

**LAPORAN**

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

**SEMESTER II TAHUN 2018**



**BALAI PENELITIAN TANAMAN BUAH TROPIKA  
PUSAT PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN HORTIKULTURA  
BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN  
KEMENTERIAN PERTANIAN  
2018**

**ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PUBLIK DI  
BALAI PENELITIAN TANAMAN BUAH TROPIKA  
SEMESTER II TAHUN 2018**

**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 II tahun 2018 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 100 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 3,47;. 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 2 Tahun 2018.

### **B. RUMUSAN MASALAH**

1. Bagaimana Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada pelayanan publik di Balai Penelitian Tanaman Buah Tropika pada Semester 2 Tahun 2018
2. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilakukan Balai Penelitian Tanaman Buah Tropika pada Semester 2 Tahun 2018

### **C. TUJUAN**

1. Untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada pelayanan publik di Balai Penelitian Tanaman Buah Tropika Semester 2 Tahun 2018

2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Balai Penelitian Tanaman Buah Tropika Semester 2 Tahun 2018

#### **D. MANFAAT**

1. Dapat mengetahui tingkat kinerja pelayanan publik di Balai Penelitian Tanaman Buah Tropika Semester 2 Tahun 2018
2. Menjadi acuan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan publik Balai Penelitian Tanaman Buah Tropika di masa mendatang Semester 2 Tahun 2018

#### **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.

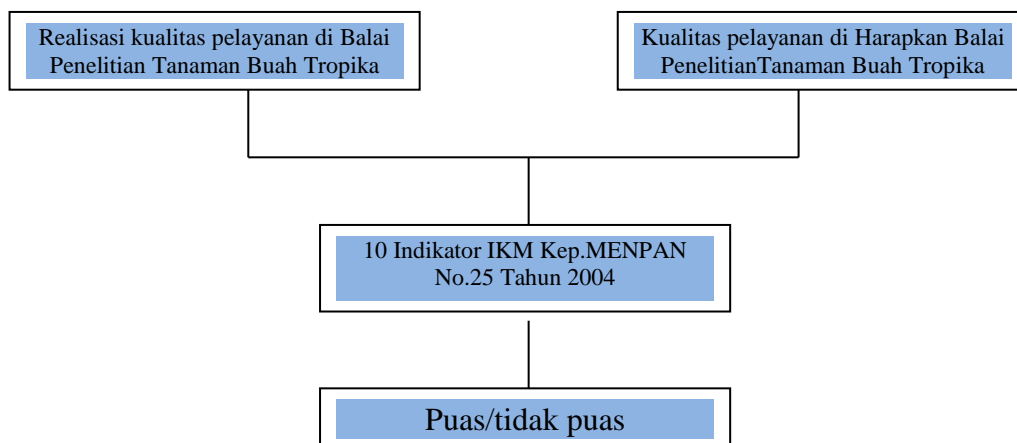
Unsur dalam pengukuran IKM di Balitbu Tropika pada tahun 2017 terdiri atas 10 unsur sebagai berikut :

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 1-4 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 II tahun 2018 ditampilkan pada Tabel 1

Tabel 1. Tingkat kualitas pelayanan balitbu tropika berdasarkan IKM

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	KUALITAS PELAYANAN
1	Kemudahan prosedur pelayanan	3,37	Sangat Baik
2	Kesesuaian pelayanan dengan kebutuhan	3,39	Sangat Baik
3	Kedisiplinan petugas	3,27	Sangat Baik
4	Tanggung jawab petugas	3,44	Sangat Baik
5	Kemampuan/keterampilan petugas	3,45	Sangat Baik
6	Kecepatan pelayanan petugas	3,45	Sangat Baik
7	Kesopanan dan keramahan petugas	3,54	Sangat Baik
8	Ketepatan waktu pelayanan	3,42	Sangat Baik
9	Kenyamanan lingkungan	3,61	Sangat Baik
10	Keamanan lingkungan	3,60	Sangat Baik
	<b>Total nilai</b>	<b>34,71</b>	
	<b>Rata-rata</b>	<b>3,47</b>	<b>Sangat Baik</b>

Berdasarkan hasil analisis yang ditampilkan pada Tabel 1, menunjukkan bahwa secara umum nilai rata-rata IKM adalah 3,47 dari batas nilai tertinggi 4. Nilai ini lebih tinggi dari IKM Semester I Tahun 2018 yaitu 3,39. Data pada tabel 1 menunjukkan

bahwa kualitas pelayanan semua unsur pelayanan masuk dalam kategori Sangat Baik. Nilai IKM dan kategori kualitas pelayanan publik ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan publik di Balitbu Tropika pada semester 2 tahun 2018 mengalami kenaikan. Hal ini merupakan cerminana dari peningkatan kualitas pelayanan terhadap masyarakat oleh semua sektor Balitbu Tropika.

Dari kesepuluh unsur, unsur kenyamanan menempati urutan pertama dengan nilai 3,61 (sangat baik); sedangkan yang terendah adalah unsur kedisiplinan petugas dengan nilai 3,27. Angka ini menunjukkan bahwa fasilitas dan kondisi lingkungan kantor memberikan kenyamanan terhadap masyarakat sebagai pengguna layanan. Namun demikian, banyaknya beban tanggung jawab yang dipikul oleh pegawai membuat pelayanan terhadap pengunjung menjadi masalah tersendiri. Hal ini juga ditambah dengan makin banyaknya jumlah kunjungan yang datang selama semester II tahun 2018. Untuk itu diperlukan peningkatan koordinasi dalam memenuhi setiap kebutuhan masyarakat.

## **J. KESIMPULAN**

1. Berdasarkan hasil analisis menggunakan 10 indikator pelayanan publik, Balai Penelitian Tanaman Buah Tropika pada Semester II tahun 2018 memiliki nilai IKM sebesar 3,47 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