

2025



LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN I TAHUN 2025 BBPP KUPANG



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

Ringkasan Eksekutif

Balai Besar Pelatihan Peternakan (BBPP) Kupang merupakan salah satu unit kerja di lingkungan Kementerian Pertanian yang memberikan pelayanan publik, khususnya di bidang pelatihan peternakan bagi aparatur maupun non aparatur. Untuk mengukur sejauh mana 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 Triwulan I Tahun 2025 di Balai Besar Pelatihan Peternakan Kupang, diperoleh berdasarkan 45 responden yang disurvei menghasilkan nilai rata-rata indeks kepuasan masyarakat sebesar 3.77 atau nilai konversi sebesar 94.19.

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

1. Unsur 1, persyaratan pelayanan publik dengan nilai rata-rata hasil survei sebesar 3.84 atau nilai konversi sebesar 96.11 (sangat baik);
2. Unsur 2, prosedur pelayanan publik dengan nilai rata-rata hasil survei sebesar 3.78 atau nilai konversi sebesar 94.44 (sangat baik);
3. Unsur 3, waktu pelayanan publik dengan nilai rata-rata hasil survei sebesar 3.76 atau nilai konversi sebesar 93.89 (sangat baik);
4. Unsur 4, biaya / tarif layanan dengan nilai rata-rata hasil survei sebesar 3.82 atau nilai konversi sebesar 95.56 (sangat baik);
5. Unsur 5, produk layanan dengan nilai rata-rata hasil survei sebesar 3.69 atau nilai konversi sebesar 92.22 (sangat baik);
6. Unsur 6, kompetensi pelaksana pelayanan publik dengan nilai rata-rata hasil survei sebesar 3.80 atau nilai konversi sebesar 95.00 (sangat baik);
7. Unsur 7, perilaku pelaksana pelayanan publik dengan nilai rata-rata hasil survei sebesar 3.73 atau nilai konversi sebesar 93.33 (sangat baik);
8. Unsur 8, penanganan pengaduan, saran, dan keluhan pelayanan publik dengan nilai rata-rata hasil survei sebesar 3.80 atau nilai konversi sebesar 95.00 (sangat baik); dan
9. Unsur 9, sarana dan prasarana pelayanan publik dengan nilai rata-rata hasil survei sebesar 3.69 atau nilai konversi sebesar 92.22 (sangat baik).

Secara umum pelayanan publik yang diberikan oleh Balai Besar Pelatihan Peternakan Kupang selama periode Triwulan I Tahun 2025 dinilai **sangat baik** oleh seluruh pengguna fasilitas Balai Besar Pelatihan Peternakan Kupang, dengan nilai tertinggi mencapai 3.84 (96.11) dan nilai terendah sebesar 3.69 (92.22).

Responden Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (pengguna jasa BBPP Kupang) pada Triwulan I Tahun 2025 berjumlah 45 orang yang berasal dari peserta pelatihan bagi aparatur, bagi non aparatur, dan mahasiswa/pelajar serta pengunjung lainnya.

KATA PENGANTAR

Kegiatan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparaturnya pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut hal-hal sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Oleh karena itu, untuk mengukur kinerja Balai Besar Pelatihan Peternakan (BBPP) Kupang, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sekaligus mendengarkan dan menyerap aspirasi masyarakat (*stakeholder*) perihal kebutuhan dan harapan, maka dilakukan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada Triwulan I Tahun 2025 di Balai Besar Pelatihan Peternakan (BBPP) Kupang.

Pada kesempatan ini kami menyampaikan penghargaan dan terima kasih kepada responden, narasumber, panitia dan seluruh pihak yang telah mendukung dan membantu demi kelancaran kegiatan ini, juga kepada semua pihak yang telah bersedia dan meluangkan waktunya untuk memberikan penilaian secara obyektif.

Demikian laporan indeks kepuasan masyarakat ini dibuat, atas perhatian dan kerjasama semua pihak yang telah membantu dalam rangka menyelesaikan laporan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) disampaikan terima kasih.

