

**LAPORAN**

**ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK  
BALAI PENELITIAN TANAMAN BUAH TROPIKA**

**SEMESTER II TAHUN 2016**



**BALAI PENELITIAN TANAMAN BUAH TROPIKA  
PUSAT PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN HORTIKULTURA  
BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN  
KEMENTERIAN PERTANIAN  
2016**

**ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PUBLIK DI  
BALAI PENELITIAN TANAMAN BUAH TROPIKA  
SEMESTER II TAHUN 2016**

**ABSTRAK**

Tujuan kegiatan ini adalah untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Balitbu Tropika. Analisis IKM pada laporan ini diukur dengan 14 indikator sesuai Pedoman Penyusunan IKM Unit Pelayanan Instansi Pemerintah berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004. Sampel terdiri atas 150 responden yang merupakan pengunjung langsung ke Balitbu Tropika dari berbagai strata umur, jenjang pendidikan dan profesi. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner. Hasil analisis memperoleh nilai indeks sebesar 3.36 dan nilai IKM sebesar 83,65. Hal ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan yang dilakukan oleh Balitbu Tropika termasuk dalam kategori sangat baik.

**Kata Kunci :** Indeks Kepuasan Masyarakat, Balitbu Tropika, sangat baik

## **A. PENDAHULUAN**

Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan kepada masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi atau aparatur negara sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat dan Negara. Status pelayanan publik dapat digunakan sebagai acuan dalam upaya meningkatkan kualitas layanan publik selanjutnya. Nilai kepuasan masyarakat diukur berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat.

Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolok ukur terhadap optimalisasi kinerja publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat disusun berpedoman pada Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat. Indeks ini selanjutnya akan dibandingkan dengan kinerja aktualnya sehingga dari sini akan diperoleh indeks kepuasan masyarakat yang mencerminkan kualitas pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat.

Sebagai salah satu lembaga negara, Balitbu Tropika memiliki tugas pelayanan publik sesuai tugas dan fungsi yang diemban. Untuk mengetahui seberapa baik pelayanan yang diberikan oleh Balitbu Tropika terhadap masyarakat, perlu dilakukan analisis Indeks Kepuasan Masyarakat. Analisis ini dilaksanakan sebanyak 2 kali dalam satu tahun. Laporan hasil analisis Indeks Kepuasan Masyarakat ini merupakan laporan Semester 2 tahun 2016.

## **B. RUMUSAN MASALAH**

1. Bagaimana Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada pelayanan publik di Balai Penelitian Tanaman Buah Tropika.
2. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilakukan Balai Penelitian Tanaman Buah Tropika.

## **C. TUJUAN**

1. Untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada pelayanan publik di Balai Penelitian Tanaman Buah Tropika Semester 2 tahun 2016.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Balai Penelitian Tanaman Buah Tropika Semester 2 tahun 2016.

## **D. MANFAAT**

1. Dapat mengetahui tingkat kinerja pelayanan publik di Balai Penelitian Tanaman Buah Tropika Semester 2 tahun 2016.
2. Menjadi acuan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan publik Balai Penelitian Tanaman Buah Tropika di masa mendatang

## **E. LANDASAN TEORI**

### **1. Pelayanan Publik**

Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi pemerintah di Pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### **2. Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

### **3. Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan pelanggan/konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkannya. Kepuasan konsumen merupakan evaluasi pembeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan.

### **4. Indeks Kepuasan Masyarakat**

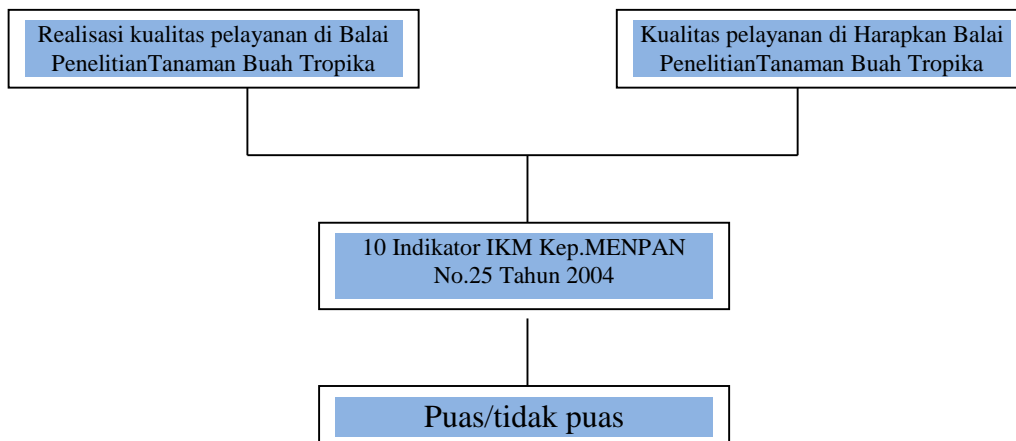
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan. Unsur dalam pengukuran IKM di Balitbu Tropika pada tahun 2016 terdiri atas 14 unsur sebagai berikut :

