antara tingkat kepuasan peserta pelatihan terhadap variabel X_1, X_2, X_3, X_4, dan X_5.

Penerimaan H_1 atau penolakan H_o pada aplikasi statistical produck and service solutions (SPSS) dilakukan dengan membandingkan nilai probabilitas (p.) atau significance (sig.) dengan α (Riadi, 2016). Kriteria pengujian sebagai berikut :

a. Jika sig < a (0,05), maka H_o ditolak dan H_1diterima

b. Jika sig > a (0,05), maka H_o diterima dan H_1ditolak

1.5 Kontribusi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi kontribusi sebagai :

1. Bagi pihak Balai Pelatihan Pertanian Lampung, melakukan penelitian mengenai tingkat kepuasan peserta pelatihan terhadap kualitas pelayanan penyelengaraan pelatihan di Balai Pelatihan Pertanian Lampung, maka akan mengetahui tingkat kepuasan peserta yang mengikuti pelatihan, yang diharapkan nantinya akan menjadi informasi dan masukan bagi instansi terkait untuk terus melakukan peningkatan dalam pelayanan yang diberikan kepada peserta pelatihan serta dapat menjadi bahan evaluasi bagi instansi untuk terus melakukan perbaikan kualitas pelayanan.

2. Bagi peserta yang dalam penelitian ini berprofesi sebagai petani, sebagai bahan bacaan bagi petani akan adanya Balai Pelatihan Pertanian Lampung yang pada penyelenggaraan kegiatannya melakukan pelatihan yang bertujuan meningkatkan pengetahuan dan keterampilan sumber daya manusia di bidang pertanian.
3. Bagi peneliti, penelitian ini memberikan penulis wawasan dan manfaat untuk memperkaya dan pengembangan ilmu mata kuliah yang di ampu yaitu statistika dalam mengolah data penelitian dan sumber daya manusia dalam melakukan pelatihan.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kepuasan Pelanggan

Kepuasan adalah keadaan emosional, berupa kemarahan, ketidakpuasan, kejengkelan, netralitas, kegembiraan atau kesenangan. Pelanggan yang mengalami perasaan marah, tidak puas, jengkel, netral serta gembira atau senang tentunya telah mengalami masing-masing pelayanan jasa yang telah diberikan atau yang telah didapatkan, oleh karena itu pelanggan dapat menyimpulkan terhadap suatu pelayanan yaitu puas atau tidak puas.

Langkah yang dapat dilakukan suatu perusahaan untuk mengetahui apakah suatu pelanggan puas atau tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan yaitu dengan meminta pelanggan mengidentifikasi faktor-faktor apa saja yang penting untuk memuaskan mereka dan kemudian mengevaluasi kinerja penyedia layanan jasa serta pesaingnya berdasarkan faktor-faktor tersebut. Pengukuran tingkat kepuasan pelangan bertujuan agar perusahaan mengetahui mengenai persentase terhadap pelanggan yang sekedar puas, benar-benar puas sampai pelanggan yang tidak puas, sebab pelanggan yang merasa sedikit puas atau netral bisa saja direbut oleh pesaing. Banyak perusahaan menggunakan skala nilai lima untuk mengukur suatu kepuasan pelanggan yaitu sebagai berikut :

1. skor 1 = Pelanggan sangat tidak puas
2. skor 2 = Pelanggan agak tidak puas
3. skor 3 = Pelanggan netral
4. skor 4 = Pelanggan puas
5. skor 5 = Pelanggan sangat puas

Hasil berbagai survei kepuasan ini dapat digunakan untuk memperkirakan jumlah pelanggan yang loyal terhadap perusahaan, dan juga berapa banyak yang berisiko tidak loyal (Lovelock dkk, 2005).

