



LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

TRIWULAN I TAHUN 2026

BALAI BESAR PELATIHAN PETERNAKAN KUPANG

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 2026 di Balai Besar Pelatihan Peternakan Kupang, diperoleh berdasarkan 118 responden yang disurvei menghasilkan nilai rata-rata indeks kepuasan masyarakat sebesar 3.66 atau nilai konversi sebesar 91.54.

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 3.56 atau nilai konversi sebesar 89.09 (sangat baik);
2. Unsur 2, prosedur pelayanan publik dengan nilai rata-rata hasil survei sebesar 3.67 atau nilai konversi sebesar 91.65 (sangat baik);
3. Unsur 3, waktu pelayanan publik dengan nilai rata-rata hasil survei sebesar 3.60 atau nilai konversi sebesar 89,96 (sangat baik);
4. Unsur 4, biaya / tarif layanan dengan nilai rata-rata hasil survei sebesar 3.64 atau nilai konversi sebesar 90.88 (sangat baik);
5. Unsur 5, produk layanan dengan nilai rata-rata hasil survei sebesar 3.71 atau nilai konversi sebesar 92.86 (sangat baik);
6. Unsur 6, kompetensi pelaksana pelayanan publik dengan nilai rata-rata hasil survei sebesar 3.77 atau nilai konversi sebesar 94.27 (sangat baik);
7. Unsur 7, perilaku pelaksana pelayanan publik dengan nilai rata-rata hasil survei sebesar 3.65 atau nilai konversi sebesar 91.13 (sangat baik);
8. Unsur 8, penanganan pengaduan, saran, dan keluhan pelayanan publik dengan nilai rata-rata hasil survei sebesar 3.68 atau nilai konversi sebesar 92 (sangat baik); dan
9. Unsur 9, sarana dan prasarana pelayanan publik dengan nilai rata-rata hasil survei sebesar 3.68 atau nilai konversi sebesar 92 (sangat baik).

Secara umum pelayanan publik yang diberikan oleh Balai Besar Pelatihan Peternakan Kupang selama periode Triwulan I Tahun 2026 dinilai **sangat baik** oleh seluruh pengguna fasilitas Balai Besar Pelatihan Peternakan Kupang, dengan nilai tertinggi mencapai 3.77 (94.26) dan nilai terendah sebesar 3.56 (89.09).

Responden Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (pengguna jasa BBPP Kupang) pada Triwulan I Tahun 2026 berjumlah 118 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 2026 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, 31 Maret 2026

Kepala Balai Besar

latihan Peternakan Kupang



Roby Darmawan, M.Eng
NIP196912151991011001

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 2026 Balai Besar Pelatihan Peternakan Kupang	12
Lampiran 2 Nilai IKM Triwulan I Tahun 2026 BBPP Kupang	13
Lampiran 3 Jumlah Responden vs Nilai IKM Triwulan I Tahun 2026 BBPP Kupang	14

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 aparaturnya 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 aparaturnya 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 2026 (sebagaimana terlampir).

B. 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).

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 2026, maka populasi penerima layanan pada BBPP Kupang dalam kurun waktu 3 (tiga) bulan adalah sebanyak 118 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 2026 yang diperoleh yaitu 118 orang responden, dengan rincian terdapat pada Tabel 3.

