



# LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER II

**BALAI BESAR  
PELATIHAN PETERNAKAN KUPANG**

**KEMENTERIAN PERTANIAN  
BADAN PENYULUHAN DAN PENGEMBANGAN SDM PERTANIAN  
BALAI BESAR PELATIHAN PETERNAKAN KUPANG  
2023**



**Profesional  
Daya Saing  
Wirausaha**

<http://bppsdp.pertanian.go.id>





**KEMENTERIAN  
PERTANIAN  
BADAN PENYULUHAN DAN PENGEMBANGAN SDM  
PERTANIAN**

**LAPORAN  
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
SEMESTER II TAHUN 2023**

**BALAI BESAR PELATIHAN  
PETERNAKAN(KUPANG – NUSA  
TENGGARA TIMUR)  
2023**

## Ringkasan Eksekutif

Balai Besar Pelatihan Peternakan (BBPP) Kupang merupakan salah satu unit kerja dilingkungan Kementerian Pertanian yang memberikan pelayanan publik, khususnya di bidang pelatihan peternakan bagi aparatur maupun non aparatur. Untuk mengukur sejauhmana tingkat kebermanfaatan penyelenggaraan pelayanan publik di BBPP Kupang, diperlukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM).

Pengumpulan dan pengolahan data SKM Lingkup Kementerian Pertanian mengacu kepada Permentan Nomor: 19/Permentan/OT.080/4/2018. Perhitungan SKM periode Semester II Tahun 2023 di Balai Besar Pelatihan Peternakan Kupang, diperoleh berdasarkan 104 responden yang disurvei menghasilkan nilai rata – rata indeks kepuasan masyarakat sebesar 3.93 atau nilai konversi sebesar 98.16.

Penilaian yang diberikan terhadap 9 unsur pelayanan publik, memberikan hasil sebagai berikut:

- Unsur 1, persyaratan pelayanan publik dengan nilai rata – rata hasil survei sebesar 3.98 atau nilai konversi sebesar 99.50 (sangat baik);
- Unsur 2, prosedur pelayanan publik dengan nilai rata –rata hasil survei sebesar 3.98 atau nilai konversi sebesar 99.50 (sangat baik);
- Unsur 3, waktu pelayanan publik dengan nilai rata – rata hasil survei sebesar 3.96 atau nilai konversi sebesar 99.00 (sangat baik);
- Unsur 4, biaya / tarif layanan dengan nilai rata – rata hasil survei sebesar 3.98 atau nilai konversi sebesar 99.50 (sangat baik);
- Unsur 5, produk layanan dengan nilai rata – rata hasil survei sebesar 3.98 atau nilai konversi sebesar 99.52 (sangat baik);
- Unsur 6, kompetensi pelaksana pelayanan publik dengan nilai rata – rata hasil survei sebesar 3.78 atau nilai konversi sebesar 94.50 (sangat baik);
- Unsur 7, perilaku pelaksana pelayanan publik dengan nilai rata – rata hasil survei sebesar 3.93 atau nilai konversi sebesar 98,25 (sangat baik);
- Unsur 8, penanganan pengaduan, saran, dan keluhan pelayanan publik dengan nilai rata – rata hasil survei sebesar 3.97 atau nilai konversi sebesar 99.25

(sangat baik); dan

- Unsur 9, sarana dan prasarana pelayanan publik dengan nilai rata – rata hasil surveisebesar 3.78 atau nilai konversi sebesar 94.47 (sangat baik).

Secara umum pelayanan publik yang diberikan oleh Balai Besar Pelatihan Peternakan Kupang selama periode Semester II Tahun 2023 dinilai **Sangat Baik** oleh seluruh pengguna fasilitas Balai Besar Pelatihan Peternakan Kupang, dengan nilai tertinggi mencapai 3,98 (99.52) dan nilai terendah sebesar 3.78 (94.47).