Kupang, 9 April 2025

Dit. Kepala Balai Besar

Pelatihan Peternakan Kupang



Dr. Dodik Suprpto, S.Pt., M.Sc

NIP. 198106172006041002

DAFTAR ISI

Ringkasan Eksekutif.....	ii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	1
C. Maksud dan Tujuan	2
D. Metode dan Manfaat Pengukuran SKM pada BBPP Kupang	2
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM.....	4
A. Pelaksana SKM	4
B. Metode Pengumpulan Data	4
C. Lokasi Pengumpulan Data	5
D. Waktu Pelaksanaan SKM	5
E. Penentuan Jumlah Responden	5
F. Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan Balai Besar Pelatihan Peternakan Kupang	6
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	7
A. Jumlah Responden SKM	7
B. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	8
BAB IV ANALISIS HASIL SKM.....	9
A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
B. Rencana Tindak Lanjut	10
BAB V KESIMPULAN	11
LAMPIRAN .	12

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Waktu Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat	5
Tabel 2. Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM dan Mutu Pelayanan BBPP Kupang	6
Tabel 3. Rincian Responden SKM Triwulan I Tahun 2025	7
Tabel 4. Detail Nilai SKM per Unsur Triwulan I Tahun 2025	8
Tabel 5. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Hasil SKM	10

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Rekapitulasi Data SKM Triwulan I Tahun 2025 Balai Besar Pelatihan	
Pernakan Kupang	12
Lampiran 2 Nilai IKM Triwulan I Tahun 2025 BBPP Kupang	13
Lampiran 3 Jumlah Responden vs Nilai IKM Triwulan I Tahun 2025 BBPP Kupang	14
Lampiran 4 Kuesioner Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.....	17
Lampiran 5 Hasil Pengolahan Data Indeks Kepuasan Masyarakat.....	20

BAB I PENDAHULUAN

A. 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.

B. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

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 PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

C. 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.

D. 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.

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.

BAB II PENGUMPULAN DATA SKM

A. 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) Triwulan I Tahun 2025 (sebagaimana terlampir).

B. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM di BBPP Kupang menggunakan kuisioner secara *online* (*G-Form*) yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner 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 kuesioner 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).

C. 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.

D. Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 3 (tiga) bulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian pada Tabel 1 sebagai berikut:

Tabel 1. Waktu Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari	1
2.	Pengumpulan Data	Januari-Maret	90
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Maret	2
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Maret	3

E. 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 Triwulan I tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada BBPP Kupang dalam kurun waktu 3 (tiga) bulan adalah sebanyak 45 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.

F. 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:

$$\text{Bobot Nilai Rata – rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} \times 0.111$$

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

$$SKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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

$$SKM \text{ BBPP KUPANG} \times 25$$

Nilai persepsi, interval SKM, interval konversi SKM, mutu pelayanan Balai Besar Pelatihan Peternakan Kupang dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM dan Mutu Pelayanan BBPP 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	2.45 – 3.064	65.00 – 76.45	C	Kurang Baik
3	3.065 – 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**A. Jumlah Responden SKM**

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan Triwulan I tahun 2025 yang diperoleh yaitu 45 orang responden, dengan rincian terdapat pada Tabel 3.

