

**TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK PADA  
BALAI KARANTINA PERTANIAN KELAS II PALANGKARAYA  
(IMPLEMENTASI UNDANG-UNDANG NOMOR 25  
TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK)**



**UNIVERSITAS TERBUKA**

**TAPM diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh  
Gelar Magister Ilmu Administrasi Bidang Minat  
Administrasi Publik**

**Disusun Oleh :**

**AGUS SUGIYONO**

**NIM. 500878228**

**PROGRAM PASCASARJANA**

**UNIVERSITAS TERBUKA**

**JAKARTA**

**2018**

**UNIVERSITAS TERBUKA  
PROGRAM PASCASARJANA  
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

**PERNYATAAN**

TAPM yang berjudul Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Publik pada Balai Karantina Pertanian Kelas II Palangkaraya Kalimantan Tengah Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan benar. Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik

Palangkaraya, 28 juni 2018  
Yang menyatakan



**Agus Sugiyono**  
NIM 500878228

## ABSTRAK

# ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK PADA BALAI KARANTINA PERTANIAN KELAS II PALANGKARAYA KALIMANTAN TENGAH (Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik)

Agus Sugiyono  
Sugiyonodvm73@gmail.com

Program Paska Sarjana  
Universitas Terbuka

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, tentang pelayanan publik mewajibkan bagi penyelenggara negara untuk menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan norma-norma yang berlaku dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat. Salah satu cara untuk mengukur tingkat kepuasan pelayanan publik adalah dengan cara mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/25/M.PAN/2/2004 dan Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (MenPAN-RB) Nomor 16 Tahun 2014, tentang pedoman survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Pada penelitian ini menggunakan desain penelitian gabungan kuantitatif, dengan populasi yang menjadi obyek penelitian adalah masyarakat pengguna jasa karantina selama periode Bulan Agustus-September 2017, dengan sampel sebanyak 279 quisioner diambil secara langsung (*accidental sampling*) yang ditemui pada saat survei dilakukan, yang terbagi dalam tiga wilayah kerja Tjilik Riwud, Sampit dan Pangkalanbun. Hasil penelitian Indeks Kepuasan Masyarakat pada Balai Karantina Pertanian Kelas II Palangkaraya didapatkan nilai 80,86 (baik), dengan perincian masing masing wilayah kerja, wilayah kerja Pangkalanbun 81,60 (Amat Baik), wilayah kerja Tjilik Riwud 84,08 (amat Baik), wilayah Kerja Sampit 76,84 (baik). Unsur pelayanan berupa prosedur layanan (U1), persyaratan layanan (U2) dan unsur kesesuaian produk layanan (U10) kurang mendapatkan respon (baik) dari masyarakat. Respon amat baik didapatkan pada unsur penanganan pengaduan saran dan masukan (U14), unsur kepastian dan kewajaran biaya pelayanan (U8), unsur kedisiplinan dan tanggung jawab petugas layanan (U4), kejelasan petugas layanan (U3), dan unsur kemampuan petugas layanan (U5). Rekomendasi untuk lebih meningkatkan pelayanan publik pada Balai karantina Pertanian Kelas II Palangkaraya dengan penyiapan ruangan sarana dan prasarana fasilitas pelayanan publik pada wilayah Kerja Sampit serta kerjasama dengan BKSDA dalam penerbitan SATDN/LN dan dinas yang membidangi fungsi kesehatan hewan dalam penerbitan Surat Keterangan Kesehatan Hewan/ Produk hewan (SKKH/PH).

Kata Kunci : pelayanan publik, Indeks Kepuasan Masyarakat, unsur pelayanan

## ABSTRACT

# ANALISIS OF LEVEL PUBLIC SATISFACTION IN AGRICULTURE QUARANTINE OFFICE PALANGKARAYA CENTRAL BORNEO (Implementation of Law Number 25 Year 2009 about Public Service)

Agus Sugiyono

[sugiyonodvn73@gmail.com](mailto:sugiyonodvn73@gmail.com)

