

**LAPORAN HASIL PENGUKURAN
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN PERTANIAN
LINGKUP BALAI KARANTINA PERTANIAN KELAS II TANJUNGPINANG
TAHUN 2018 SEMESTER I**



BALAI KARANTINA PERTANIAN KELAS II TANJUNGPINANG

Jl. Rawasari No.22.A, Tanjungpinang, 29123

Tlp. 0771 319737, Fax 0771 319546

[Http://www.bkp-tanjungpinang.or.id](http://www.bkp-tanjungpinang.or.id)

[e-mail: bkp2tpi@yahoo.co.id](mailto:bkp2tpi@yahoo.co.id)

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Undang-undang Dasar 1945 telah mengamanatkan, bahwa Negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan umum dan peningkatan kesejahteraan masyarakat. Namun dalam pelaksanaannya peran negara yang dijalankan oleh birokrasi, terkesan dilayani dan bukan melayani.

Setelah digaungkannya pelaksanaan reformasi birokrasi secara massif, terstruktur, dan sistematis, penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut hal-hal sipil dan kebutuhan dasar masyarakat mulai mengalami perbaikan.

Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (*impact*) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu upaya penyempurnaan pelayanan publik (*public service*) harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (pelanggan) dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Untuk mengukur kinerja aparatur Balai Karantina Pertanian Kelas II Tanjungpinang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sekaligus mendengarkan dan menyerap aspirasi masyarakat (*stakeholder*) perihal kebutuhan dan harapan, maka diadakanlah “SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT” di Unit Pelayanan Balai Karantina Pertanian Kelas II Tanjungpinang.

B. DASAR HUKUM

1. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Kepada Masyarakat ;
2. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah ;
3. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik ;
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/26/ /M.PAN/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik ;
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/ /M.PAN/2/2003 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah ;

C. MAKSUD DAN TUJUAN

Survey penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja aparatur Balai Karantina Pertanian Kelas II Tanjungpinang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan sekaligus sebagai wahana penyerap aspirasi masyarakat baik yang berupa saran, harapan, sekaligus komplain terhadap pelayanan yang telah diberikan selama ini untuk dijadikan pedoman kebijakan, program dan strategi guna peningkatan pelayanan.

D. RUANG LINGKUP

Kegiatan survey penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini dilakukan terbatas di Unit Pelayanan Balai Karantina Pertanian Kelas II Tanjungpinang termasuk di wilayah-wilayah kerja, sebanyak 90 responden yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas karantina kepada masyarakat pengguna jasa karantina.

Adapun pertanyaan yang dimintakan pendapat kepada masyarakat (pengguna jasa) terdiri dari 14 unsur yang relevan, valid dan reliabel dengan harapan masyarakat memberikan pendapatnya terhadap empat pilihan jawaban yang tersedia sebagaimana kuesioner terlampir.

BAB II

PELAKSANAAN KEGIATAN

A. Kegiatan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2018 dimulai pada tanggal 01 Mei 2018, dengan tahapan-tahapan kegiatan sebagai berikut:

1. Pembentukan Tim Penyusun Indeks Kepuasan Masyarakat yaitu berupa “Keputusan Kepala Balai Karantina Pertanian Kelas II Tanjungpinang Nomor 2533 /KP.340/L.27.C/5/16 tentang Pembentukan Tim Pengukur IPNBK dan IKM Tahun 2016 Balai Karantina Pertanian Kelas II Tanjungpinang”

2. Penyiapan bahan

- a. Kuesioner

Dalam survey Indeks Kepuasan Masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner ini disusun berdasar tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner terlampir.

- b. Bagian dari kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:

Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan.

Bagian II : Identitas pencatat berisi data pencatat.

Bagian III : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

c. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik, dengan persepsi numerik (angka) sebagai berikut:

- Angka 1 adalah nilai persepsi tidak baik
- Angka 2 adalah nilai persepsi kurang baik
- Angka 3 adalah nilai persepsi baik
- Angka 4 adalah nilai persepsi sangat baik

3. Responden, lokasi dan waktu pengumpulan data.

a. Jumlah Responden

Jumlah responden yang menjadi sasaran kuesioner IKM ditetapkan sebanyak 90 responden, yang ditentukan secara acak sesuai dengan cakupan unit pelayanan wilayah kerja Balai Karantina Pertanian Kelas II Tanjungpinang. Data Responden dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin dan rentang usia disajikan pada tabel berikut:

