

**LAPORAN HASIL PENGUKURAN
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN PERTANIAN
LINGKUP BALAI KARANTINA PERTANIAN KELAS II TANJUNGPINANG
TAHUN 2019 SEMESTER II**



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

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 ;
6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia No. 19/Permentan/OT 080/4/2018 tentang Pedoman survei kepuasan masyarakat

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 95 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 sembilan 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 2019 dimulai pada tanggal 01 Oktober 2019, dengan tahapan-tahapan kegiatan sebagai berikut:

1. Pembentukan Tim Penyusun Indeks Kepuasan Masyarakat yaitu berupa “Keputusan Kepala Balai Karantina Pertanian Kelas II Tanjungpinang Nomor 999a /KP.340/K.27.C/4/19 tentang Pembentukan Tim Pengukur IPNBK dan IKM Tahun 2019 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 95 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	85
2.	Perempuan	10
	Jumlah	95

Tabel Data Responden Berdasarkan Rentang Usia

No.	Rentang Usia (tahun)	Jumlah
1.	21-30	9
2.	31-40	26
3.	41-50	42
4.	51-60	18
5.	61-70	0
	Jumlah	95

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 Oktober sampai dengan tanggal 05 November 2019.

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 sembilan unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan memakai rumus sebagai berikut :

1

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,071$$

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 :

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

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	Persyaratan	3,526
U2	Prosedur	3,484
U3	Waktu Pelayanan	3,494
U4	Biaya/tarif	3,557
U5	Produk Layanan	3,778
U6	Kompetensi Pelaksana	3,473
U7	Perilaku Pelaksana	3,021
U8	Sarana dan Prasarana	3,600
U9	Penanganan pengaduan, saran, dan Keluhan	3,652

Data selengkapnya pada Lampiran 1.

Keterangan:

- U1 s/d U9 : Unsur-unsur pelayanan

Dari tabel tersebut di atas jawaban yang diberikan oleh 95 (sembilan puluh lima) responden yang telah memberikan pendapatnya terhadap 9 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 **88**. Untuk mengetahui Nilai Persepsi, Nilai Interval IKM, Nilai Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan, kita dapat berpedoman pada Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia No. 19/Permentan/OT 080/4/2018 Tentang Pedoman Survey 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 Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,532 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Dengan nilai IKM Unit Pelayanan (Nilai Interval Konversi IKM) **88** apabila kita lihat tabel tersebut di atas maka dapat dikatakan Kinerja Unit Pelayanan dan Mutu Pelayanan Balai Karantina Pertanian Kelas II Tanjungpinang adalah “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-9 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 (**88**) berada pada interval 81,26 – 100. Ini dapat disimpulkan bahwa Kinerja Unit Pelayanan Balai Karantina Pertanian Kelas II Tanjungpinang adalah **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.
4. Survey IKM Semester pertama tahun 2019 ini terlihat bahwa point U7 dengan unsur pelayanan Perilaku Pelaksana menempati nilai terendah, hal ini menjadi point penting bagi Balai Karantina Pertanian Kelas II Tanjungpinang untuk meningkatkan kesiapan personil di lapangan maupun di bagian pelayanan serta dapat melakukan pelayanan secara optimal kepada pengguna jasa dan masyarakat.

5. Untuk nilai tertinggi terdapat di point U5 yaitu produk layanan, dengan adanya penilaian dari masyarakat demikian, maka Balai Karantina Pertanian Kelas II Tanjungpinang akan berusaha mempertahankan nilai tersebut dan berusaha sekeras mungkin untuk meningkatkan layanan terhadap masyarakat khususnya pengguna jasa.