2.2 Pentingnya Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan

Keputusan bisnis mengenai pengetahuan persepsi dan sikap pelanggan tentang organisasi bisnis akan dapat meningkatkan peluang perusahaan untuk dapat membuat keputusan agar bisnis yang dijalankan dapat menjadi lebih baik lagi. Ukuran yang digunakan sebagai indikator mutu berfokus pada persepsi dan sikap *(perceptions dan attitudes)* atau disebut suatu ukuran yang subjektif atau ‘’*soft measures’’* sedangkan hal-hal yang konkret disebut kriteria objektif seperti besarnya barang, luasnya kamar hotel. Penilaian mutu objektif tidak berlaku di dalam memperkirakan mutu jasa/pelayanan karena didalam jasa pelayanan menggunakan pendapat pelanggan dalam menilai kualitas jasa yang diberikan.

Menggunakan kuesioner merupakan salah satu cara untuk mengukur persepsi dan sikap pelanggan mengenai mutu barang atau jasa yang diberikan kepadanya. Pengukuran kepuasan pelanggan yang kurang baik tidak dapat mewakili pendapat dari pelanggan dan akan berimbas pada tercapainya penetapan keputusan yang salah serta kesuksesan bisnis. Sebaliknya jika pengukuran kepuasan pelanggan baik/ akurat mengenai persepsi pelanggan, tentang mutu produk akan membuat keputusan yang baik bagi perusahaan khususnya dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan agar pelanggan tersebut merasa puas dan menjadi pelanggan yang loyal, maka dari itu instrumen atau alat pengukuran kepuasan pelanggan harus benar-benar dapat mengukur dengan tepat persepsi dan sikap pelanggan tersebut. Melakukan pengukuran tingkat kepuasan erat hubungannya dengan mutu produk barang atau jasa. Pengukuran aspek mutu bermanfaat bagi pimpinan bisnis yaitu :

1. mengetahui dengan baik bagaimana jalannya atau bekerjanya proses bisnis.
2. mengetahui dimana harus melakukan perubahan dalam upaya melakukan perbaikan secara terus menerus untuk memuaskan pelanggan, terutama untuk hal-hal yang dianggap penting oleh para pelanggan.
3. menentukan apakah perubahan yang dilakukan mengarah ke perbaikan *(improvement*) (Supranto, 2011).

2.3 Memahami apa dan seperti apa Kebutuhan Pelanggan

Kebutuhan pelanggan meliputi kebutuhan praktis *(practical needs)* dan kebutuhan emosional *(emotional needs).* Kebutuhan praktis meliputi nilai yang dirasakan dengan bentuk berwujud fisik *(tangible)*meliputi instrumen, alat serta sarana fasilitas yang dapat diraba dan dilihat sedangkan kebutuhan emosional meliputi nilai rasa fisiologis yang dipenuhi dari sikap, tindakan dan perilaku petugas pelayanan.

Manfaat dengan mengetahui, mengenali dan memahami kebutuhan pelanggan maka para pelaku bisnis dapat mengetahui apa yang harus dilakukan dan dikerjakan dalam memberikan pelayanan yang baik, tepat dan sesuai dengan keingginan pelanggan sehingga pelanggan merasa puas dan diperhatikan dalam mendapatkan informasi dan keingginan yang dibutuhkannya. Kesimpulan dari kebutuhan pelanggan adalah pelanggan memerlukan bantuan, penghormatan, kenyamanan, empati, kepuasan, dukungan serta wajah ramah dari pemberi layanan, maka dari itu diperlukannya pengenalan kebutuhan pelanggan dari awal pertemuan (Rahmayanty, 2010).

2.4 Pengertian Jasa

Kenyataan yang membuat jasa menjadi sulit, karena cara menciptakan dan mengirimkan jasa kepada pelanggan tidak mudah untuk dipahami, hal ini karena banyak masukan dan keluaran yang tidak berwujud. Kebanyakan orang tidak terlalu sulit mendefinisikan munufakur atau pertanian, tetapi mereka sulit mendefinisikan apa arti jasa. Berikut terdapat dua pendekatan yang menangkap esensinya.

a. jasa adalah tindakan atau kinerja yang ditawarkan suatu pihak dengan pihak lainnya. Prosesnya mungkin berkaitan dengan produk fisik namun kinerjanya tidak berwujud.
b. jasa adalah kegiatan ekonomi yang dilakukan untuk menciptakan dan memberikan manfaat kepada pelanggan pada waktu dan tempat tertentu, hasil dari jasa mewujudkan perubahan yang diinginkan dalam diri pelanggan (Lovelock dkk, 2005).