Responden Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (pengguna jasa BBPP Kupang) pada Semester II Tahun 2023 berjumlah 104 orang yang berasal dari peserta pelatihan bagi aparatur, bagi non aparatur, dan mahasiswa/pelajar serta pengunjung lainnya

Kupang, 1 September 2023  
Kepala Balai Besar Pelatihan Peternakan

**Dr. Ir. Yulia Asni Kurniawati, M.Si**  
NIP. 196707311993032001

## **BAB I PENDAHULUAN**

### ***1.1 Latar Belakang***

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan. Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi mutu yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan mutu pelayanan. Dalam rangka akuntabilitas pelayanan publik, Balai Besar Pelatihan Peternakan Kupang melaksanakan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM). SKM merupakan salah satu instrumen untuk mengukur tingkat kinerja pelayanan dan memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara objektif dan periodik terhadap perkembangan kinerja BBPP Kupang.

Data indeks yang diperoleh akan menjadi bahan penilaian terhadap unsur-unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong untuk meningkatkan pelayanan. Pelaksanaan SKM pada BBPP Kupang merupakan wujud nyata dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

### **1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

### **1.3 Maksud dan Tujuan**

Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di Lingkungan Balai Besar Pelatihan Peternakan Kupang dimaksudkan sebagai acuan untuk memperoleh data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan di Balai Besar Pelatihan Peternakan Kupang.

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh BBPP Kupang.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.
7. Tersedianya informasi tentang kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
8. Tersedianya informasi tentang kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh UKPP secara periodik;
9. Tersedianya informasi sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
10. Tersedianya informasi tentang SKM secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik dilingkungan Kementerian Pertanian;
11. Memacu persaingan positif antar UKPP dilingkungan Kementerian Pertanian dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.

#### **1.4 Metode dan Manfaat pengukuran SKM pada BBPP Kupang**

Metode SKM pada BBPP Kupang yang digunakan adalah metode kuesioner. Metode kuesioner adalah daftar pertanyaan tertulis yang ditujukan kepada responden, disebarkan secara Online.

## BAB II PENGUMPULAN DATA SKM

### 2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Balai Besar Pelatihan Peternakan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) BBPP Kupang adalah tim yang sesuai SK Kepala BBPP Kupang NTT pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2023 (sebagaimana terlampir).

### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM di BBPP Kupang menggunakan kuisisioner secara online ( G Form) yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuisisioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuisisioner SKM BBPP Kupang NTT yaitu :

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 pelayanan 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, ketrampilan 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).

### **2.3 Lokasi Pengumpulan Data**

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

### **2.4 Waktu Pelaksanaan SKM**

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulandengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli	1
2.	Pengumpulan Data	Juli - Agustus	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	September	2
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	September	2

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada BBPP Kupang berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada BBPP Kupang dalam kurun waktu semester II adalah sebanyak 104 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi pengguna layanan sarana. Responden yang terlibat dalam pengukuran SKM adalah masyarakat pengguna jasa layanan dan dipilih secara sampel random dari semua pengunjung di Balai Besar Pelatihan Peternakan Kupang dan diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan.

### A. Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan Balai Besar Pelatihan Peternakan Kupang

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan SKM terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai SKM digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \frac{\text{Nilai Penimbang}}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

**SKM BBPP KUPANG X 25**

Nilai persepsi, interval SKM, interval konversi SKM, mutu pelayanan Balai Besar Pelatihan Peternakan Kupang dapat dilihat pada tabel 1.

**Tabel 1.** Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM dan Mutu Pelayanan Balai Besar Pelatihan Peternakan Kupang

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,064 – 3,532	62,51 – 88,30	B	Baik
4	3,532 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

**BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM****1.1 Jumlah Responden SKM**

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 104 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE (%)
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	51	49.04
		Perempuan	53	50.96
2	Pendidikan	SD ke bawah	0	0.00
		SLTP	63	60.58
		SLTA	4	3.85
		DIII	0	0.00
		SI	37	35.58
		S2	0	0.00
3	Pekerjaan	PNS/TNI/POLRI	33	31.73
		Pegawai Swasta	0	0.00
		Wiraswasta/Usahawan	0	0.00
		Pelajar/Mahasiswa	71	68.27
		Lainnya	0	0.00
4	Usia	Dibawah 21 Tahun	65	62.50
		21-30 Tahun	22	21.15
		31-40 Tahun	9	8.65
		41-50 Tahun	8	7.69
5	Jenis Layanan	Pelatihan Dasar Fungsional Ahli	33	31.73
		Magang Mahasiswa Prodi Peternakan dan Kedokteran	7	6.73