Graduate Studies Program  
Indonesia Open University

The declaration of public service law No. 25 year 2009 makes the state administrator to administrate public service based on the prevailing norms in order to fulfill the need of public service as the obligation of state administrators. One way to measure the level of satisfaction of public service is by measuring the Index of Community Satisfaction in accordance with the decision of State Ministry of empowerment of State employess No. Kep/23/M.PAN/2/2004 and the regulation of State Ministry for Empowerment of State Employess and Beureaucracy Reformation (MenPAN-RB) No.16 year 2004 about survey guidelines of index of community satisfaction (IKM) toward the administration of public services. In this research use mixed quantitativ design with population and the object research people who quarantine service users in this periode August-September year 2017, by the responden / sampel meet surveyor directly (accidental sampling). Amount 279 questionnaires device in three working areas Tjilik Riwud, Sampit and Pangkalanbun. The result of index of community satisfaction at agriculture Quarantine Office Palangkaraya Central Borneo is 80,86 (good), the specific description of index of community satisfaction in each working area Pangkalanbun is 81,60 (excellent), Tjilik Riwut working area is 84,04 (excellent), Sampit is 76,84 (good). Service elements in the form of Service Procedures (U1), Requirements of Service (U2) and conformity service product (U10) get less response from community. The highest responses are obtained from the handling of complaints and suggestions (U14) and followed by the element of certainty and fairness of service charge (U8) and the element of discipline and responsibility of service personal (U4), clarity of service personal (U3) and the element of ability service personal. Recommendation of this study to improve public service in quarantine service in Palangkaraya by preparing facility public service in the Sampit working area and coloboration with natural concervation resources center who the publisher of document (SATS-DN/LN) and veterinary service office who publisher animal health certificate and animal health product certificate.

*Key Words: public service, index of community satisfaction, element of service.*

**LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER  
(TAPM)**

JUDUL TAPM : Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Publik pada Balai Karantina Pertanian Kelas II Palangkaraya Kalimantan Tengah. Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

NAMA : Agus Sugiyono  
 NIM : 500878228  
 PROGRAM STUDI : Magister Ilmu Administrasi Bidang Minat Administrasi Publik.  
 Hari / Tanggal : 28 Juni 2018.

Menyetujui :

Pembimbing I



Dr. Tresia Kristiana, SE., M.Si.

Pembimbing II



Prof. Dr. Eddy Lion, M.Pd.

Penguji Ahli



Dr. Roy Valiant Salomo, M.Soc.,Sc.

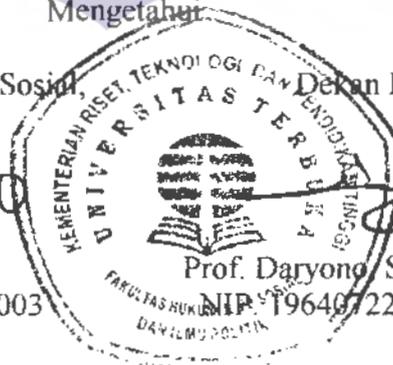
Mengetahui

Ketua Pascasarjana Hukum, Sosial dan Politik



Dr. Darmanto, M.Ed.  
 NIP.19591027 198603 1 003

Dekan FHISIP



Prof. Daryono S.H.,M.A.,Ph.D.  
 NIP.19640722 198903 1 019

**UNIVERSITAS TERBUKA  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM MAGISTER ADMINITRASI PUBLIK**

**PENGESAHAN**

NAMA : Agus Sugiyono  
 NIM : 500878228  
 PROGRAM STUDI : 590/ Ilmu Adminitrasi Bidang Minat Adminitrasi Publik.  
 JUDUL TAPM : Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Publik Pada Balai Karantina Pertanian Kelas II Palangkaraya (Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik).

Telah dipertahankan dihadapan Panitia Penguji Tugas Akhir Program Magister (TAPM) Program Studi Adminitrasi Publik, Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada

Hari /Tanggal : Kamis, 28 Juni 2018.

Waktu : 13.00 – 14.30 WIB

Dan Telah dinyatakan LULUS

**PANITIA PENGUJI TAPM**

Tanda Tangan

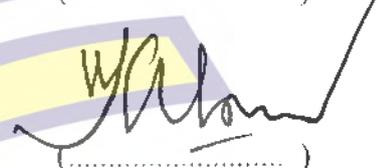
Ketua Komisi Penguji

Dr. Darmanto, M.Ed

  
(.....)

Penguji Ahli

Dr. Roy Valiant Salomo, M.Soc., Sc.

  
(.....)

Pembimbing I

Dr. Thresia Kristiana, S.E., M.Si

  
(.....)

Pembimbing II

Prof. Dr. Eddy Lion, M.Pd

  
(.....)

## KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah kami panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa, yang telah memberikan rahmat-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir Program Magister (TAPM). Penulisan TAPM ini sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar magister sains dalam Ilmu Administrasi Bidang Minat Administrasi Publik (M.Ap) Pascasarjana Universitas Terbuka. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, mulai dosen-dosen pembimbing perkuliahan, keluarga, teman-teman, dan pembimbing dalam penyusunan dan penulisan TAPM sehingga tugas ini dapat kami selesaikan. Sebagai rasa syukur, kami haturkan terima kasih kepada :

1. Dekan FHSIP Universitas Terbuka Prof. Daryono, SH.,M.A.,Ph.D.
2. Ketua Pascasarjana Hukum,Sosiai dan Politik Universitas Terbuka, Dr.Darmanto.M.Ed.
3. Kepala UPBJJ-UT Palangkaraya Drs.Haholongan Simanjuntak.M.Pd
4. Pembimbing I DR. Tresia Kristiana, M.Si dan pembimbing II Prof.Dr.Eddy Lion.M.Pd
5. Keluarga kami, istri tercinta serta buah hati kami sebagai penyemangat kami dalam menyelesaikan tesis ini

6. Kepala Balai Karantina Pertanian kelas I Palangkaraya, Ir Eka Darnida Yanto M.Si yang telah mmeberikan dorongan dan ijin untuk melakukan penelitian
7. Rekan-rekan staf Balai karantina Pertanian kelas II Palangkaraya, dan berbagai pihak yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu yang telah bannyak membantu saya dalam menyelesaikan penulisan TAPM ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan TAPM ini jauh dari sempurna disebabkan keterbatasan pengetahuan penulis, besar harapan untuk masukan, saran serta tanggapan demi perbaikan. Akhir kata penulis berharap semoga tulisan ini dapat memberikan manfaat bagi penyelenggraan pelayanan publik di Indonesia dan memberikan nuansa khasanah dalam pembangunan di Indonesia, dan semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan kebaikan bagi kita semua.

Palangkaraya, 2018  
  
Agus Sugiyono

## DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	ii
<i>ABSTRACT</i> .....	iii
PERNYATAAN.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN.....	v
LEMBAR PENGESAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
<b>BAB I</b> <b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	14
C. Tujuan Penelitian.....	15
D. Kegunaan Penelitian.....	16
<b>BAB II</b> <b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>17</b>
A. Kajian Teori.....	17
1. Konsep Pelayanan dan Pelayanan Publik..	17
2. Kualitas Pelayanan Publik.....	24
3. Perkembangan Layanan Publik di Indonesia ...	40
4. Kepuasan Masyarakat .....	45

	B. PenelitianTerdahulu.....	47
	C. Kerangka Berpikir.....	53
	D. Definisi Konsep.....	56
BAB III	METODE PENELITIAN.....	59
	A. Desain Penelitian.....	59
	B. Populasi Dan Sampel.....	60
	C. Instrumen Pengumpulan Data.....	63
	D. Tehnik Analisa Data.....	64
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	67
	A. Gambaran Umum Balai Karantina Pertanian Kelas II Palangkaraya.....	67
	B. Hasil Penelitian.....	87
	C. Pembahasan.....	101
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
	A. KESIMPULAN.....	115
	B. SARAN.....	116
	DAFTAR PUSTAKA.....	118
	DAFTAR LAMPIRAN.....	123

## DAFTAR GAMBAR

		<b>Halaman</b>
Gambar 2.1	Kerangka pemikiran	55
Gambar 4.1	Peta wilayah Kerja Balai Karantina Pertanian Kelas II Palangkaraya.....	68
Gambar 4.2	Penerapan Pelayanan Publik Pada Balai Karantina Pertanian Kelas II Palangkaraya.....	78
Gambar 4.3	Pelaksanaan Publik Hearing (Kesepakatan Waktu layanan) Antara BKP Kelas II Palangkaraya dengan dengan Perwakilan stake holder dan Pengguna Jasa	79
Gambar 4.4	Fasilitas Pelayanan pada Lingkup BKP Kelas II Palangkaraya.....	81
Gambar 4.5	Fasilitas Pelayanan Bagi yang berkebutuhan khusus (difabel), manula, Ibu Menyususi Pada BKP Kelas II Palangkaraya.....	82
Gambar 4.6	Jaminan Keamanan dan Kenyamanan Pada Pelayanan Lingkup BKP Kelas II Palangkaraya.....	82
Gambar 4.7	Mekanisme Pengaduan secara tidak langsung Pada Pelayanan Lingkup BKP Kelas II Palangkaraya.....	83
Gambar 4.8	Mekanisme Pengaduan Secara langsung Pada Pelayanan BKP Kelas II Palangkaraya.....	83