Tabel 3. Rincian Responden SKM Triwulan I Tahun 2025

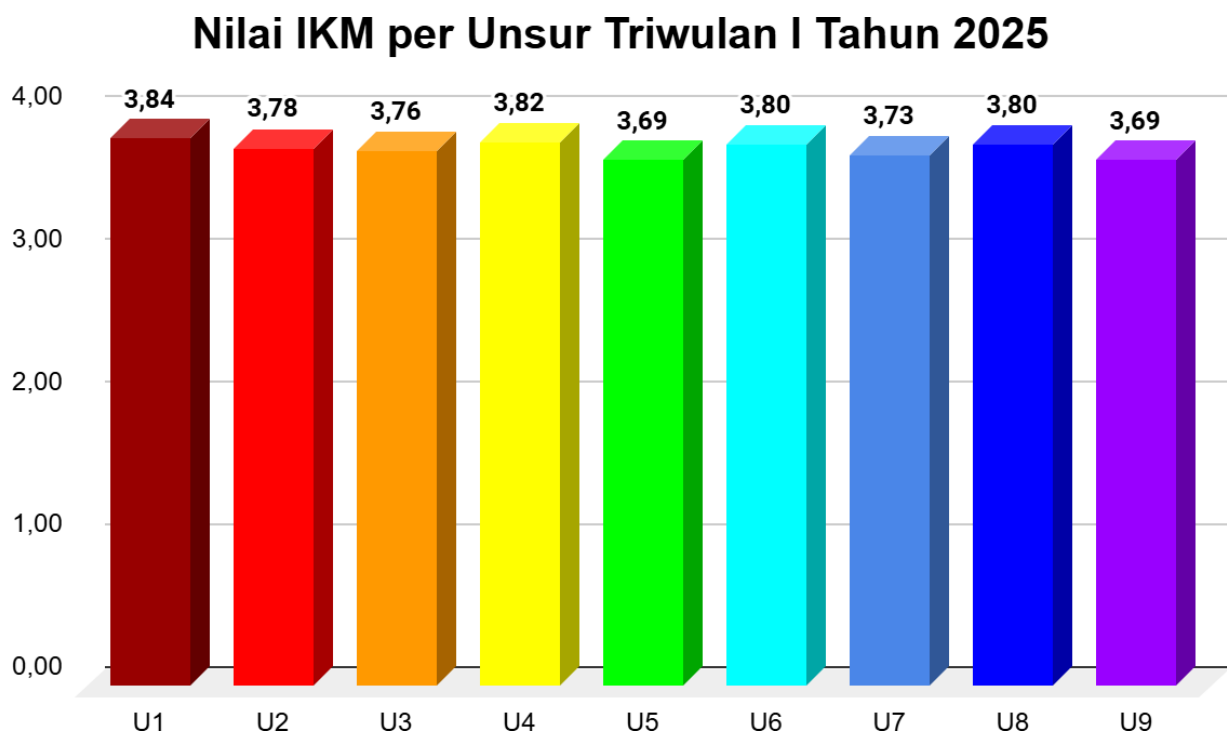
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	4	8,89%
		Perempuan	41	91,11%
2	Pendidikan	S2	1	1,67%
		S1	2	4,44%
		D1-D2-D3	8	17,78%
		SLTA	28	62,22%
		SLTP	6	13,33%
		SD	0	0,00%
3	Pekerjaan	PNS	3	6,67%
		Wirausaha	0	0,00%
		Pegawai swasta	3	6,67%
		Pelajar	32	71,11%
		Lainnya	7	15,56%
4	Usia	Dibawah 21 Tahun	32	71,11%
		21-30 Tahun	7	15,56%
		31-40 Tahun	6	13,33%
		41-50 Tahun	0	0,00%
		51-45 Tahun	0	0,00%
5	Jenis Layanan	Penyelenggaraan Pelatihan	0	0%
		Kerjasama Pelatihan	0	0%
		Sertifikasi Profesi di Bidang Pertanian/Peternakan	0	0%
		Layanan Dukungan	45	100%

B. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh detail nilai SKM per unsur Triwulan I tahun 2025 terdapat pada Tabel 4.

Tabel 4. Detail Nilai SKM per Unsur Triwulan I Tahun 2025

Unsur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,84	3,78	3,76	3,82	3,69	3,80	3,73	3,80	3,69
Nilai Konversi per Unsur	96,11	94,44	93,89	95,56	92,22	95,00	93,33	95,00	92,22
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	94,19	3,77							
	A								