2.5 Dimensi Kualitas Pelayanan

Mengevaluasi jasa yang bersifat *intangible* atau tidak berwujud fisik, pelanggan umumnya menggunakan beberapa atribut atau faktor yaitu terdapat lima unsur dalam kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut : (Rahmayanty, 2010).

1. Bukti langsung (*Tangible*)

Merupakan dimensi mutu pelayanan yang meliputi penampilan fasilitas fisik, peralatan, perlengkapan, personal dan sarana komunikasi (Rahmayanty, 2010). Bukti fisik dalam kualitas pelayanan adalah bukti aktualisasi nyata secara fisik yang dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya (Parasuraman, 2001).

2. Keandalan (*Reliability)*

Merupakan dimensi mutu pelayanan yang berupa kemampuan untuk memberikan pelayanan jasa yang dijanjikan dengan akurat, dan memuaskan. Kriteria mutu layanan yang diutamakan pelanggan berupa petugas layanan yang memiliki komitmen terhadap waktu layanan (Rahmayanty, 2010). Keandalan dalam kualitas pelayanan adalah kehandalan yang dimiliki oleh pegawai dalam memberikan pelayanan pegawai tersebut diharapkan memiliki pengetahuan, keahlian, penguasaan dan profesionalisme yang tinggi (Parasuraman, 2001).

3. Daya Tanggap (*Responsiveness)*

Merupakan dimensi mutu pelayanan mengenai kemauan dan keinginan para staf dan karyawan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa pelayanan dengan cepat tanggap (Rahmayanty, 2010). Daya Tanggap dalam kualitas pelayanan adalah berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan agar dapat membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera (Parasuraman, 2001).

4. Jaminan (*Assurance)*

Merupakan dimensi mutu pelayanan yang mencakup pengetahuan, kemampuan, keramah-tamahan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf serta agar terbebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan. (Rahmayanty, 2010). Jaminan dalam kualitas pelayanan adalah berkenaan

dengan setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan (Parasuraman, 2001).

5. Kepedulian (*Empaty)*

Merupakan dimensi mutu pelayanan yang meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, memahami kebutuhan pelanggan serta memberi perhatian pribadi kepada pelanggan (Rahmayanty, 2010). Kepedulian dalam kualitas pelayanan adalah berkenaan dengan apabila semua pihak yang berkepentingan dengan pelayanan mempunyai rasa empati atau perhatian maka suatu pelayanan akan berjalan dengan lancar (Parasuraman, 2001).

Mengevaluasi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan suatu perusahaan umumnya yang sering digunakan perusahaan untuk mengetahui kepuasan pelanggan adalah melalui aspek pelayanan dan kualitas baranng atau jasa yang dibeli (Rahmayanty, 2010).

2.6 Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan

Faktor-faktor penentu kualitas pelayanan dalam mendukung berjalannya suatu pelayanan yang baik yaitu *information* (informasi), *consultation (*konsultasi*), order taking* (pengambilan pemesanan), *hospitality* (keramahan), *caretaking* (peduli), *exceptions* (pemecahan masalah), *billing (*penagihan*)* dan *payment* (pembayaran).

1. Informasi (*Information)*

   Informasi yang dimaksud baik mengenai produk dan informasi mengenai jasa dapat memenuhi atau sesuai dengan keinginan konsumen. Konsumen yang menerima informasi dari pihak perusahaan atau karyawan dengan baik dan jelas maka dinilai memberikan pelayanan yang baik mengenai suatu produk atau jasa yang ditawarkan kepada seorang konsumen.