Tabel Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah
1.	Laki Laki	74
2.	Perempuan	16
	Jumlah	90

Tabel Data Responden Berdasarkan Rentang Usia

No.	Rentang Usia (tahun)	Jumlah
1.	10-20	4
2.	21-30	19
3.	31-40	24
4.	41-50	32
5.	51-60	10
6.	61-70	1
	Jumlah	90

b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

- Lokasi pengumpulan data digali dari 8 wilayah kerja lingkup Balai Karantina Pertanian Kelas II Tanjungpinang.
- Waktu pengumpulan data responden dilaksanakan dari tanggal 01 Mei sampai dengan tanggal 04 Juni 2018.

4. Pengolahan Data

Metode Pengolahan Data

Kuesioner yang masuk diolah dalam data entri komputer untuk mendapat IKM nya. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “Nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan, dalam menghitung indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan memakai rumus sebagai berikut :

$$1 \quad \text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang (0,071) dengan rumus sebagai berikut :

$$2 \quad \text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang diisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilai IKM yaitu antara 25 -100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$3 \quad \boxed{\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25}$$

5. Hasil Penyusunan IKM

Dari 90 responden yang telah diminta pendapat mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan dari Balai Karantina Pertanian Kelas II Tanjungpinang, diperoleh nilai rata-rata per unsur pelayanan sebagai berikut:

a. tabel nilai rata-rata unsur pelayanan

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA - RATA
U1	Prosedur pelayanan	3,478
U2	Persyaratan pelayanan	3,511
U3	Kejelasan petugas pelayanan	3,500
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,467
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,456
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,489
U7	Kecepatan pelayanan	3,433
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,478
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	3,561
U10	Kewajaran biaya pelayanan	3,578
U11	Kepastian biaya pelayanan	3,767
U12	Kepastian jadwal pelayanan	3,656
U13	Kenyamanan lingkungan	3,356
U14	Keamanan pelayanan	3,467

Data selengkapnya pada Lampiran 1.

Keterangan:

- U1 s/d U14 : Unsur-unsur pelayanan

Dari tabel tersebut di atas jawaban yang diberikan oleh 90 (sembilan puluh) responden yang telah memberikan pendapatnya terhadap 14 unsur yang menjadi obyek survey IKM, nilai persepsinya di atas angka 3 (tiga). Hal ini berarti pelayanan yang diberikan aparatur Balai Karantina Pertanian Kelas II Tanjungpinang secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan yang baik.

Adapun nilai IKM Unit Pelayanan Balai Karantina Pertanian Kelas II Tanjungpinang diperoleh angka **87,330**. Untuk mengetahui Nilai Persepsi, Nilai Interval IKM, Nilai Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan, kita dapat berpedoman pada Keputusan Menpan Nomor: KEP/25/M.pan/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT Unit Pelayanan Instansi Pemerintah sebagaimana tabel di bawah ini :

b. Tabel Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik

Dengan nilai IKM Unit Pelayanan (Nilai Interval Konversi IKM) **87,330** apabila kita lihat tabel tersebut di atas maka dapat dikatakan Kinerja Unit Pelayanan dan Mutu Pelayanan Balai Karantina Pertanian Kelas II Tanjungpinang adalah “SANGAT BAIK”.

BAB III

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan publik (*public service*) di Balai Karantina Pertanian Kelas II Tanjungpinang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik. Hal ini terbukti ke-14 unsur pelayanan semua nilai rata-rata di atas nilai persepsi 3 (tiga).
2. Nilai IKM Unit Pelayanan Balai Karantina Pertanian Kelas II Tanjungpinang setelah dikonversikan (**87,330**) berada pada interval 81,26 – 100. Ini dapat disimpulkan bahwa Kinerja Unit Pelayanan Balai Karantina Pertanian Kelas II Tanjungpinang adalah *sangat baik*.
3. Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas, baik oleh pengambilan keputusan (*top manager*), pimpinan unit pelaksana dan pelaksana pelayanan publik, untuk selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana, dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Di sisi lain pelanggan (masyarakat) diharapkan ikut membantu dalam arti melengkapi syarat berkas-berkas layanan serta tidak bersifat apatis terhadap upaya-upaya peningkatan pelayanan.

