

LAPORAN

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

SEMESTER I TAHUN 2019



**BALAI PENELITIAN TANAMAN BUAH TROPIKA
PUSAT PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN HORTIKULTURA
BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
2019**

**ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PUBLIK DI
BALAI PENELITIAN TANAMAN BUAH TROPIKA
SEMESTER I TAHUN 2019**

ABSTRAK

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. Tujuan kegiatan ini adalah untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) semester I tahun 2019 terhadap pelayanan publik di Balitbu Tropika. IKM pada laporan ini diukur menggunakan 9 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 71 responden yang merupakan pengunjung langsung ke Balitbu Tropika dari berbagai strata umur, jenjang pendidikan dan profesi. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner. Hasil analisis data memberikan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 3,43; Hal ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan publik yang diberikan oleh Balitbu Tropika pada masyarakat 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 aktual 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. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat dilakukan untuk mengetahui seberapa baik pelayanan yang diberikan oleh Balitbu Tropika terhadap masyarakat. Analisis dilaksanakan sebanyak 2 kali dalam satu tahun. Laporan hasil analisis Indeks Kepuasan Masyarakat ini merupakan laporan Semester 1 Tahun 2019.

B. RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada pelayanan publik di Balai Penelitian Tanaman Buah Tropika pada Semester 1 Tahun 2019
2. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan Balai Penelitian Tanaman Buah Tropika pada Semester 1 Tahun 2019

C. TUJUAN

1. Untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada pelayanan publik di Balai Penelitian Tanaman Buah Tropika pada Semester 1 Tahun 2019

2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Balai Penelitian Tanaman Buah Tropika pada Semester 1 Tahun 2019

D. MANFAAT

1. Dapat mengetahui tingkat kinerja pelayanan publik di Balai Penelitian Tanaman Buah Tropika pada Semester 1 Tahun 2019
2. Menjadi acuan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan publik Balai Penelitian Tanaman Buah Tropika di masa mendatang pada Semester 2 Tahun 2019

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

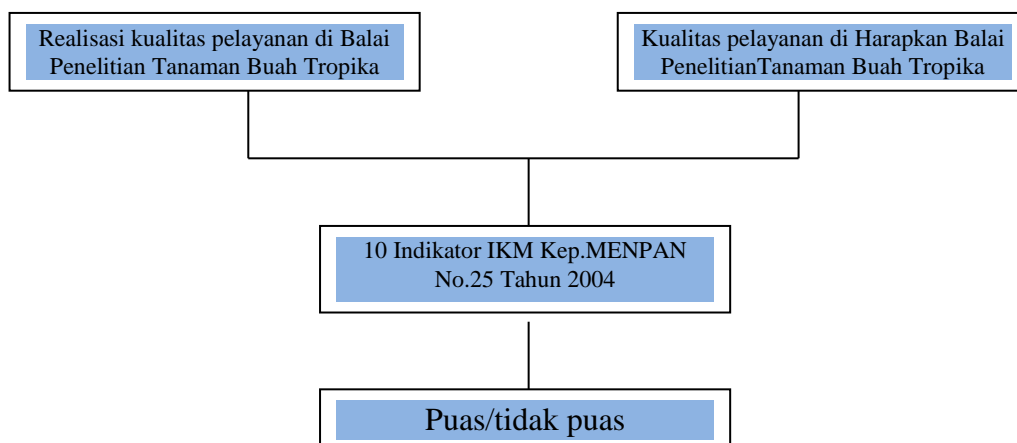
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan.

Unsur dalam pengukuran IKM di Balitbu Tropika pada tahun 2019 terdiri atas 9 unsur sebagai berikut :

1. Persyaratan
2. Sistem, mekanisme dan prosedur
3. Waktu penyelesaian
4. Biaya/Tarif
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan
6. Kompetensi pelaksanaan
7. Perilaku pelaksana
8. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan,
9. Sarana dan prasarana

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 publik 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 publik dari aparaturnya penyelenggara pelayanan publik 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 kuisioner 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 kuisioner tertutup yang terdiri atas 9 unsur penilaian dengan skor 1-4 meliputi kategori kurang (nilai 1), cukup (nilai 2), baik (nilai 3), dan sangat baik (nilai 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

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

I. HASIL DAN PEMBAHASAN

Nilai per unsur pelayanan publik di Balitbu Tropika pada semester I tahun 2019 ditampilkan pada Tabel 1

Tabel 1. Tingkat kualitas pelayanan publik balitbu tropika berdasarkan IKM

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	KUALITAS PELAYANAN
1	Persyaratan	3,29	Sangat Baik
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	3,41	Sangat Baik
3	Waktu penyelesaian	3,28	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	3,37	Sangat Baik
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,57	Sangat Baik
6	Kompetensi pelaksana	3,43	Sangat Baik
7	Perilaku pelaksana	3,56	Sangat Baik
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,41	Sangat Baik
9	Sarana dan prasarana	3,56	Sangat Baik
	Total nilai	27,32	
	Rata-rata	3,43	Sangat Baik

Berdasarkan hasil analisis yang ditampilkan pada Tabel 1, menunjukkan bahwa secara umum nilai rata-rata IKM adalah 3,43 dari batas nilai tertinggi 4. Nilai ini lebih rendah dari IKM Semester II Tahun 2018 yaitu 3,47. Data pada tabel 1 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan semua unsur pelayanan publik Balitbu Tropika masuk dalam kategori Sangat Baik. Berdasarkan nilai IKM berdasarkan kategori kualitas pelayanan publik menunjukkan bahwa kinerja pelayanan publik di Balitbu Tropika pada semester 1 tahun 2019 mengalami penurunan sebesar 0,04 dalam skala 4. Penurunan ini masih dalam kategori wajar pada semester 1.

Dari kesembilan unsur, unsur produk spesifikasi jenis pelayanan menempati urutan pertama dengan nilai 3,57 (sangat baik); sedangkan unsur waktu penyelesaian memperoleh nilai terendah dengan nilai 3,28 (sangat baik). Angka ini menunjukkan bahwa banyaknya jenis layanan yang tersedia di Balitbu Tropika memberikan kepuasan kepada pengguna layanan. Namun demikian, waktu penyelesaian dari setiap unsur

layanan perlu untuk ditingkatkan. Hal ini juga dipengaruhi oleh banyaknya jumlah kunjungan yang datang selama semester I tahun 2019. Untuk itu diperlukan peningkatan kualitas setiap unsur layanan pada semester II tahun 2019 dalam memenuhi setiap kebutuhan pengguna layanan.

J. KESIMPULAN

1. Berdasarkan hasil analisis menggunakan 9 indikator pelayanan publik, Balai Penelitian Tanaman Buah Tropika pada Semester I tahun 2019 memiliki nilai IKM sebesar 3,43 yang berarti mutu pelayanan masuk dalam katagori 'sangat baik'.
2. Dari 9 unsur pelayanan publik yang diukur, semua unsur masuk dalam 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