		Hewan		
		Prakter Kerja Lapang Siswa SMK	64	61.53

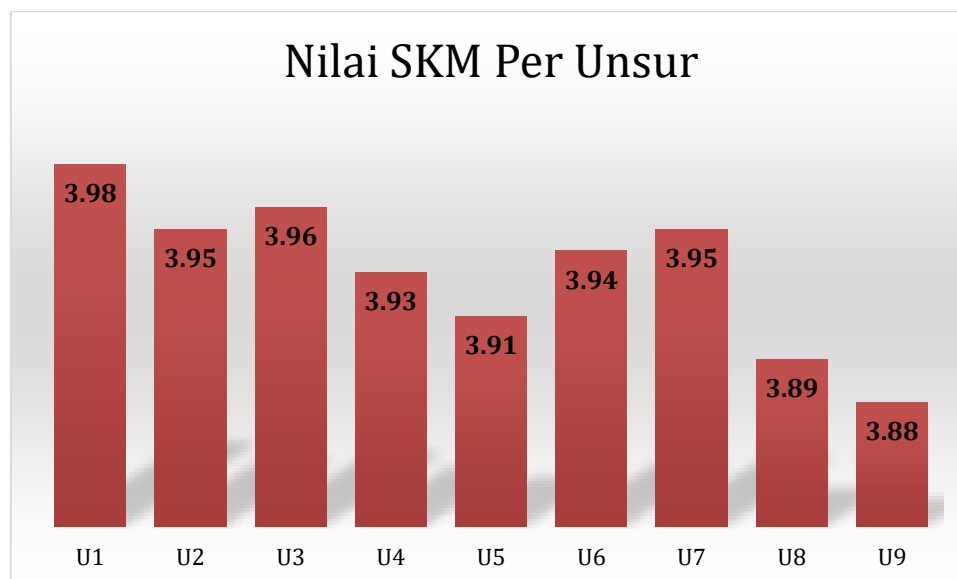
## 1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Unsur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.98	3.95	3.96	3.93	3.91	3.94	3.95	3.89	3.88
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	3.93 Konversi 98.33 A (Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



## **BAB IV ANALISIS HASIL SKM**

### ***4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan***

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Pada U9 Ketersediaan sarana dan prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 3.88 dikonversi senilai 96.88. Selanjutnya U8 Penanganan pengaduan saran dan keluhan mendapatkan nilai 3.89 dengan nilai konversi 97.36 termasuk urutan kedua unsur terendah dan terendah ketiga pada U5 Produk layanan senilai 3.91 dengan nilai konversi 97.84.
2. Sedangkan unsur layanan dengan nilai terendah yaitu U1 persyaratan pelayanan mendapatkan nilai 3.98 secara konversi 99.52, unsur layanan U3 kecepatan pelayanan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3.96 konversi nilai 99.04 dan unsur layanan tertinggi ketiga U2 dan U7 prosedur layanan dan perilaku petugas layanan dengan nilai 3.95 dengan nilai konversi 98.80
3. Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- ☒ ketersediaan sarana dan prasarana ditingkatkan
- ☒ kecepatan penanganan pengaduan saran dan keluhan ditingkatkan

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Ketersediaan sumber air yang masih kurang, air di tempat penginapan sering mati.
- Penanganan terhadap keluhan ketersediaan air agak lambat karena jumlah teknisi instalasi air yang terbatas

### ***4.2 Rencana Tindak Lanjut***

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan yang di hubungi secara acak sebagai sample melalui telephone dan kunjungan langsung pada waktu ke lapangan. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Ketersediaan sarana dan Prasarana	Menambah jumlah kran air			√	√	Kepegawaian dan Rumah Tangga
2	Penanganan pengaduan saran dan keluhan	Meningkatkan kecepatan terhadap perbaikan instalasi air		√	√	√	Kepegawaian dan Rumah Tangga



Adapun tindak lanjut lainnya berdasarkan hasil pengukuran SKM terhadap pelayanan yang dilakukan oleh Balai Besar Pelatihan Peternakan Kupang selama periode Semester II (01 Juli s/d 31 Agustus) Tahun 2023, maka secara global dari 9 unsur pelayanan, kinerja pelayanan Balai Besar Pelatihan Peternakan Kupang telah mencapai hasil yang sangat baik. Secara parsial, kategori baik ini dicapai oleh semua unsur pelayanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa BBPP Kupang dapat mempertahankan dan meningkatkan kinerja yang telah dicapai pada tahun-tahun sebelumnya.