2. Konsultasi *(Consultation)*

   Konsultasi yang dimaksud bisa berupa melalui nasehat, kolaborasi dan konseling. Perusahaan yang memberikan konseling dan adanya kolaborasi yang baik memiliki kualitas pelayanan yang semakin baik.

3. Pengambilan pemesanan (*Order taking)*

   Cara pemesanan bisa menjadi member, melalui telepon dan fasilitas yang tersedia. Adanya member, kemudian adanya fasilitas yang memadai dari sebuah perusahaan maka menunjukkan bahwa perusahaan memiliki nilai tambah di mata konsumennya.

4. Keramahan *(Hospitality)*

   Keramahan dan kesopanan karyawan juga diperlukan dalam pelayanan misalkan seorang karyawan dalam memberi salam kepada pelanggannya. Apabila karyawan ramah dan sopan berarti sebuah perusahaan memiliki kualitas pelayanan yang baik dimata konsumennya.

5. Peduli (*Caretaking)*

   Peduli pada kebutuhan konsumen seperti memberi perhatian, memberikan empati, karyawan yang memiliki perhatian dan memberikan empati kepada pelanggan berarti memiliki kualitas pelayanan yang baik untuk para konsumennya.

6. Pemecahan masalah *(Exceptions)*

   Cara memecahkan masalah atau memberikan solusi kepada konsumen, jika perusahaan memberikan solusi atau pemecahan masalah kepada konsumennya, berarti memenuhi harapan konsumen.

7. Penagihan *(Billing)*

   Cara penagihan atau sistem aktivitas akuntansi perusahaan, apabila perusahaan memiliki cara penagihan dan aktivitas akuntansi perusahaan yang baik berarti menunjukkan bahwa perusahaan memiliki kualitas pelayanan yang baik.

8. Pembayaran (*Payment)*

   Cara pembayaran seperti membayar sendiri, autodebet, dan lain-lain. Pembayaran yang semakin lengkap dan semakin praktis berarti menjadi nilai tambah di mata konsumen (Lovelock, 2002).

2.7 Tes Awal *(Pretest)* dan Tes Akhir *(Posttes)*

Pretest atau yang dikenal dengan tes awal dan *posttest* atau yang dikenal dengan tes akhir, dari berbagai sumber menggolongkan sebagai tes yang berfungsi

sebagai alat ukur perkembangan atau kemajuan belajar peserta. *Pretest* dan *posttest* digunakan sebagai evaluasi langsung belajar peserta sebelum dan sesudah proses pembelajaran dilakukan. Tes awal ini diberikan kepada peserta sebelum proses pembelajaran dilakukan dengan harapan untuk mendorong peserta agar lebih aktif dalam kegiatan pembelajaran yang akan dilakukan, kemudian dengan diadakannya *pretest* ini peserta menjadi tau materi-materi dan informasi penting yang nantinya akan diberikan oleh pengajar, bertujuan untuk mengetahui sampai dimana penguasaan pengetahuan serta keterampilan peserta terhadap materi yang akan disampaikan oleh pengajar.

Setelah hasil *pretest* tersebut akan dibandingkan dengan hasil *posttes*t. *Posttest* atau tes akhir adalah test yang diberikan kepada peserta pada akhir kegiatan pembelajaran yang dilakukan. Tujuan tes akhir yaitu untuk mengetahui sampai dimana pencapaian peserta terhadap materi yang telah disampaikan oleh pengajar, baik mengenai pengetahuan ataupun keterampilan peserta. Kemudian jika hasil *posttest* (tes akhir) di bandingkan dengan perolehan *pretest* (tes awal), maka keduanya berfungsi untuk mengukur sampai sejauh mana keefektifan pelaksanaan program pembelajaran yang diadakan. Dilakukannya kedua test ini pengajar dapat mengetahui apakah kegiatan pembelajaran atau materi yang diberikan berhasil atau tidak, jika rata-rata hasil dari *posttest* (tes akhir) lebih baik daripada *pretest* (tes awal) dapat dikatakan bahwa pembelajaran yang dilakukan menandakan tercapai (Amrulloh, 2016).