1. Kemudahan prosedur pelayanan
2. Kesesuaian persyaratan pelayanan

3. Kejelasan petugas pelayanan
4. Kedisiplinan petugas pelayanan,
5. Tanggung jawab petugas pelayanan
6. Kemampuan petugas pelayanan
7. Kecepatan pelayanan
8. Keadilan dan mendapatkan pelayanan,
9. Kesopanan dan keramahan petugas
10. Kewajaran biaya pelayanan
11. Kepastian biaya pelayanan
12. Kepastian jadwal pelayanan
13. Kenyamanan lingkungan
14. Keamanan pelayanan

## F. KERANGKA PEMIKIRAN

Kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah dikemukakan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



## G. METODE PENELITIAN

### 1. Tipe Penelitian

Tipe penelitian adalah penelitian deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan tingkat kepuasan layanan yang diterima oleh pengunjungn Balitbu Tropika

## 2. Populasi dan Sampel

Populasi. dalam penelitian ini adalah masyarakat yang berkunjung ke Balai Penelitian Tanaman Buah Tropika guna mendapatkan pelayanan kunjungan. Sampel diambil secara *Accidental Sampling* pada pengunjung yang datang ke Balitbu Tropika.

## 3. Variabel penelitian

Variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- 1) Kepuasan pelanggan/konsumen: adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara pelayanan yang dirasakan dan yang diharapkan.
- 2) Indeks kepuasan masyarakat (IKM): adalah data informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan public dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan

## 4. Jenis dan Sumber Data

- 1) Jenis Data

Jenis data penelitian terdiri data primer dan data sekunder

- 2) Sumber data

Data primer diperoleh dari hasil kuisisioner yang dibagikan pada pengunjung. Data sekunder diperoleh dari referensi dan bahan bacaan yang berkaitan dengan permasalahan pelayanan masyarakat serta indeks kepuasan masyarakat.

## 5. Metode Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui kuisisioner tertutup yang terdiri atas 14 unsur penilaian dengan skor 1-4

## H. METODE ANALISIS DATA

Metode analisis data menggunakan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat yang dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\frac{\text{Bobot nilai rata-rata}}{\text{Tertimbang}} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{10} = 0,1$$

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

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

Nilai IKM Unit Pelayanan X 25

### Hasil dan Pembahasan

Nilai per unsur pelayanan publik di Balitbu Tropika yang diperoleh melalui kuisiner 150 pengunjung ditampilkan pada Tabel 1. Kategori indek layanan publik per unsur ditampilkan pada tabel 2.

Tabel 1. Nilai pelayanan publik dari kuisiner pengunjung Balitbu Tropika

INDIKATOR	KATEGORI	SKOR	JMLH JAWABAN	NILAI X JAWABAN	NILAI TOTAL	NRR PER UNSUR	NRR TERTIMBANG
Kemudahan Prosedu Pelayanan	A	1	3	3	483	3,22	0,23
	B	2	8	16			
	C	3	92	276			
	D	4	47	188			
Kesesuaian persyaratan pelayanan	A	1	0	0	495	3,34	0,24
	B	2	3	6			
	C	3	96	288			
	D	4	51	204			
Kejelasan dan kepastian petugas	A	1	0	0	504	3,36	0,24
	B	2	5	10			
	C	3	86	258			
	D	4	59	236			
Kedisiplinan petugas	A	1	3	3	501	3,42	0,24
	B	2	3	6			
	C	3	84	252			
	D	4	60	240			
Tanggungjawab petugas	A	1	0	0	522	3,48	0,25
	B	2	4	8			
	C	3	82	246			
	D	4	64	268			
Kemampuan petugas	A	1	0	0	518	3,45	0,25
	B	2	0	0			
	C	3	82	246			
	D	4	68	272			
Kecepatan pelayanan	A	1	0	0	497	3,40	0,24
	B	2	5	10			
	C	3	93	279			
	D	4	52	208			
Keadilan untuk mendapatkan pelayanan	A	1	3	3	494	3,29	0,23
	B	2	3	6			
	C	3	91	273			
	D	4	53	212			

Kesopanan dan keramahan petugas	A	1	0	0	514	3,43	0,24
	B	2	3	6			
	C	3	80	240			
	D	4	67	264			
Kewajaran biaya pelayanan	A	1	0	0	393	3,29	0,23
	B	2	5	10			
	C	3	97	291			
	D	4	48	192			
Kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan	A	1	5	5	478	3,19	0,23
	B	2	9	18			
	C	3	89	267			
	D	4	47	188			
Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	A	1	0	0	513	3,42	0,24
	B	2	2	4			
	C	3	83	249			
	D	4	65	260			
Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan	A	1	0	0	517	3,45	0,24
	B	2	1	2			
	C	3	81	243			
	D	4	68	272			
Keamanan unit pelayanan	A	1	0	0	523	3,49	0,25
	B	2	0	0			
	C	3	77	231			
	D	4	73	292			
JUMLAH NRR IKM TERTIMBANG							3,35
JUMLAH NRR IKM TERTIMBANG X 25							83,65