### 4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan BBPP Kupang dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari semester I sampai semester II pada BBPP Kupang.

## **BAB V KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juli hingga Agustus 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di BBPP Kupang semester II Tahun 2023 secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 98.33 dengan skor 3.93
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu ketersediaan sarana dan prasarana dan penanganan pengaduan saran dan keluhan
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu persyaratan pelayanan dengan nilai tertinggi 3.97 dengan konversi sebesar 99.28, kecepatan pelayanan yaitu sebesar 3.97 konversi 99.25 dan prosedur pelayanan serta perilaku petugas pelayanan dengan nilai masing 3.95 dengan nilai konversi 98.75.

Demikian laporan hasil pelaksanaan Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Pengguna Jasa Pelayanan Semester II Tahun 2023 di BBPP Kupang NTT. Hasil ini menjadi dasar dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik oleh BBPP Kupang untuk waktu-waktu mendatang.

Kupang, 1 September 2023  
Koordinator Program Evaluasi

Bayu Ariawan S.Pd, M.Pd  
NIP. 198407122009121010

**LAMPIRAN 1.**

**REKAPITULASI DATA SKM SEMESTER II TAHUN 2023  
BALAI BESAR PELATIHAN PETERNAKAN KUPANG**

NO.	UNSUR PELAYANAN	JML NILAI PER UNSUR	NRR	KON VERSI	KATEGORI
1	Persyaratan	414	3.98	97.75	SANGAT BAIK
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	411	3.95	98.75	SANGAT BAIK
3	Waktu penyelesaian	412	3.96	97.25	SANGAT BAIK
4	Biaya atau tarif	409	3.93	96.75	SANGAT BAIK
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan publik	407	3.91	98.25	SANGAT BAIK
6	Kompetensi pelaksana	410	3.94	98	SANGAT BAIK
7	Perilaku pelaksana	405	3.95	98.25	SANGAT BAIK
8	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	411	3.89	99.25	SANGAT BAIK
9	Prasarana dan sarana	403	3.88	99.27	SANGAT BAIK
<b>JUMLAH NILAI RATA - RATA (NRR) TERTIMBANG</b>					<b>98.16</b>
<b>SKM UNIT PELAYANAN</b>					<b>3.93</b>

Mutu Pelayanan : **3.93**                                 **A (Sangat Baik)**  
**A (Sangat Baik)** : 88,31 - 100,00  
**B (Baik)** : 76,61 - 88,30  
**C (Kurang Baik)** : 65,00 - 76,60  
**D (Tidak Baik)** : 25,00 - 64,99

NO	UNSUR PELAYANAN
<b>U1</b>	Persyaratan
<b>U2</b>	Prosedur
<b>U3</b>	Waktu Pelayanan
<b>U4</b>	Biaya/Tarif
<b>U5</b>	Produk Layanan
<b>U6</b>	Kompetensi Pelaksana
<b>U7</b>	Perilaku Pelaksana
<b>U8</b>	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Keluhan
<b>U9</b>	Sarana dan Prasarana

**LAMPIRAN 2.**

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) BALAI  
BESAR PELATIHAN PETERNAKAN (BBPP) KUPANG  
BADAN PENYULUHAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA PERTANIAN  
KEMENTERIAN PERTANIAN  
BULAN JULI - AGUSTUS 2023**