Gambar 1. Grafik Nilai SKM per Unsur Tahun 2025

BAB IV ANALISIS HASIL SKM

A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Nilai SKM Triwulan I tahun 2025 BBPP Kupang yaitu 3.77. Nilai ini lebih baik jika dibandingkan dengan nilai tahun 2024, yaitu nilai mengalami kenaikan dari 3.52 (tahun 2024) menjadi 3.77 (tahun 2025).
2. Nilai SKM Triwulan I tahun 2025 BBPP Kupang, pada unsur kelima (U5), Produk spesifikasi jenis pelayanan, mendapatkan nilai terendah yaitu 3.69 dengan nilai konversi 92.22. Selanjutnya unsur kesembilan (U9), sarana dan prasarana, mendapat nilai 3.69 dengan nilai konversi 96.22, termasuk urutan kedua unsur terendah. Unsur terendah ketiga pada unsur ketujuh (U7), perilaku pelaksana, dengan nilai 3.73 dan hasil konversi 93.33.
3. Nilai SKM Triwulan I tahun 2025 BBPP Kupang, pada unsur kesatu (U1), persyaratan, mendapat nilai tertinggi yaitu 3.84 dengan nilai konversi 96.11. Selanjutnya unsur keempat (U4), biaya/tarif, mendapatkan nilai 3.82 dengan nilai konversi 95.56. Unsur tertinggi ketiga pada unsur ketujuh (U6), kompetensi pelaksana, mendapat nilai 3.80 dengan nilai konversi 95.00.
4. 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 :
 - Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan ditingkatkan
 - Ketersediaan dan kualitas sarana dan prasarana ditingkatkan
 - Pemberian pelayanan yang perlu ditingkatkan

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

- Program pelayanan permagangan yang kurang sesuai dengan standar pelayanan yang telah ada
- Ketersediaan sarana dan prasarana magang
- Penanganan terhadap keluhan di asrama yang kurang cepat

B. Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan 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 sampel melalui telepon 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 5.

Tabel 5. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Hasil SKM

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Kesesuaian produk pelayanan	Perbaikan pelayanan magang yang sesuai dengan kebutuhan siswa/mahasiswa/penerima layanan		√	√	√	Ketua Kelompok Substansi Penyelenggaraan Pelatihan
2	Ketersediaan sarana dan prasarana	Melengkapi sarana dan prasarana pelatihan, magang dan lainnya		√	√	√	Ketua Tim Kerja Perlengkapan dan Rumah Tangga
3	Prilaku dalam pemberian pelayanan	Melengkapi nomor darurat untuk dihubungi dan barcode pengaduan apabila terdapat kendala atau keluhan pada pelayanan		√	√	√	Ketua Tim Kerja Perlengkapan dan Rumah Tangga

Adapun tindak lanjut lainnya berdasarkan hasil pengukuran SKM terhadap pelayanan yang dilakukan oleh Balai Besar Pelatihan Peternakan Kupang selama periode Triwulan I Tahun 2025, maka secara global dari 9 unsur pelayanan, kinerja pelayanan Balai Besar Pelatihan Peternakan Kupang telah mencapai hasil yang sangat baik. Secara parsial, kategori sangat 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.

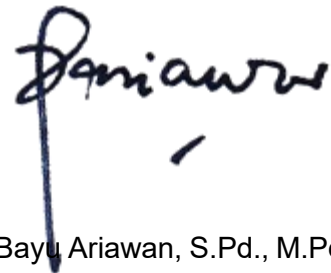
BAB V KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama Triwulan I tahun 2025 mulai Januari – Maret 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di BBPP Kupang Triwulan I Tahun 2025 secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat baik dengan nilai SKM 94.19 dengan skor 3.77 (sangat baik).
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu kesesuaian produk layanan, perilaku pelaksana serta kualitas sarana dan prasarana.
3. Unsur pelayanan dengan nilai tiga tertinggi yaitu persyaratan, biaya/tarif dan kompetensi pelaksana.

Demikian laporan hasil pelaksanaan Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Pengguna Jasa Pelayanan Triwulan I Tahun 2025 di BBPP Kupang NTT. Hasil ini menjadi dasar dalam meningkatkan pelayanan publik oleh BBPP Kupang untuk waktu-waktu mendatang.

Kupang, 9 April 2025
Koordinator Program Evaluasi



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

LAMPIRAN 1.

