

LAPORAN

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

SEMESTER I TAHUN 2017



**BALAI PENELITIAN TANAMAN BUAH TROPIKA
PUSAT PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN HORTIKULTURA
BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
2017**

**ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PUBLIK DI
BALAI PENELITIAN TANAMAN BUAH TROPIKA
SEMESTER I TAHUN 2017**

ABSTRAK

Tujuan kegiatan ini adalah untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) semester I tahun 2017 terhadap pelayanan di Balitbu Tropika. IKM pada laporan ini diukur menggunakan 10 indikator yang dimodifikasi dari Pedoman Penyusunan IKM Unit Pelayanan Instansi Pemerintah berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004. Sampel terdiri atas 110 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 Kepuasan Masyarakat sebesar 84,47. 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

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

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 1 Tahun 2017.

B. RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada pelayanan publik di Balai Penelitian Tanaman Buah Tropika pada Semester 1 Tahun 2017
2. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilakukan Balai Penelitian Tanaman Buah Tropika pada Semester 1 Tahun 2017

C. TUJUAN

1. Untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada pelayanan publik di Balai Penelitian Tanaman Buah Tropika Semester 1 Tahun 2017
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di

D. MANFAAT

1. Dapat mengetahui tingkat kinerja pelayanan publik di Balai Penelitian Tanaman Buah Tropika Semester 1 Tahun 2017
2. Menjadi acuan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan publik Balai Penelitian Tanaman Buah Tropika di masa mendatang Semester 1 Tahun 2017

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

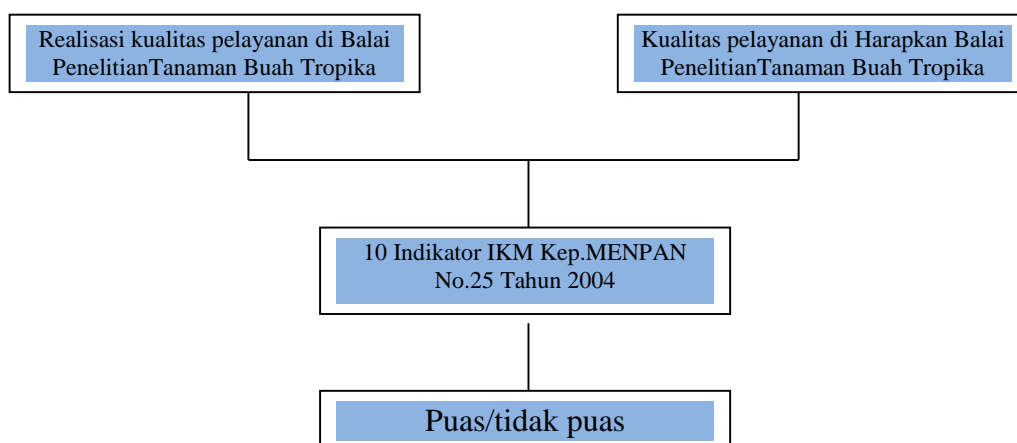
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan. Unsur dalam pengukuran IKM di Balitbu Tropika pada tahun 2017 terdiri atas 14 unsur sebagai berikut :

1. Kemudahan prosedur pelayanan
2. Kesesuaian pelayanan dengan kebutuhan
3. Kedisiplinan petugas
4. Tanggung jawab petugas,
5. Kemampuan/keterampilan petugas,
6. Kecepatan pelayanan petugas,
7. Kesopanan dan keramahan petugas,
8. Ketepatan waktu pelayanan,
9. Kenyamanan lingkungan,
10. Keamanan lingkungan.

Kesepuluh unsur ini merupakan modifikasi dari 14 unsur yang telah ditetapkan oleh Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004. Bagian yang tidak disertakan dalam survey adalah unsur yang berkaitan dengan biaya layanan. Pengurangan jumlah unsur didasari fakta bahwa pelayanan tamu dan kunjungan di Balitbu Tropika adalah bebas biaya, sedangkan sampel responden semua diambil dari tamu kunjungan.

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 pengunjung 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 10 unsur penilaian dengan skor 1-10 meliputi kategori Buruk (nilai 1-2), Kurang (nilai 3-4), Cukup (nilai 5-6), Baik (nilai 7-8), Sangat baik (nilai 9-10).

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:

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

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

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

I. HASIL DAN PEMBAHASAN

Nilai per unsur pelayanan publik di Balitbu Tropika pada semester I tahun 2017 ditampilkan pada Tabel 1 dan 2.