2.8 Organisasi dan Tata Kerja di Balai Pelatihan Pertanian Lampung

Organisasi dan tata kerja Balai Pelatihan Pertanian Lampung di atur berdasarkan peraturan menteri pertanian nomer 10/Permetan/OT.140/2/2009 tanggal 9 Februari 2009 tentang organisasi dan tata kerja Balai Pelatihan Pertanian Lampung. Organisasi dan tata kerja di Balai Pelatihan Pertanian Lampung dapat dirinci sebagai berikut :

a. Kepala Balai

Tugas pokok kepala Balai Pelatihan Pertanian Lampung adalah memimpin, menyelenggarakan, merencanakan dan merumuskan kebijakan dan program

pelatihan teknis, fungsional dan kewirausahaan di bidang pertanian bagi aparatur pertanian dan non aparatur pertanian di Balai Pelatihan Pertanian Lampung.

b. Sub bagian tata usaha

Tugas pokok sub bagian tata usaha adalah melakukan urusan kepegawaian, tata usaha, rumah tangga, keuangan, perlengkapan dan instansi Balai Pelatihan Pertanian Lampung, dalam rangka menyelenggarakan tugas sebagai mana dimaksud, sub bagian tata usaha Balai Pelatihan Pertanian Lampung berfungsi untuk :

1. merencanakan dan melaksanakan urusan yang berkenaan dengan kepegawaian Balai Pelatihan Pertanian Lampung
2. menyelenggarakan urusan administrasi perkantoran dan urusan tata usaha yang berkaitan dengan tugas dan fungsi Balai Pelatihan Pertanian Lampung
3. menyelenggarakan urusan administrasi keuangan dan menyusun laporan keuangan Balai Pelatihan Pertanian Lampung
4. menyelenggarakan urusan rumah tangga dan perlengkapan sesuai dengan kebutuhan Balai Pelatihan Pertanian Lampung
5. menyelenggarakan dan meyusun berbagai urusan yang berkenaan dengan penyiapan instalasi sesuai dengan Balai Pelatihan Pertanian Lampung.

c. Seksi program dan evaluasi

Seksi program dan evaluasi bertugas untuk merencanakan, merumuskan dan mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan Balai Pelatihan Pertanian Lampung di bidang pelaksanaan program dan evaluasi hasil pelatihan pertanian dalam rangka menyelenggarakan tugas pokok dan fungsi tersebut, seksi program dan evaluasi memiliki fungsi untuk :

1. melaksanakan dan menyiapkan bahan-bahan penyusunan rencana pelatihan di bidang pertanian yang menjadi tugas dan fungsi Balai Pelatihan Pertanian Lampung
2. menyusun dan merencanakan program pengembangan dan pelaksanaan pelatihan pertanian bagi aparatur dan non aparatur pertanian.
3. menyiapkan anggaran berkaitan dengan pelaksanaan program pelatihan teknis, fungsional dan kewirausahaan di bidang pertanian

4. melaksanakan koordinasi dan kerjasama dalam penyelenggaraan pelatihan pertanian.
5. melakukan pengelolaan data dan informasi pelatihan
6. menyelenggarakan evaluasi dan pelaporan berkaitan dengan pelaksanaan pelatihan teknis, fungsional dan kewirausahaan di bidang pertanian.

d. Seksi penyelenggaraan pelatihan

Seksi penyelenggaraan pelatihan mempunyai tugas pokok untuk merencanakan, merumuskan kebijakan dan mengkoordinasikan serta mengawasi pelaksanaan pelatihan pertanian yang diselenggarakan di Balai Pelatihan Pertanian Lampung, dalam rangka menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud seksi penyelenggaraan pelatihan memiliki fungsi untuk :