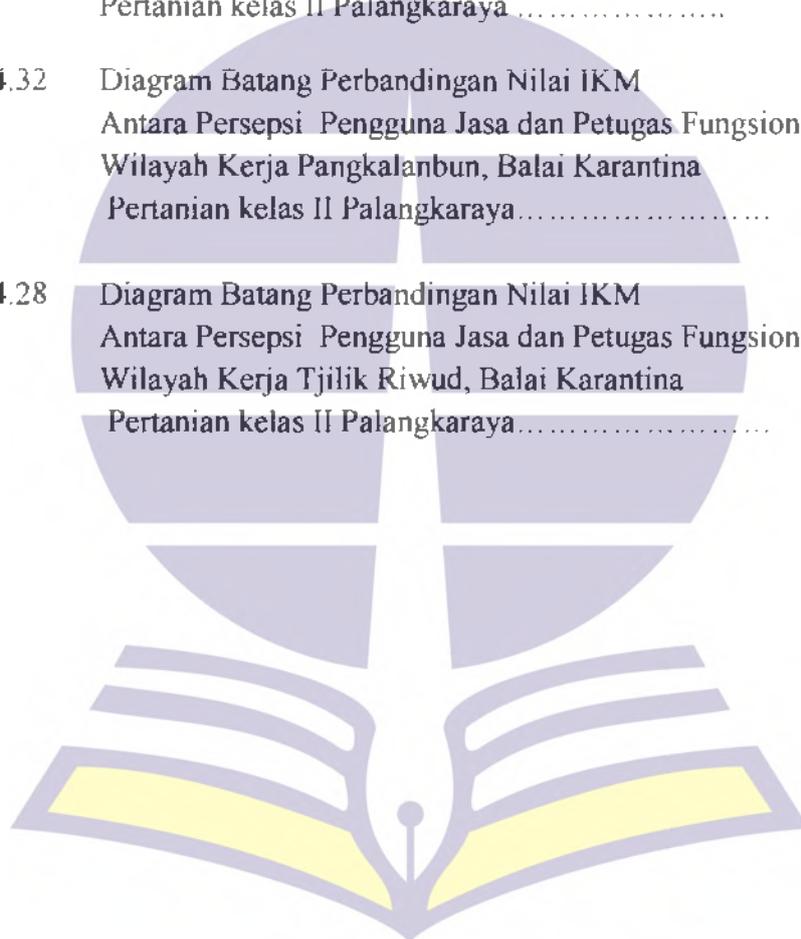
## DAFTAR TABEL

		<b>Halaman</b>
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	47
Tabel 3.1	Lokasi dan Jadwal Pelaksanaan Survey.....	62
Tabel 3.4	Nilai persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM	65
Tabel 4.1	Struktur Organisasi Balai Karantina Pertanian Kelas II Palangkaraya.....	70
Tabel 4.2	Komposisi Pegawai Menurut Golongan/Kepangkatan pada Balai Karantina Pertanian Kelas II Palangkaraya Tahun 2016.....	71
Tabel 4.3	Komposisi Pegawai Berdasarkan Pendidikan pada Balai Karantina Pertanian Kelas II Palangkaraya Tahun 2016.....	71
Tabel 4.4	Daftar Nominatif Pegawai pada Kantor Balai Karantina Pertanian Kelas II Palangkaraya. Tahun 2016.....	72
Tabel 4.5	Daftar Nominatif Pegawai yang ditempatkan di Wilayah Kerja Bandara Tjilik Riwut Tahun 2016.....	73
Tabel 4.6	Daftar Nominatif Pegawai pada Wilayah Kerja Sampit Tahun 2016.....	74
Tabel 4.7	Daftar Nominatif Pegawai Wilayah Kerja Pangkalanbun Tahun 2016.....	74
Tabel 4.8	Daftar Nominatif Pegawai Pada Wilayah Kerja Seruyan Tahun 2016.....	75
Tabel 4.9	Data Lalu-lintas Media Pembawa Karantina Pada Balai Karantina Pertanian Kelas II Palangkaraya Tahun 2014.....	76
Tabel 4.10	Data Lalu-lintas Media Pembawa Karantina Pada Balai Karantina Pertanian Kelas II Palangkaraya Tahun 2015.....	76
Tabel 4.11	Data lalu-lintas Media Pembawa Karantina Pada Balai Karantina Pertanian Kelas II Palangkaraya Tahun 2016.....	77

