

LAPORAN

**ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK
BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN TANAMAN BUAH TROPIKA**

SEMESTER I TAHUN 2024



**BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN TANAMAN BUAH TROPIKA
PUSAT STANDARDISASI INSTRUMEN HORTIKULTURA
BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
2024**

ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PUBLIK DI BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN TANAMAN BUAH TROPIKA SEMESTER I TAHUN 2024

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 2024 terhadap pelayanan publik di BPSI Tanaman Buah 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 100 responden secara acak yang merupakan pengunjung BPSI Tanaman Buah Tropika dari berbagai strata umur, jenjang pendidikan dan profesi. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner. Hasil analisis data memberikan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 3,53. Hal ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan publik yang diberikan oleh BPSI Tanaman Buah Tropika pada masyarakat termasuk dalam kategori sangat baik.

Kata Kunci : Indeks Kepuasan Masyarakat, BPSI Tanaman Buah 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, BPSI Tanaman Buah Tropika memiliki tugas pelayanan publik sesuai tugas dan fungsi yang diemban. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat dilakukan untuk mengetahui seberapa baik pelayanan yang diberikan oleh BPSI Tanaman Buah Tropika terhadap masyarakat. Analisis dilaksanakan sebanyak 2 kali dalam satu tahun. Laporan hasil analisis Indeks Kepuasan Masyarakat ini merupakan laporan Semester 1 Tahun 2024.

B. RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada pelayanan publik di BPSI Tanaman Buah Tropika pada Semester 1 Tahun 2024.
2. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan BPSI Tanaman Buah Tropika pada Semester 1 Tahun 2024.

C. TUJUAN

1. Untuk mengetahui Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) pada pelayanan publik di BPSI Tanaman Buah Tropika pada Semester 1 Tahun 2024.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di BPSI Tanaman Buah Tropika pada Semester 1 Tahun 2024.

D. MANFAAT

1. Dapat mengetahui tingkat kinerja pelayanan publik di BPSI Tanaman Buah Tropika pada Semester 1 Tahun 2024
2. Menjadi acuan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan publik BPSI Tanaman Buah Tropika pada Semester 2 Tahun 2024

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/pelanggan dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan.

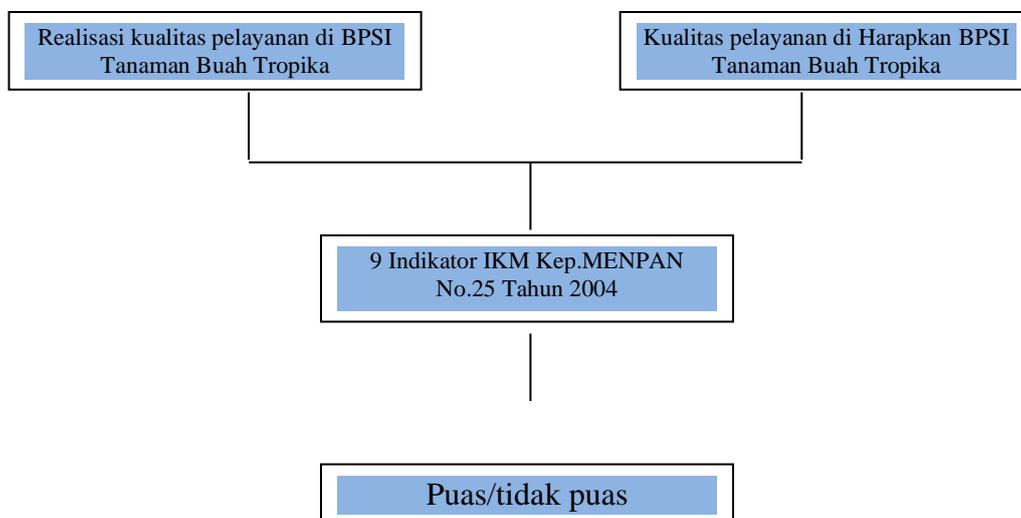
4. Indeks Kepuasan Masyarakat

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 BPSI Tanaman Buah Tropika pada tahun 2024 terdiri atas 9 unsur sebagai berikut :

1. Persyaratan
2. Sistem mekanisme dan prosedur
3. Waktu penyelesaian
4. Biaya/tarif
5. Produk spesifikasi jenis layanan
6. Kompetensi pelaksana
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 SURVEI

1. Tipe Survei

Tipe survei adalah deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan tingkat kepuasan layanan publik yang diterima oleh pengunjung BPSI Tanaman Buah Tropika.