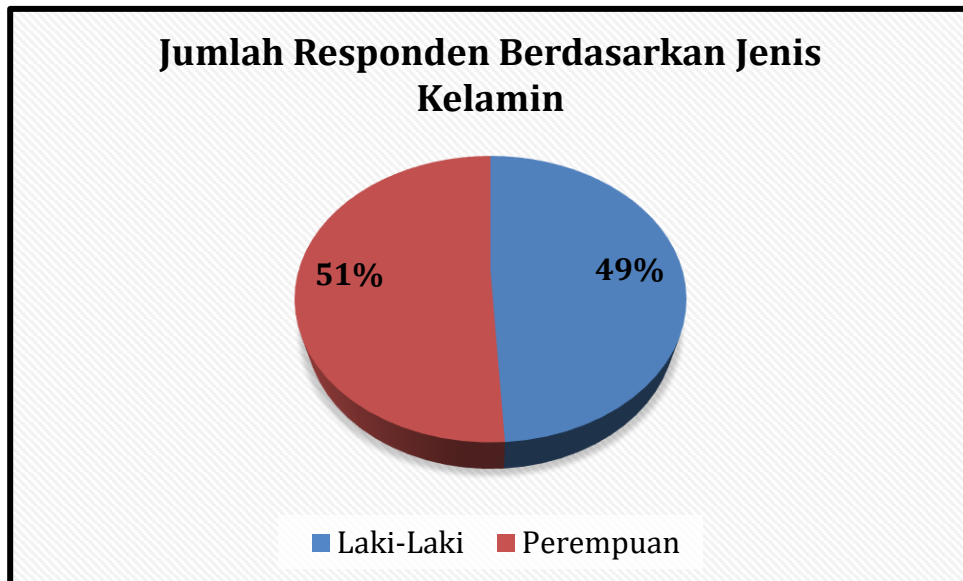
*terima kasih atas penilaian yang telah anda berikan masukan anda sangat bermanfaat untuk kemajuan unit kami agar terus memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat*

**NILAI SKM UNIT PELAYANAN**

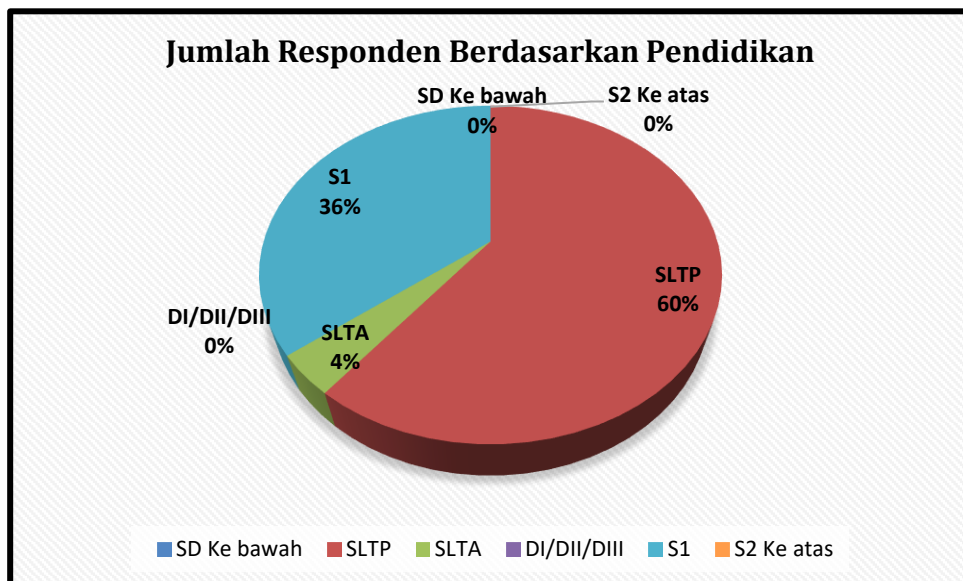
*A (Sangat Baik) : 88.31 - 100.00 B (Baik) : 76.61 - 88.30 C (Kurang Baik) : 65 - 76.60 D (Tidak Baik) : 25 - 64.99*

Lampiran 3

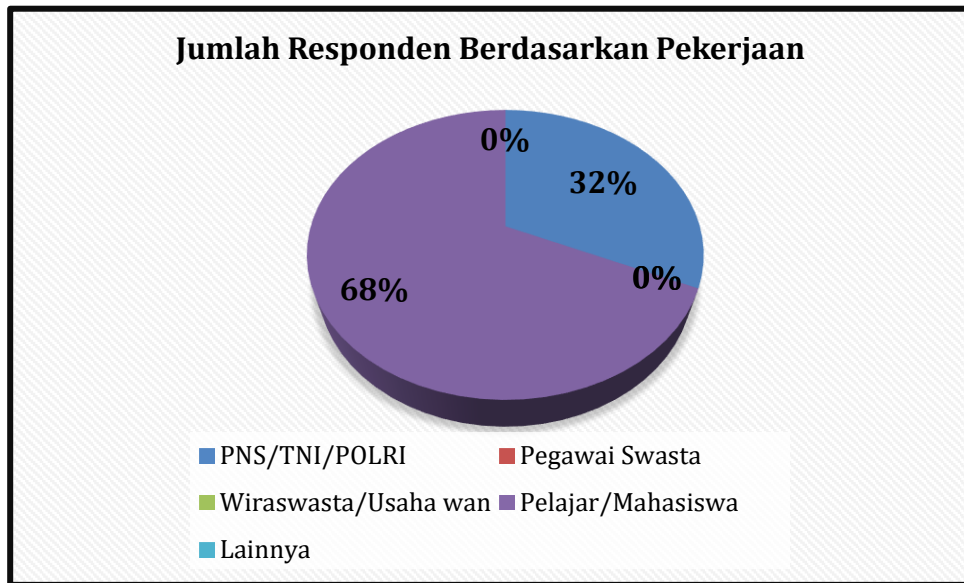
**Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**



**Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan**



### Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan



KUESIONER PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

INSTANSI PENYELENGGARA PELAYANAN PEMERINTAH DEP/LPNDP/PROV/KOTA/BUMN/BUMN  
 \*) .....

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

Bapak/Ibu/Saudara Yang Terhormat

Pemerintah dan dunia usaha sangat membutuhkan informasi unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin. Untuk itu Pemerintah berupaya menyajikan INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT secara rutin, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat. Indeks tersebut diperoleh berdasarkan pendapat masyarakat, yang dikumpulkan melalui SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP UNIT PELAYANAN PUBLIK

Survei ini MENANYAKAN PENDAPAT masyarakat, mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah atas penyelenggaraan pelayanan.

PERTANYAAN SENGAJA DIRANCANG SESEDERHANA MUNGKIN, untuk tidak mengambil waktu Bapak/Ibu/Saudara yang sangat berharga. Pendapat Bapak/Ibu/Saudara/ yang sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai dasar penyusunan indeks kepuasan masyarakat dalam upaya peningkatan mutu pelayanan instansi pemerintah kepada masyarakat.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei Atas

perhatian dan partisipasinya, disampaikan terima kasih.

..... 20....

INSTANSI PENYELENGGARA PELAYANAN PEMERINTAH DEP/LPNDP/PROV/KOTA/BUMN/BUMN  
 \*) .....

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

BIDANG : .....

UNIT PELAYANAN : .....

ALAMAT : .....

TELP/FAX : .....

( ..... 20 .....)

PERHATIAN :

1. Tujuan survei ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
2. Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggungjawabkan
3. Hasil survei ini akan digunakan untuk bahan penyusunan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi pemerintah maupun masyarakat
4. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan
5. Survei ini tidak ada hubungannya dengan nilai ataupun politik

**\*) = Coret yang tidak perlu**

## SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

## PERHATIAN :

1. Tujuan survei ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
2. Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggungjawabkan
3. Hasil survei ini akan digunakan untuk bahan penyusunan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi pemerintah maupun masyarakat
4. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan
5. Survei ini tidak ada hubungannya dengan pajak ataupun politik.

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN) (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)		Diisi oleh petugas
Nama/Nomor Responden	.....	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Umur	..... Tahun	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Jenis Kelamin	1. Laki-laki                      2. Perempuan	<input type="checkbox"/>
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah                      4. D1- D3 - D4 2. SLTP                                      5. S-1 3. SLTA                                      6. S-2 keatas	<input type="checkbox"/>
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/POLRI                      4. Pelajar/Mahasiswa 2. Pegawai Swasta                      5. Lainnya 3. Wirawasta/usahawan	<input type="checkbox"/>

## II. DATA PENCAHAH/PENGUMPUL DATA

Nama		
NIP/DATA LAIN		

## III. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P *)		P*)
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan, pengguna layanan a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal a. d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana b. Buruk c. Cukup d. Baik Sangat Baik	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat Cepat	1 2 3 4		
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4		



<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>1 2 3 4</p>		
<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan</p> <p>a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten</p>	<p>1 2 3 4</p>		
<p>7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>	<p>1 2 3 4</p>		