Tabel 3. Rincian Responden SKM Triwulan I Tahun 2026

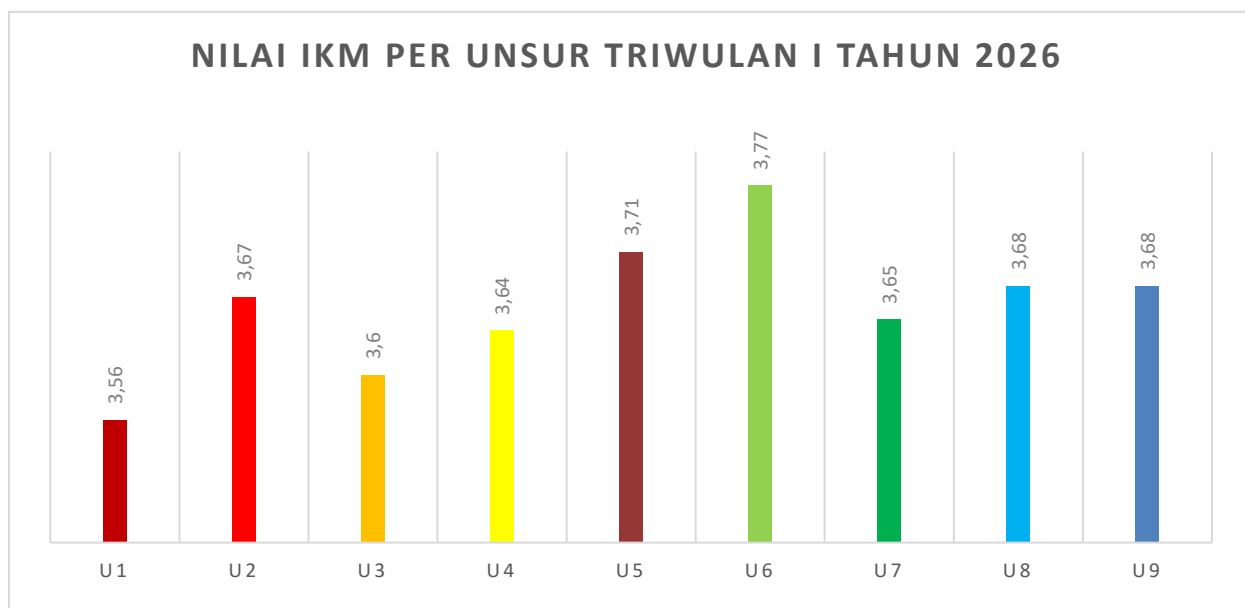
NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	91	76,47%
		Perempuan	28	23,53%
2	Pendidikan	S2	7	5,88%
		S1	39	32,77%
		D1/D2/D3	18	15,13%
		SMA/Sederajat	52	43,69%
		SMP/Sederajat	2	1,68%
		SD/Sederajat	1	0,84%
3	Pekerjaan	ASN	37	31,09%
		Wirausaha	5	4,20%
		Pegawai Swasta	7	5,88%
		Pelajar	12	10,08%
		Petani/nelayan	28	23,53%
		Pekerja lepas/Freelance	3	2,52%
		Ibu Rumah Tangga	8	6,7%
		Lainnya	19	15,97%
4	Usia	< 17 tahun	44	36,97%
		17-25 tahun	44	36,97%
		26-34 tahun	31	26,05%
		35-44 tahun	17	14,28%
		45-54 tahun	13	10,92%
		55-65 tahun	2	3,27%
		> 65 tahun	0	0%
5	Jenis Layanan	Penyelenggaraan pelatihan	30	25,21%
		Penyelenggaraan kerja sama pelatihan	61	51,26%
		Setifikasi profesi	3	2,52%
		Layanan dukungan (Konsultasi,/magang/inkubator agribisnis/sarana/prasarana)	25	21,01%
6	Distabilitas	Tidak	118	99,16%
		Ya	1	0,84%

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	3,56	3,67	3,60	3,64	3,71	3,77	3,65	3,68	3,68
Nilai Konversi per Unsur	89,08	91,65	89,96	91,00	92,85	94,27	91,13	92	92
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	91,54	3,66							
	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 2026 BBPP Kupang yaitu 3.66. Nilai ini lebih dari target Nilai IKM tahun 2026, yaitu 3,60.
2. Nilai SKM Triwulan I tahun 2026BBPP Kupang, pada unsur pertama (U1), , persyaratan pelayanan publik, mendapatkan nilai terendah yaitu 3.56 dengan nilai konversi 89.09. Selanjutnya unsur ketiga (U3), waktu pelayanan publik, mendapat nilai 3.60 dengan nilai konversi 89.96, termasuk urutan kedua unsur terendah. Unsur terendah ketiga pada unsur keempat (U4), biaya / tarif layanan, dengan nilai 3.64 dan hasil konversi 91.00.
3. Nilai SKM Triwulan I tahun 2026 BBPP Kupang, pada unsur keenam (U6), kompetensi pelaksana pelayanan publik, mendapat nilai tertinggi yaitu 3.77 dengan nilai konversi 94.27. Selanjutnya unsur kelima (U5), produk layanan, mendapatkan nilai 3.71 dengan nilai konversi 92.85. Unsur tertinggi ketiga pada unsur kedelapan (U8), penanganan pengaduan, saran, dan keluhan pelayanan publik dan unsur kesembilan (U9), sarana dan prasarana pelayanan publik, mendapat nilai 3.68 dengan nilai konversi 92.
4. Berdasarkan rekapitulasi pengelolaan pengaduan melalui seluruh kanal yang tersedia, tidak terdapat saran, kritik, maupun pengaduan yang masuk selama periode pelaporan.