**REKAPITULASI DATA SKM TRIWULAN I TAHUN 2025
BALAI BESAR PELATIHAN PETERNAKAN KUPANG**

NO	UNSUR PELAYANAN	JML NILAI PER UNSUR	NRR	KONVERSI	KATEGORI
1	Persyaratan	173	3,84	96,11	A
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	170	3,78	94,44	A
3	Waktu penyelesaian	169	3,76	93,89	A
4	Biaya atau tarif	172	3,82	95,96	A
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan publik	166	3,69	92,22	A
6	Kompetensi pelaksana	171	3,80	95,00	A
7	Perilaku pelaksana	168	3,73	93,33	A
8	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	171	3,80	95,00	A
9	Prasarana dan sarana	166	3,69	92,22	A
JUMLAH NILAI RATA – RATA (NRR) TERTIMBANG					3.77
SKM UNIT PELAYANAN					A

Mutu Pelayanan : 94,19 (Sangat Baik)

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00

B (Baik) : 76,61 - 88,30

C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,45

D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

LAMPIRAN 2.

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
BALAI BESAR PELATIHAN PETERNAKAN (BBPP) KUPANG
BADAN PENYULUHAN DAN PENGEMBANGAN SDM PERTANIAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
BULAN JANUARI - MARET 2025

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Balai Besar Pelatihan Peternakan Kupang
Triwulan I Tahun 2025

NILAI IKM	NAMA UNIT : BALAI BESAR PELATIHAN PETERNAKAN KUPANG
94.19	Jumlah responden : 45 orang Jenis kelamin : L : 4 orang P : 41 orang Pendidikan : S2 : 1 orang S1 : 2 orang D1/D2/D3 : 8 orang SLTA : 28 orang SLTP : 6 orang SD : 0 orang Periode survey 1 Januari – 31 Maret 2025

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

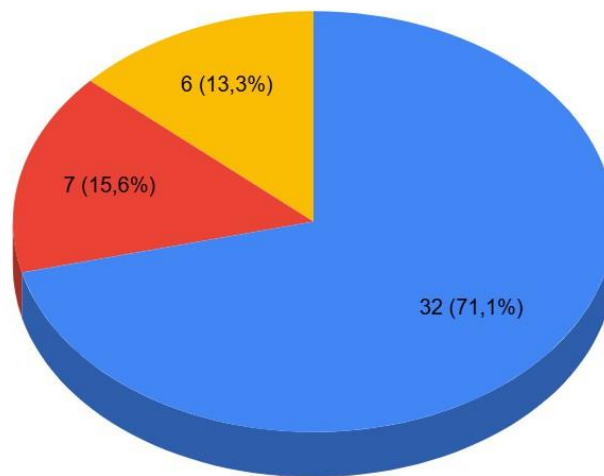
NILAI SKM UNIT PELAYANAN

A (Sangat Baik) : 88.31 - 100.00
 B (Baik) : 76.61 - 88.30
 C (Kurang Baik) : 65 - 76.45
 D (Tidak Baik) : 25 - 64.99

Lampiran 3.

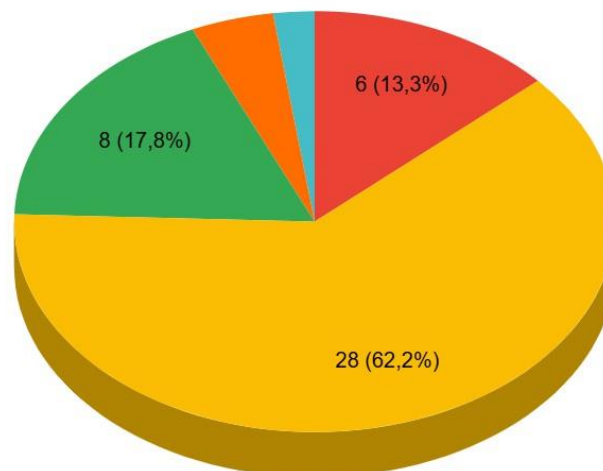
Responden Triwulan I Tahun 2025 Berdasarkan Umur

<21 21-30 31-40



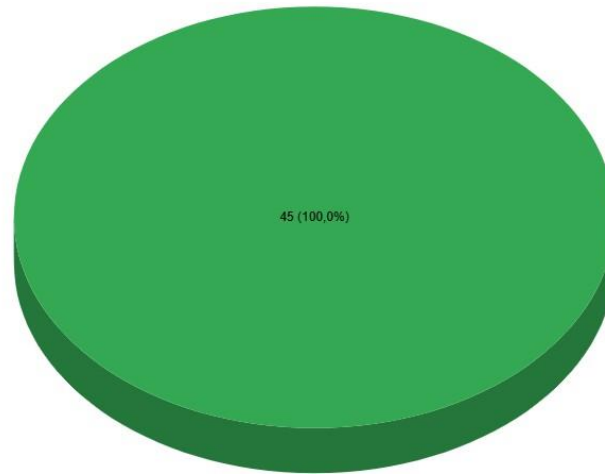
Responden Triwulan I Tahun 2025 Berdasarkan Pendidikan