LAMPIRAN

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)		Diisi Oleh Petugas
(Lingkari Kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)		
No. Responden	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
Umurtahun	<input type="text"/> <input type="text"/>
Jenis Kelamin	1. Laki - laki 2. Perempuan	<input type="checkbox"/>
Pendidikan terakhir	1. SD kebawah 2. SLTP 3. SLTA 4. D1-D3-D4 5. S-1 6. S-2 ke atas	<input type="checkbox"/>
Pekerjaan Utama	1. PNS / TNI / Polri 2. Pegawai Swasta 3. Wiraswasta / Usahawan 4. Pelajar / Mahasiswa 5. Lainnya	<input type="checkbox"/>

II. KETERANGAN PENDATA	
Nama	
NIP/DATA LAIN	

III. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK

(Lingkari Kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)

1	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	P *) _____ 1 2 3 4
2.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan dan kepastian petugas yang melayani a. Tidak jelas b. Kurang jelas c. Jelas d. Sangat jelas	1 2 3 4
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan a. Tidak disiplin b. Kurang disiplin c. Disiplin d. Sangat disiplin	1 2 3 4
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan a. Tidak bertanggung jawab b. Kurang bertanggung jawab c. Bertanggung jawab d. Sangat bertanggung jawab	1 2 3 4
6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan a. Tidak mampu b. Kurang mampu c. Mampu d. Sangat mampu	1 2 3 4
7.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan di unit ini a. Tidak cepat b. Kurang epat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4

8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan untuk mendapatkan pelayanan di unit ini a. Tidak adil b. Kurang adil c. Adil d. Sangat adil	P *) _____ 1 2 3 4
9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
10.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan a. Tidak wajar b. Kurang wajar c. Wajar d. Sangat wajar	1 2 3 4
11	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan a. Selalu tidak sesuai b. Kadang - kadang sesuai c. Banyak sesuainya d. Selalu sesuai	1 2 3 4
12	Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan a. Selalu tidak tepat b. Kadang - kadang tepat c. Banyak tepatnya d. Selalu tepat	1 2 3 4
13.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di lingkungan unit pelayanan a. Tidak nyaman b. Kurang nyaman c. Nyaman d. Sangat nyaman	1 2 3 4
14.	Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan pelayanan di unit ini a. Tidak aman b. Kurang aman c. Aman d. Sangat aman	1 2 3 4

**INSTANSI PENYELENGGARA PELAYANAN
BALAI KARANTINA PERTANIAN KELAS II TANJUNGPINANG**

**SURVEI
KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PELAYANAN PUBLIK**

BIDANG : Pelayanan Publik
UNIT PELAYANAN : Balai Karantina Pertanian Kelas II Tanjungpinang
ALAMAT : Jl. Rawasari No. 22.A Tanjungpinang
TELEPON : 0771 319737

PERHATIAN

1. Tujuan survey ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
2. Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggungjawabkan.
3. Hasil survey ini akan digunakan untuk bahan penyusunan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi Pemerintah maupun masyarakat.
4. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan.
5. Survei ini tidak ada hubungannya dengan pajak ataupun politik.

**INSTANSI PENYELENGGARA PELAYANAN
BALAI KARANTINA PERTANIAN KELAS II TANJUNGPINANG**

**SURVEI
KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PELAYANAN PUBLIK**

Bapak/Ibu/Saudara yang terhormat,

Pemerintah dan dunia usaha sangat membutuhkan informasi unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin. Untuk itu kami selaku pimpinan di Balai Karantina Pertanian Kelas II Tanjungpinang berupaya menyajikan INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT secara rutin, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di Balai Karantina Pertanian Kelas II Tanjungpinang kepada masyarakat. Indeks tersebut diperoleh berdasarkan pendapat masyarakat, yang dikumpulkan melalui SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP UNIT PELAYANAN PUBLIK.

Survei ini MENANYAKAN PENDAPAT masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah atas penyelenggaraan pelayanan.

PERTANYAAN SENGAJA DIRANCANG SESEDERHANA MUNGKIN, untuk tidak mengambil waktu Bapak / Ibu / Saudara yang sangat berharga. Pendapat Bapak / Ibu / Saudara akan sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai dasar penyusunan indeks kepuasan masyarakat dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan operator Kecamatan Prajuritkulon kepada masyarakat.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei.

Atas perhatian dan partisipasinya, disampaikan terima kasih.

Tanjungpinang, 01 Mei 2018
Kepala Balai