B. 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 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	Persyaratan Pelayanan Publik	Melakukan review dan penyederhanaan persyaratan layanan agar lebih mudah dipahami		√	√	√	Kepala Bagian Umum
2	Waktu Pelayanan	Melakukan evaluasi dan penyesuaian standar waktu pelayanan (SOP) agar lebih realistis dan terukur		√	√	√	Kepala Bagian Umum
3	Biaya/ Tarif Layanan	Meningkatkan informasi biaya/tarif layanan melalui media publikasi yang mudah dilihat		√	√	√	Ketua Tim Kerja Rumah Tangga dan Barang milik Negara

Adapun tindak lanjut lainnya berdasarkan hasil pengukuran SKM terhadap pelayanan yang dilakukan oleh Balai Besar Pelatihan Peternakan Kupang selama periode Triwulan I Tahun 2026, 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 2026 mulai Januari – Maret 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di BBPP Kupang Triwulan I Tahun 2026 secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat baik dengan nilai SKM 91.54 dengan skor 3.66 (sangat baik).
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu persyaratan pelayanan publik, waktu pelayanan serta biaya/tarif layanan.
3. Unsur pelayanan dengan nilai tiga tertinggi yaitu Kompetensi Layanan, Produk Layanan, Penanganan pengaduan.

Demikian laporan hasil pelaksanaan Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Pengguna Jasa Pelayanan Triwulan I Tahun 2026 di BBPP Kupang NTT. Hasil ini menjadi dasar dalam meningkatkan pelayanan publik oleh BBPP Kupang untuk waktu-waktu mendatang.

Kupang, 31 Maret 2026

Koordinator Program Evaluasi



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

LAMPIRAN 1.

**REKAPITULASI DATA SKM TRIWULAN I TAHUN 2026
BALAI BESAR PELATIHAN PETERNAKAN KUPANG**

NO	UNSUR PELAYANAN	JML NILAI PER UNSUR	NRR	KONVERSI	KATEGORI
1	Persyaratan	606	3,56	89,09	A
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	922	3,67	91,65	A
3	Waktu penyelesaian	309	3,60	89,96	A
4	Biaya atau tarif	922	3,64	91,01	A
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan publik	303	3,71	92,86	A
6	Kompetensi pelaksana	306	3,77	94,27	A
7	Perilaku pelaksana	950	3,65	91,13	A
8	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	306	3,68	92,00	A
9	Prasarana dan sarana	298	3,68	92,00	A
JUMLAH NILAI RATA – RATA (NRR) TERTIMBANG					3.66
SKM UNIT PELAYANAN					A

Mutu Pelayanan : 91,54 (Sangat Baik)