Tabel 4.12	Jenis-Jenis Pedia Pembawa Karantina Hewan, Berdasarkan Resiko (Hamonized System Code), HS Kode dan Standar Waktu Layanan.....	79
Tabel 4.13	Jenis-Jenis Media Pembawa Karantina Tumbuhan, Berdasarkan Resiko, (Hamonized System Code) HS Kode, dan Standar Waktu Layanan.....	80
Tabel 4.14	Nilai IKM pada Balai Karantina Pertanian Kelas II Palangkaraya dan Wilayah Kerjanya.....	87
Tabel 4.15	Nilai IKM Balai Karantina Pertanian Kelas II Palangkaraya.....	88
Tabel 4.16	Diagram Batang Nilai IKM Pada Balai Karantina Pertanian kelas II Palangkaraya.....	89
Tabel 4.17	Diagram Perbandingan Kelompok Umur Pada Balai Karantina Pertanian Kelas II Palangkaraya....	89
Tabel 4.18	Diagram Perbandingan Jenis Kelamin Pada Balai Karantina Pertanian Kelas II Palangkaraya.....	90
Tabel 4.19	Diagram Perbandingan Pendidikan Pada Balai Karantina Pertanian Kelas II Palangkaraya.....	90
Tabel 4.20	Diagram Perbandingan Jenis Pekerjaan Pada Balai Karantina Pertanian Kelas II Palangkaraya.....	91
Tabel 4.21	Nilai IKM Pelayanan Tindak Karantina pada Wilayah Kerja Bandara Tjilik Riwut Balai Karantina Pertanian Kelas II Palangkaraya.....	92
Tabel 4.22	Diagram Batang Nilai IKM Pada Pelayanan Karantina Wilker Tjilik Riwut Balai Karantina Pertanian kelas II Palangkaraya.....	92
Tabel 4.23	Persepsi Petugas Pelayanan Tindak Karantina pada wilayah Kerja Bandara Tjilik Riwut Balai Karantina Pertanian Kelas II Palangkaraya.....	93

Tabel 4.24	Nilai IKM Pelayanan Tindak Karantina pada Wilker Sampit Kabupaten Kotawaringin Timur.....	94
Tabel 4.25	Nilai IKM Pelayanan Tindak Karantina pada Wilker Pangkalan Bun Balai Karantina Pertanian Kelas II Palangkaraya.....	95
Tabel 4.26	Diagram Batang Nilai IKM Pada Pelayanan Karantina wilayah Kerja Pangkalanbun Kabupaten Kota waringin Barat.....	95
Tabel 4.27	Persepsi Petugas Pelayanan Tindak Karantina pada Wilayah Kerja Bandara Tjilik Riwud Balai Karantina Pertanian Kelas II Palangkaraya.....	96
Tabel 4.28	Diagram Batang Perbandingan Nilai IKM Antara Persepsi Pengguna jasa dan Petugas Fungsional wilayah kerja Tjilik Riwut, Balai Karantina Pertanian kelas II Palangkaraya.....	97
Tabel 4.29	Persepsi Petugas Pelayanan Tindak Karantina pada Wilayah Kerja Sampit Balai Karantina Pertanian Kelas II Palangkaraya.....	98
Tabel 4.30	Diagram Batang Perbandingan Nilai IKM Antara Persepsi Pengguna jasa dan Petugas Fungsional Wilayah Kerja Pelabuhan Sampit Balai Karantina Pertanian Kelas II Palangkaraya.....	99
Tabel 4.31	Persepsi Petugas Pelayanan Tindak Karantina pada Wilayah Kerja Pangkalanbun Balai Karantina Pertanian Kelas II Palangkaraya.....	99
Tabel 4.32	Diagram Batang Perbandingan Nilai IKM Antara Persepsi Pengguna Jasa dan Petugas Fungsional Wilayah Kerja Pangkalanbun, Balai Karantina Pertanian Kelas II Palangkaraya .....	100
Tabel 4.33	Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2015 .....	104