Tabel 2. Kategori kualitas pelayanan publik per unsur di Balitbu Tropika

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	KUALITAS PELAYANAN
1	Kemudahan Prosedur Pelayanan	3,22	Baik
2	Kesesuaian persyaratan pelayanan	3,34	Sangat Baik
3	Kejelasan dan kepastian petugas	3,36	Sangat Baik
4	Kedisiplinan petugas	3,42	Sangat Baik
5	Tanggungjawab petugas	3,48	Sangat Baik
6	Kemampuan petugas	3,45	Sangat Baik
7	Kecepatan pelayanan	3,40	Sangat Baik
8	Keadilan untuk mendapatkan pelayanan	3,29	Sangat Baik
9	Kesopanan dan keramahan petugas	3,43	Sangat Baik
10	Kewajaran biaya pelayanan	3,29	Sangat Baik
11	Kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan	3,19	Baik
12	Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	3,42	Sangat Baik
13	Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan	3,45	Sangat Baik
14	Keamanan unit pelayanan	3,49	Sangat Baik

Berdasarkan hasil analisis yang ditampilkan pada Tabel 1, menunjukkan bahwa secara umum nilai rata-rata IKM tertimbang adalah 3,35 dari batas nilai tertinggi 4 atau



83,65 dari batas nilai tertinggi 10. Dengan demikian secara keseluruhan unsur pelayanan Balitbu Tropika termasuk kategori sangat baik. Demikian juga Tabel 2 menunjukkan 12 dari 14 unsur pelayanan masuk dalam kategori sangat baik, dan 2 unsur layanan masuk kategori baik.

Unsur ke-11 yaitu 'Kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan' memperoleh nilai terendah 3,19 (kategori baik). Nilai rendah ini diduga karena pengunjung umumnya tidak tahu informasi berkaitan dengan biaya layanan di Balitbu Tropika, karena pengunjung tidak dibebani biaya apapun. Sehingga responden merasa bingung atau ragu dalam mengisi kuisioner. Kedepan unsur biaya tidak perlu dimasukkan dalam kuisioner terutama untuk pengunjung umum, kecuali pada layanan yang membutuhkan biaya seperti layanan analisa laboratorium.

Nilai terendah kedua yaitu unsur layanan 'Kemudahan Prosedur Pelayanan', walaupun mendapat nilai terendah kedua tetapi masih dalam kategori baik, namun demikian prosedur pelayanan perlu ditingkatkan untuk mencapai kepuasan tertinggi pada masyarakat. Kelemahan pelayanan yang terjadi selama ini antara lain setiap pertanyaan dari masyarakat tidak langsung mendapat respon jawaban, tetapi menunggu konfirmasi dari pejabat yang bersangkutan. Oleh karena itu perbaikan yang dapat dibuat antara lain dengan memberikan jawaban langsung yang umum sebelum diperoleh jawaban secara detail, atau setiap masyarakat yang berkeinginan untuk berkunjung ke Balitbu tropika diminta langsung membuat surat permohonan tanpa menunggu konfirmasi kesediaan menerima.

Tiga nilai tertinggi Indek Kepuasan Masyarakat adalah pada unsur Kemanan, Tanggungjawab petugas dan kemampuan petugas, masing-masing memiliki skor 3.49, 3.48 dan 3.45. Nilai sesuai dengan kondisi fisik bahwa Balitbu Tropika merupakan institusi yang berhubungan dengan kondisi lingkungan yang aman tanpa kegiatan yang membahayakan keamanan. Demikian juga nilai yang tinggi pada tanggungjawab petugas dan terutama pada kemampuan petugas merupakan wujud dari kondisi Balitbu Tropika yang merupakan institusi penelitian yang memiliki sumberdaya manusia berpendidikan tinggi dan terampil.

## **I. KESIMPULAN**

1. Berdasarkan hasil analisis menggunakan 14 indikator pelayanan publik, Balai Penelitian Tanaman Buah Tropika pada Semester 2 tahun 2016 memiliki nilai IKM sebesar 83,65 yang berarti mutu pelayanan masuk dalam katagori 'sangat baik'.
2. Dari 14 unsur pelayanan yang diukur, 12 unsur menunjukkan kategori 'sangat baik' dan 2 unsur menunjukkan kategori 'baik'

## **DAFTAR PUSTAKA**

Suharsimi, A.,. 2006,Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik, Rineka Cipta, Jakarta.

Husein Umar, 2005. Metode Penelitian, Salemba, Jakarta

John, C dan M. Minor, 2002. Perilaku Konsumen, Jilid Kedua, Erlangga, Jakarta

Sinambela, L. P., 2008. Reformasi Pelayanan Publik, Bumi Aksara, Jakarta