SLTP SLTA D1-D3-D4 S1 S2 >



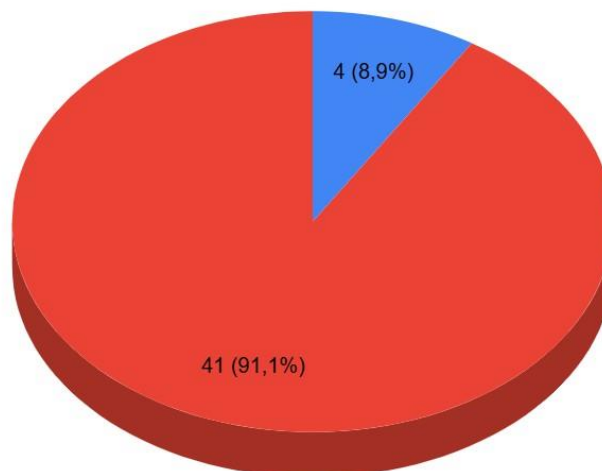
Responden Triwulan I Tahun 2025 Berdasarkan Jenis Pelayanan

● Layanan Pendukung



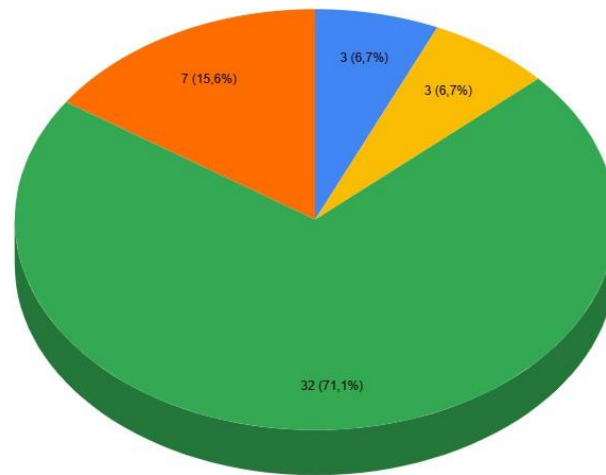
Responden Triwulan I Tahun 2025 Berdasarkan Jenis Kelamin

● Laki-laki ● Perempuan



Responden Triwulan I Tahun 2025 Berdasarkan Pekerjaan

● PNS ● Pegawai Swasta ● Pelajar ● Lainnya



Lampiran 4.**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
DEP/LPNDP/PROV/KOTA/BUMN/BUMN *)
UNIT PELAYANAN : ALAMAT: TELP/FAX :
PERHATIAN : Tujuan survei ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggungjawabkan Hasil survei ini akan digunakan untuk bahan penyusunan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi pemerintah maupun masyarakat Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan
*) = Coret yang tidak

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		
Umur	 Tahun	
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan	☐
Pendidikan Terakhir	1. SD kebawah 4. D1- D3 - D4 2. SLTP 5. S-1 3. SLTA 6. S-2 keatas	☐
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/POLRI 4. Pelajar/Mahasiswa 2. Pegawai Swasta 5. Lainnya 3. Wiraswasta/usahawan	☐

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

*) Keterangan : P = Nilai pendapat masyarakat/

Lampiran 5.