\*) Keterangan : P = Nilai pendapat masyarakat/



	Bura													
22	Erens Imanuel Seo	18	Laki-laki	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	Ferdiandus Wato	19	Laki-laki	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	3
24	Nonci Salomi Tasuab	19	Perempuan	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	4	4	4	4	3	3
25	Dervel T	18	Laki-laki	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	4	4	4	4	4	4
26	Benediktus A Pama	18	Laki-laki	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	3	4	4	4	4
27	Marlis noldiana Suana	18	Perempuan	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	3
28	Arnoldus Yansen Maimg20	20	Laki-laki	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	3
29	Jubaida Seo	18	Perempuan	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	Meisye Olivia Haobenu	16	Perempuan	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	Mawid arwadi busi	16	Laki-laki	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	3	4	4	4	4
32	Irgi F Tanesab	17	Laki-laki	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	3
33	Ester Sakan	16	Perempuan	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	Endang Yunita Liunukas	16	Perempuan	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	Jemris Nenotaek	16	Perempuan	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	Duzem Wilukore	18	Perempuan	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	3
37	Karmi Hauteas	18	Perempuan	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	3
38	Jebi Toni	18	Perempuan	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	4	3	4	4	4	3
39	Ayu Suryani Jessika	17	Perempuan	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	3
40	Fitri Lopo	17	Perempuan	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	3
41	Fandra Toni	18	Laki-laki	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	4	4	4	4	4	4
42	Debriyani Polly	18	Perempuan	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	Hilda D Ton	18	Perempuan	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	3	4	4
44	Nelci W Mapada	41	Perempuan	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	3
45	Yohane B Datoalin	39	Laki Laki	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	Diana Amarai	26	Perempuan	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	Fredrik Lero Sudy	34	Laki Laki	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	Maharani Gadis	29	Perempuan	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4



79	Fransiska Pasang	21	Perempuan	SLTA	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	Aldy Graven Sui	17	Laki Laki	SLTP	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	Alfindra A duly	18	Laki Laki	SLTP	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	Gregorius Mau	17	Laki Laki	SLTP	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	Imran B Tefamnasi	18	Laki Laki	SLTP	PELAJAR/MAHASISWA	3	4	4	4	4	4	4	4	4
84	Jumran E.B Lenggu	19	Laki Laki	SLTP	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	Marsel A. Manune	19	Laki Laki	SLTP	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	Medan M. Taneo	17	Laki Laki	SLTP	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	Pascualito D.J Martin	20	Laki Laki	SLTP	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	Alexander Abanat	18	Laki Laki	SLTP	PELAJAR/MAHASISWA	4	3	4	4	4	4	4	3	4
89	Armis Nuaring Abanat	18	Laki Laki	SLTP	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	Astriani Nesimnasi	19	Perempuan	SLTP	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	Juana Esra Nubatonis	17	Perempuan	SLTP	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	Lucky K. Berimau	17	Laki Laki	SLTP	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	Nongki Sardi Abanat	18	Laki Laki	SLTP	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	3	4	4	4	4	4
94	Sofianti Saefatu	19	Perempuan	SLTP	PELAJAR/MAHASISWA	4	3	4	4	4	4	4	4	4
95	Uni Munika Hasan	19	Laki Laki	SLTP	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	3	4	4	4	3	4
96	Edi Leon Tefnai	18	Perempuan	SLTP	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	4	3	4	4	3	4
97	Imelda H Banunaek	18	Perempuan	SLTP	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	3	4
98	Selfianti Faot	18	Perempuan	SLTP	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	3	3	4	4	4	4
99	Verni Mariana Bessie	17	Laki Laki	SLTP	PELAJAR/MAHASISWA	4	3	4	4	4	4	4	4	4
100	Risky Bell	19	Laki Laki	SLTP	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	Joseph Wunda	23	Laki-laki	S1	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	Gregorius R. Mau Kuru	26	Laki-laki	S1	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	Immanuel J. Borithnaban	25	Laki-laki	S1	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	3	4
104	Jefriyono Ch. Kandi	25	Laki-laki	S1	PELAJAR/MAHASISWA	4	3	4	4	4	4	4	3	4
Jumlah Nilai Per Unsur						414	411	412	409	407	410	405	411	403

Nilai Rata Rata Per Unsur	3.98	3.95	3.96	3.93	3.91	3.94	3.95	3.89	3.88
Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR per unsur x 0.1111)	0.442	0.439	0.440	0.437	0.435	0.438	0.439	0.433	0.431
IKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25)	98.33	3.93							
Mutu Pelayanan	A	<b>SANGAT BAIK</b>							