Tabel 1. Analisis IKM Pengunjung Balitbu Tropika Semester I Tahun 2017

INDIKATOR	KATEGORI	NILAI	JAWABAN	NILAI X JAWABAN	NILAI TOTAL	NRR PER UNSUR
Kemudahan Prosedur Pelayanan	Buruk	1	0	0		
		2	0	0		
	Kurang	3	0	0		
		4	0	0		
	Cukup	5	0	0	880	8.80
		6	10	60		
	Baik	7	28	196		
		8	67	536		
	Sangat baik	9	42	378		
		10	3	30		
Kesesuaian pelayanan dengan kebutuhan	Buruk	1	0	0		
		2	0	0		
	Kurang	3	0	0		
		4	0	0		
	Cukup	5	0	0	892	8.09
		6	2	12		

	Baik	7	21	147		
		8	57	456		
	Sangat baik	9	27	243		
		10	7	70		
Kedisiplinan petugas	Buruk	1	0	0		
		2	0	0		
	Kurang	3	0	0		
		4	0	0		
	Cukup	5	0	0	925	8.38
		6	3	18		
	Baik	7	11	77		
		8	45	360		
	Sangat baik	9	40	360		
		10	11	110		
Tanggung jawab petugas	Buruk	1	0	0		
		2	0	0		
	Kurang	3	0	0		
		4	0	0		
	Cukup	5	0	0	917	8.34
		6	2	12		
	Baik	7	12	84		
		8	55	440		
	Sangat baik	9	31	279		
		10	11	110		
Kemampuan/keterampilan petugas	Buruk	1	0	0		
		2	0	0		
	Kurang	3	0	0		
		4	0	0		
	Cukup	5	0	0	922	8.38
		6	2	12		
	Baik	7	12	84		
		8	54	432		
	Sangat baik	9	31	279		
		10	11	110		
Kecepatan pelayanan petugas	Buruk	1	0	0		
		2	0	0		
	Kurang	3	0	0		
		4	0	0	910	8.27
	Cukup	5	0	0		
		6	2	12		
	Baik	7	13	91		
		8	53	424		
	Sangat baik	9	37	333		

		10	5	50		
Kesopanan dan keramahan petugas	Buruk	1	0	0		
		2	0	0		
	Kurang	3	0	0		
		4	0	0		
	Cukup	5	0	0	955	8.68
		6	0	0		
	Baik	7	5	35		
		8	42	336		
	Sangat baik	9	41	369		
		10	21	210		
Ketepatan waktu pelayanan	Buruk	1	0	0		
		2	0	0		
	Kurang	3	0	0		
		4	0	0		
	Cukup	5	0	0	920	8.36
		6	0	0		
	Baik	7	10	70		
		8	54	432		
	Sangat baik	9	34	306		
		10	10	100		
Kenyamanan lingkungan	Buruk	1	0	0		
		2	0	0		
	Kurang	3	0	0		
		4	0	0		
	Cukup	5	1	5	953	8.66
		6	0	0		
	Baik	7	6	42		
		8	36	288		
	Sangat baik	9	48	432		
		10	17	170		
Keamanan lingkungan	Buruk	1	0	0		
		2	0	0		
	Kurang	3	0	0		
		4	0	0		
	Cukup	5	0	0	936	8.51
		6	0	0		
	Baik	7	5	35		
		8	42	336		
	Sangat baik	9	41	369		
		10	21	210		

Tabel 2. Tingkat kualitas pelayanan balitbu tropika berdasarkan IKM

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	KUALITAS PELAYANAN
1	Kemudahan prosedur pelayanan	8.80	Sangat Baik
2	Kesesuaian pelayanan dengan kebutuhan	8.09	Sangat Baik
3	Kedisiplinan petugas	8.38	Sangat Baik
4	Tanggung jawab petugas	8.34	Sangat Baik
5	Kemampuan/keterampilan petugas	8.38	Sangat Baik
6	Kecepatan pelayanan petugas	8.27	Sangat Baik
7	Kesopanan dan keramahan petugas	8.68	Sangat Baik
8	Ketepatan waktu pelayanan	8.36	Sangat Baik
9	Kenyamanan lingkungan	8.66	Sangat Baik
10	Keamanan lingkungan	8.51	Sangat Baik
	Total nilai	84.47	Sangat Baik

Berdasarkan hasil analisis yang ditampilkan pada Tabel 1, menunjukkan bahwa secara umum nilai rata-rata IKM tertimbang adalah 84,47 dari batas nilai tertinggi 10. Nilai ini lebih tinggi dari IKM Semester II Tahun 2016 yaitu 83,65. Pada Tabel 2 menunjukkan kualitas pelayanan semua unsur pelayanan masuk dalam kategori Sangat Baik. Capaian kualitas pelayanan ini lebih baik dari Semester II Tahun 2017, dimana 12 dari 14 unsur pelayanan masuk dalam kategori sangat baik, dan 2 unsur layanan masuk kategori baik. Nilai IKM dan kategori kualitas pelayanan publik ini menunjukkan kinerja pelayanan di Balitbu Tropika yang meningkat seiring perbaikan yang secara berkelanjutan telah dilaksanakan.

Dari kesepuluh unsur, unsur pertama yaitu kemudahan prosedur pelayanan menempati urutan pertama dengan nilai tertinggi yaitu 8.8 berbanding terbalik dengan capaian di Semester II tahun 2017 yang mana unsur kemudahan prosedur pelayanan mendapatkan nilai terendah diantara 10 unsur dengan kategori baik, sedangkan 9 kategori lainnya mencapai kategori sangat baik.

J. KESIMPULAN

1. Berdasarkan hasil analisis menggunakan 10 indikator pelayanan publik, Balai Penelitian Tanaman Buah Tropika pada Semester 1 tahun 2017 memiliki nilai IKM sebesar 84,47 yang berarti mutu pelayanan masuk dalam katagori 'sangat baik'.
2. Dari 10 unsur pelayanan yang diukur, semua unsur menunjukkan kategori 'sangat 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