**PENGOLAHAN DATA KUISIONER
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT BBPP KUPANG
TRIWULAN I TAHUN 2025**

NO	Nama	Umur (Tahun)	Jenis Kelamin	Pendidika n	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Atha Asmiwaty Pa Nyola	30	Perempuan	D1-D3-D4	Lainnya	4	4	4	4	3	4	4	4	3
2	Chrisy	28	Perempuan	D1-D3-D4	Lainnya	4	4	3	4	3	3	4	4	3
3	Keysie	17	Perempuan	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	4	3	4	4	4	4
4	Waldetrudis Owa	16	Laki-laki	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	3	4	4	4	4
5	Indah	16	Perempuan	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	3	4	4	4	4
6	Estri Wehelmina Bangkole, A. Md	29	Perempuan	D1-D3-D4	Lainnya	4	4	3	4	3	4	4	4	4
7	Enjelia	30	Perempuan	D1-D3-D4	Lainnya	4	4	4	4	3	4	4	4	4
8	Kaho	29	Perempuan	D1-D3-D4	Lainnya	4	4	4	4	3	4	4	4	4
9	Hinga	38	Perempuan	D1-D3-D4	Pegawai Swasta	4	4	4	4	3	4	4	4	4
10	Disyan	16	Perempuan	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	3
11	Thami	16	Perempuan	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	3
12	Noor	16	Perempuan	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	Fransiska	16	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	2
14	Sara Kahi Timba	16	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	3
15	FRANSISKA SAVERIA LEGUR SOGE	16	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	3
16	Tukan	16	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	3	4	4	4	4	4	4	4
17	Klarinett	16	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	4	4	4	4	4	3
18	Maria Y	16	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	4	4	4	4	4	3
19	Sotriy	16	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	4	4	4	4	4	3
20	Sesfaot	16	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	4	4	4	4	4	4
21	Inacio Magalhaes	16	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	4	4	4	4	4	3
22	Fitri Feranita	16	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	4	4	4	4	4	3
23	Agrilis Labuh	16	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	3

NO	Nama	Umur (Tahun)	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
24	Aliffiya Pury	16	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	Remi Ksti Yiwa	16	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	3	4	4	4	4	4
26	Ferdifta Wahyu Anggita	16	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	3	4	4	4	3	4
27	Irenjung Trisantho Salu	16	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	4	3	3	4	4	3	4
28	Kharunia Adhi Samuel Dharmayanto	16	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	4	3	3	3	3	3	4
29	Indah Y. S.	16	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	4	3	4	3	3	3	4
30	Maria Imakulata Nau Longo	16	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	4	2	4	3	3	3	4
31	Romayanti Simamora	16	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	4	4	4	3	3	3	4
32	Ayunita Robertini Duru	16	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	3	4	4	4	3	3	3	4
33	NJANI WOHANGARA	16	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	3	4	4	4	3	3	3	4
34	Nomensen G Baran	16	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	3	4	4	4	3	3	3	4
35	Heldy Alvionita Uly	16	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	3	4	4	4	3	3	4	4
36	Naomi Diana Herlin Dima, SST	16	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	4	4	4	3	4	4
37	Natalianzi Djami Leba	16	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	3	4	4
38	DESY MARLIA ULLU	16	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	2	4	4
39	Rahrl Suhardjana	29	Perempuan	SLTA	Lainnya	4	4	3	4	4	4	4	4	4
40	Sitti urfiah	27	Perempuan	SLTA	Lainnya	4	4	4	3	4	4	4	4	4
41	John Wiklif	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	3	4	4	4	4
42	Maria Dolorosa Itu SST	40	Perempuan	S2 keatas	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	3	4	4	4	4
43	FRANSISKA SAVERIA LEGUR SOGE	40	Perempuan	D1-D3-D4	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	Maria Koltilde Tukan	40	Perempuan	D1-D3-D4	Pegawai Swasta	4	4	4	4	3	4	4	4	4
45	Apriliana Klarineta Bare Tukan	39	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Jumlah Nilai Per Unsur	173	170	169	172	166	171	168	171	166
Nilai Rata Rata Per Unsur	3,84	3,78	3,76	3,82	3,69	3,80	3,73	3,80	3,69
Nilai Konversi per Unsur	96,11	94,44	93,89	95,56	92,22	95,00	93,33	95,00	92,22

Kategori per Unsur	A	A	A	A	A	A	A	A	A
Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR per unsur x 0.1111)	0,43	0,42	0,42	0,42	0,41	0,42	0,41	0,42	0,41
IKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25)		94,19	3,77						
Mutu Pelayanan	A								