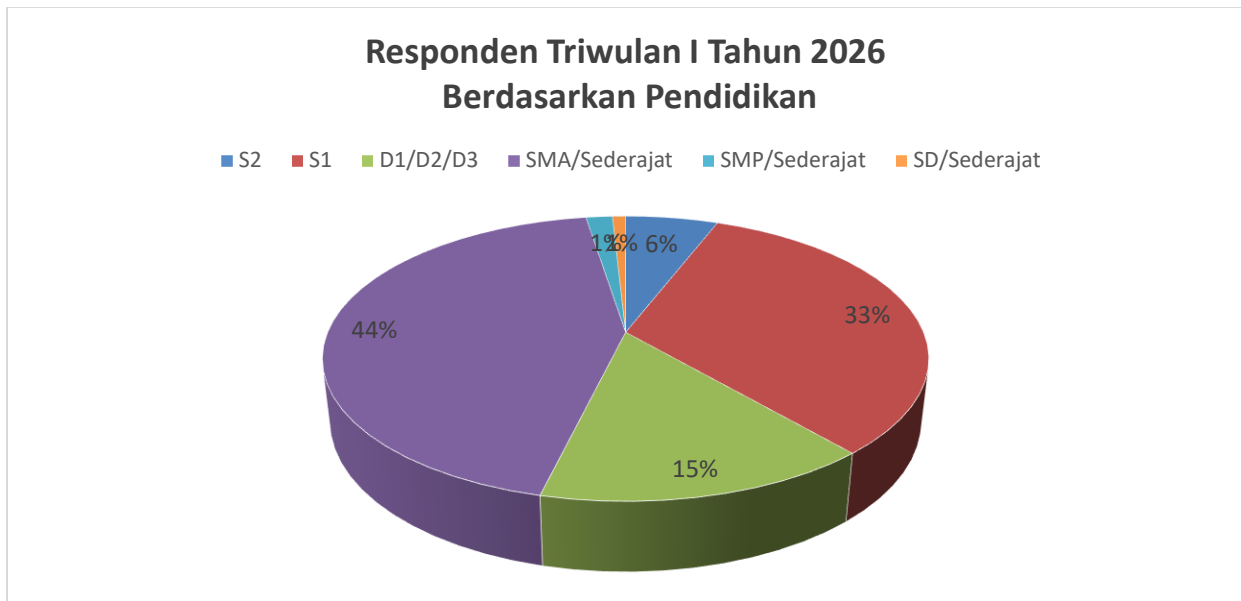
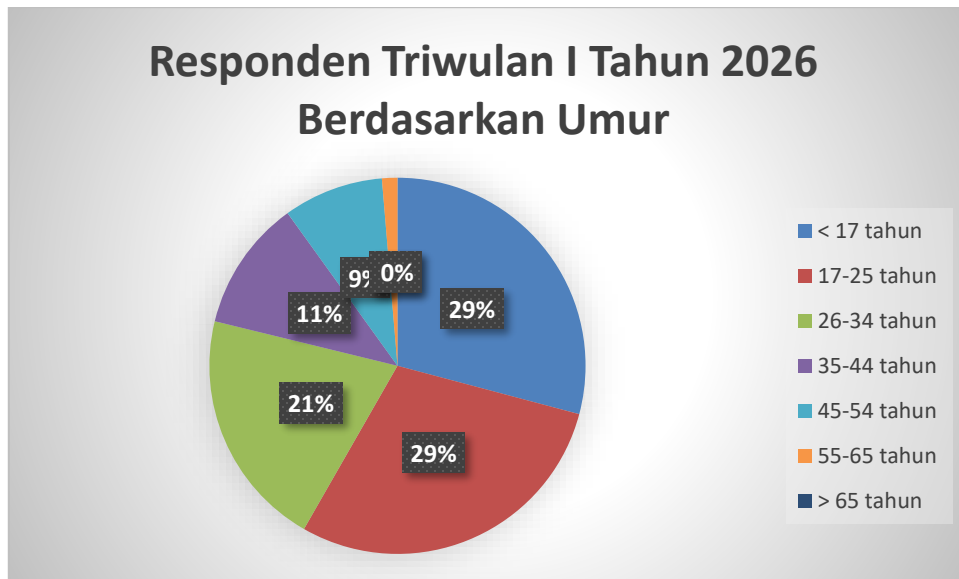
A (Sangat Baik) : 88,31 -100,00

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

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

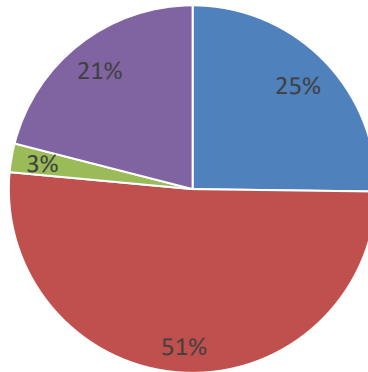
D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

Lampiran 3.



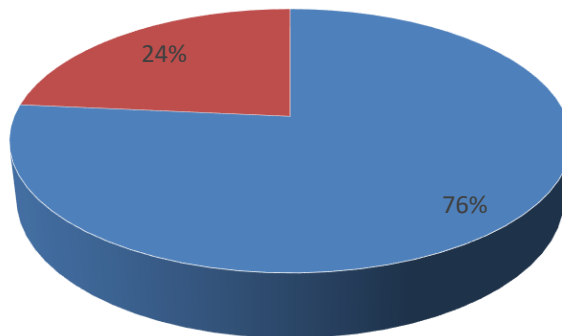
Responden Triwulan I Tahun 2026 Berdasarkan Jenis Layanan

- Penyelenggaraan pelatihan
- Penyelenggaraan kerja sama pelatihan
- Setifikasi profesi
- Layanan dukungan (Konsultasi,/magang/inkubator agribisnis/sarana/prasarana)



Responden Triwulan I Tahun 2026 Berdasarkan Jenis Kelamin

- Laki-Laki
- Perempuan



Responden Triwulan I Tahun 2026 Berdasarkan Pekerjaan