2. Populasi dan Sampel

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

3. Variabel Survei

Variabel survei yang digunakan dalam studi 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 aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan

4. Jenis dan Sumber Data

1) Jenis Data

Jenis data survei 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 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:

$$\frac{\text{Bobot nilai rata-rata}}{\text{Tertimbang}} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,1$$

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

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

I. HASIL DAN PEMBAHASAN

Survei IKM BPSI Tanaman Buah Tropika pada semester I tahun 2024 ini melibatkan 100 orang responden yang berasal dari berbagai strata pendidikan, usia dan tujuan layanan. Nilai per unsur pelayanan publik di BPSI Tanaman Buah Tropika pada semester I tahun 2024 ditampilkan pada Tabel 1.

Tabel 1. Tingkat kualitas pelayanan publik BPSI Tanaman Buah Tropika berdasarkan IKM

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Kualitas Pelayanan
1	Persyaratan	3,46	Sangat Baik
2	Sistem mekanisme dan prosedur	3,51	Sangat Baik
3	Waktu penyelesaian	3,44	Sangat Baik
4	Biaya/tarif	3,54	Sangat Baik
5	Produk spesifikasi jenis layanan	3,56	Sangat Baik
6	Kompetensi pelaksana	3,56	Sangat Baik
7	Perilaku pelaksana	3,57	Sangat Baik
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,57	Sangat Baik
9	Sarana dan prasarana	3,56	Sangat Baik
	Total nilai	31,77	
	Rata-rata	3,53	Sangat Baik

Berdasarkan hasil analisis yang ditampilkan pada Tabel 1, menunjukkan bahwa nilai rata-rata IKM adalah 3,53 dari batas nilai tertinggi 4. Data pada tabel 1 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan semua unsur pelayanan publik BPSI Tanaman Buah Tropika masuk dalam kategori Sangat Baik. Berdasarkan nilai IKM berdasarkan kategori kualitas pelayanan publik menunjukkan bahwa kinerja pelayanan publik di BPSI Tanaman Buah Tropika pada semester 1 tahun 2024 relatif hampir sama dengan nilai IKM semester 2 tahun 2023, yaitu 3.59.

Dari kesembilan unsur, unsur Perilaku Pelaksana dan unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan menempati urutan tertinggi dengan nilai 3,57 (sangat baik); sedangkan unsur waktu penyelesaian memperoleh nilai terendah dengan nilai 3,44 (sangat baik). Angka ini menunjukkan bahwa semua jenis layanan yang tersedia di BPSI Tanaman Buah 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 2024. Untuk itu diperlukan peningkatan kualitas setiap unsur layanan pada semester II tahun 2024 dalam memenuhi setiap kebutuhan pengguna layanan.

J. KESIMPULAN

1. Berdasarkan hasil analisis menggunakan 9 indikator pelayanan publik, BPSI Tanaman Buah Tropika pada Semester I tahun 2024 memiliki nilai IKM sebesar 3,53 yang berarti mutu pelayanan masuk dalam kategori 'Sangat Baik'.
2. Dari 9 unsur pelayanan publik yang diukur, semua unsur masuk dalam kategori 'sangat baik', dengan nilai tertinggi pada unsur Perilaku Pelaksana dan unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (3,57).

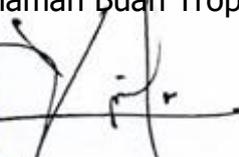
RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN NILAI IKM

Bentuk tindak lanjut dari hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) BPSI Tanaman Buah Tropika pada semester I tahun 2024 adalah dengan segera melakukan perbaikan terhadap semua aspek yang mendukung peningkatan kualitas pelayanan, khususnya pada unsur-unsur layanan yang nilainya masih rendah. Langkah-langkah yang diambil untuk meningkatkan mutu layanan adalah sebagai berikut:

No	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/KEGIATAN	WAKTU	PENANGGUNGJAWAB
1	Waktu penyelesaian	Perubahan cara kerja dan efektivitas pelaksanaan layanan di BPSI Tanaman Buah Tropika, sehingga setiap stakeholder atau pelanggan yang membutuhkan layanan dapat terlayani sesegera mungkin (sesuai SOP) dan sesuai dengan ekspektasi pelanggan	Juli 2024	BPSI Tanaman Buah Tropika
2	Persyaratan	Perubahan SOP persyaratan di BPSI Tanaman Buah Tropika, sehingga stakeholder/pelanggan dimudahkan dalam persyaratan untuk mendapatkan layanan yang dibutuhkan.	Juli 2024	BPSI Tanaman Buah Tropika

Kepala Balai Pengujian Standar Instrumen
Tanaman Buah Tropika,




Yunimar, S. Si., M. Si
NIP. 197606262002122001