1. merencanakan, melaksanakan dan merumuskan kebijakan pelayanan di bidang pertanian teknis bagi aparatur dan non aparatur pertanian
2. melaksanakan pelayanan teknis terhadap berbagai kegiatan yang berkaitan dengan pelatihan fungsional bagi aparatur dan non aparatur pertanian
3. menyelenggarakan pelayanan teknis di bidang pelatihan kewirausahaan bagi aparatur pertanian dan non aparatur pertanian di provinsi Lampung.

e. Kelompok jabatan fungsional (widyaiswara pertanian)

Kelompok jabatan fungsional adalah terdiri atas fungsional widyaiswara dan instruktur serta sejumlah jabatan fungsional lainnya yang terbagi dalam berbagai kelompok jabatan fungsional berdasarkan bidang masing-masing sesuai dengan kebutuhan Balai Pelatihan Pertanian Lampung dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kelompok jabatan fungsional memiliki tugas dan fungsi untuk :

1. melakukan pelatihan teknis di bidang pertanian bagi aparatur dan non aparatur pertanian
2. melakukan pelatihan fungsional di bidang pertanian bagi aparatur pertanian
3. melakukan pelatihan kewirausahaan di bidang pertanian bagi aparatur pertanian dan non aparatur pertanian

4. melakukan pelatihan di bidang tanaman pangan, dan hortikultura dataran rendah bagi aparatur dan non aparatur pertanian
5. melakukan penyusunan bahan standar kompetensi kerja (SKK) pelatihan teknis, fungsional dan kewirausahaan di bidang pertanian
6. melakukan penyusunan paket pembelajaran dan media pelatihan teknis, fungsional dan kewirausahaan di bidang pertanian
7. melakukan pemberian konsultasi agribisnis bagi aparatur dan non aparatur pertanian.
8. melakukan kegiatan fungsional lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Dokumen Balai Pelatihan Pertanian Lampung).

2.9 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang digunakan oleh peneliti sebagai bahan referensi dapat dilihat pada tabel 5.

Tabel 5. Penelitian terdahulu

No	Nama peneliti /Tahun	Judul penelitian	Metode penelitian	Hasil penelitian
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Nuraini/2018	Tingkat Kepuasan Peserta Terhadap Kualitas Pelayanan Widyaiswara Pada Diklat Teknis Substantif Publikasi Ilmiah Bagi Guru Mata Pelajaran Agama MTS Angkatan III	Metode penelitian deskriptif kuantitatif dengan metode survei dengan teknik pengambilan sampel menggunakan teknik sampling jenuh/sensus dengan jumlah responden sebanyak 30 orang. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner yang kemudian di uji validitas dan reliabiitas dengan bantuan SPSS	Hasil penelitian menunjukkan pada kelima dimensi kualitas pelayanan dimensi berwujud (*tangibles*), dimensi kehandalan (*reliability*), dimensi daya tanggap (*responsiveness*), dimensi jaminan (*assurance*), dan dimensi empati (*empathy*) menunjukkan kepuasaan peserta sudah tercapai, namun widyaiswara pusdiklat tenaga teknis pendidikan dan keagamaan harus terus meningkatkan dalam memberikan pelayaan kepada peserta.

Tabel 5. (Lanjutan)...

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

2	Nugroho dkk /2017	Analisis Kepuasan Peserta Terhadap Kualitas Pelayanan Widyaiswara Pada DTSS Pengadaan Barang/Jasa Di BKD Malang	Metode penelitian merupakan penelitian kuantitatif deskriptif dengan instrumen yang digunakan dalam mengumpulkan data yaitu angket tertutup kemudian diolah dengan menggunakan SPSS for windows ver 16.0 dan sampel dalam penelitian adalah semua peserta yang berjumlah responden sebanyak 31 orang.	Hasil penelitian menunjukkan hasil analisis deskriptif diperoleh bahwa dimensi berwujud/*tangibles* (X_1), jaminan/*assurance* (X_4), empati/*empaty* (X_5) sudah termasuk kategori tinggi dalam memberikan kepuasan peserta namun pada dimensi kehandalan/ *reliaility* (X_2) dan daya tanggap/*responsiviness* (X_3) masih perlu untuk meningkatkan kinerjanya karena belum mencapai persentase mayoritas yang sangat puas.
3	Nasution, Julia R./2019	Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Online Lazada	Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Populasi adalah mahasiswa UIN Sumatera Utara yang pernah berbelanja di toko *online* Lazada dengan jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 78 responden. Metode pengumpulan data menggunakan angket (kuesioner) dan dokumentasi. Penelitian ini ada dua variabel yang di ukur yaitu kualitas pelayanan (X) sebagai variabel bebas (independent variabel) kemudian kepuasan pelanggan (Y) sebagai variabel terikat (dependent variabel). Instrumen penelitian di uji validitas dan reliabiitas serta dilakukannya uji asumsi klasik meliputi uji normalitas dan dilakukan analisis uji regresi sederhana.	Jawaban responden atas variabel kualitas pelayanan maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata skor sangat setuju sebanyak 32% responden, setuju sebanyak 59% responden, kurang setuju 7,4% responden, tidak setuju 0% responden dan tidak sangat setuju 0% responden. Hasil jawaban responden atas variabel kepuasan pelanggan maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata skor sangat setuju sebanyak 34% responden, setuju sebanyak 57,4% responden, kurang setuju 9% responden, tidak setuju 0% responden dan tidak sangat setuju 0% responden. Hasil validitas indikator dari kedua variabel X dan Y adalah valid serta uji reliabiitas yang dilakukan menyatakan bahwa kuesioner yang diuji berada pada kategori reliabel

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
4	AfrilliaHera / 2019	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Atm (Studi Pada Pt. Bni Syariah Cabang Banda Aceh)	Penelitian ini, menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah PT. BNI Syariah Cabang Banda Aceh. Jumlah responden dalam penelitian ini ditentukan oleh rumus slovin dengan jumlah responden sebanyak 100 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research*). Instrumen penelitian di uji validitas dan reliabiitas. Metode analisis data menggunakan statistik deskriptif, analisis regresi berganda dan uji koefisien determinasi (R^2)	Berdasarkan hasil uji analisis regresi berganda pengujian yang dilakukan terhadap variabel *tangibles, responsiveness* dan *empathy* menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan pada variabel *reliability, assurance* menujukkan bahwa terdapat pengaruh yang tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah. Nilai R^2 sebesar 0,686 yang berarti 68,6 % kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan (variabel independen), sisanya sebesar 31,4% dijelaskan oleh faktor lain di luar model.
5	Rahayu Dewi dkk/2017	Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Hotel (Studi Kasus Pada Hotel Gumaya Di Semarang)	Populasi dalam penelitian ini adalah orang - orang yang pernah menggunakan layanan hotel Gumaya Semarang. Sumber data adalah pelanggan yang dimintai tanggapan melalui kuesioner yang diberikan kepada responden. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah angket atau kuesioner. Instrumen penelitian di uji validitas dan reliabiitas. Metode analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda.	Berdasarkan hasil uji analisis regresi berganda pengujian yang dilakukan terhadap variabel bukti fisik (*tangible)*, keandaan (*reliability)*, daya tanggap (*responsivenes)*, jaminan (*assurance)*, variabel kepedulian (*emphaty)* mempunyai arah positif dalam pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen.

Tabel 5. Lanjutan...

Perbedaan penelitian penulis dengan penelitian sebelumnya yaitu terletak pada belum terdapatnya penelitian yang meneliti mengenai kepuasan pelanggan

terhadap kualitas pelayanan di bidang pertanian, maka dari itu penulis ingin melakukan penelitian mengenai tingkat kepuasan peserta pelatihan terhadap kualitas pelayanan pada penyelengaraan pelatihan tematik budidaya jagung angkatan I dan II di Balai Pelatihan Pertanian Lampung, terlebih lagi belum pernah adanya yang melakukan penelitian di lokasi yang penulis teliti.