Tabel 4.34	Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2016 .....	105
Tabel 4.16	Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2017 .....	104
Tabel 4.35	Perbandingan Nilai IKM antara Wilker Bandara Tjilik Riwud, Wilker Sampit dan Wilker Pangkalanbun .....	108
Tabel 4.30	Diagram Batang Perbandingan Nilai IKM Antara Persepsi Pegguna Jasa dan Petugas Fungsional Wilayah Kerja Pelabuhan Sampit Balai Karantina Pertanian kelas II Palangkaraya .....	110
Tabel 4.32	Diagram Batang Perbandingan Nilai IKM Antara Persepsi Pegguna Jasa dan Petugas Fungsional Wilayah Kerja Pangkalanbun, Balai Karantina Pertanian kelas II Palangkaraya .....	112
Tabel 4.28	Diagram Batang Perbandingan Nilai IKM Antara Persepsi Pegguna Jasa dan Petugas Fungsional Wilayah Kerja Tjilik Riwud, Balai Karantina Pertanian kelas II Palangkaraya .....	113



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Dewasa ini dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas, sesuai standar dan dapat memuaskan masyarakat masih menjadi sesuatu yang mahal didapatkan di Negara Republik Indonesia. Masyarakat belum merasakan manfaat yang nyata dari proses layanan oleh penyelenggara layanan publik, dan kondisi sangat berbeda halnya dengan penyelenggaraan layanan publik yang diselenggarakan oleh pihak-pihak swasta (perbankan, perhotelan, rumah sakit swasta dll). Ketidaksiuaian antara harapan masyarakat dengan pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara negara, mengakibatkan timbulnya berbagai persoalan dan keluhan yang dirasakan oleh masyarakat

Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah pada umumnya masih jauh dari standart yang telah ditetapkan, hal ini ditandai masih banyaknya keluhan yang disampaikan melalui media sosial (medsos), baik secara langsung maupun tidak langsung. Pelayanan publik yang tidak sesuai tersebut terkait dengan pelayanan yang tidak efektif, tidak efisien, berbelit-belit, terjadi tumpang tindih kewenangan, tidak ada kepastian waktu dan biaya dalam proses pengurusan, adanya sifat Korupsi Kolusi dan Nepotisme (KKN) dan sikap Aparatur Sipil Negara yang tidak profesional.

Pusat Studi pendidikan Universitas Gajah Mada (UGM), melalui proses risetnya pada Tahun 2007, menemukan kualitas pelayanan publik masih rendah dengan indikasi sebagai berikut :

- a. Ketidakjelasan waktu, biaya dan mekanisme pelayanan,
- b. Diskriminasi pelayanan pada pertemanan, afiliasi politik, etnis/suku dan agama.
- c. Panjangnya rantai birokrasi
- d. Adanya budaya suap dan pungutan liar untuk mempercepat pelayanan.
- e. Oreantasi aparatur pelayanan mengutamakan pejabat dan atasannya, bukan pada publik atau masyarakat.
- f. Berkembangnya budaya kekuasaan dalam pelayanan.
- g. Prinsip pelayanan didasarkan pada *distrust* (ketidakpercayaan), bukan pada *trust* (kepercayaan).
- h. Tidak konsistensinya penerapan prosedur pelayanan untuk mengontrol perilaku pemberi pelayanan.
- i. Timpangnya distribusi kewenangan pada berbagai satuan atau unit pemberi layanan.

Menurut Rasyid (2002) tujuan utama dibentuknya pemerintahan adalah untuk menjaga suatu sistem ketertiban, sehingga masyarakat bisa menjalani kehidupan sebagaimana mestinya. Pada hakekanya pemerintahan adalah pelayan masyarakat. Kualitas pelayanan publik merupakan cerminan/ gambaran kinerja kepemimpinan dan pemerintahan yang lebih luas, pemerintah dibentuk bukan untuk melayani diri sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat, sehingga dalam tipe pemerintahan moderen, pemerintahan harus lebih didekatkan kepada masyarakat baik yang dilakukan oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah (otonomi daerah).

Dewasa ini pelayanan publik telah menjadi isu yang strategis, sehingga kualitas dan kinerja birokrasi sangat berpengaruh kepada sistem dan tata kelola masyarakat. Pelayanan publik sering kali menjadi tolok ukur yang paling mudah untuk mengetahui kinerja pemerintah dalam menjalankan peran dan fungsinya (Safroni, 2012). Sebagai pelayanan masyarakat pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan publik sebaik-baiknya bukan bahkan sebaliknya pelayan publik minta untuk dilayani.

Tidak adanya standar pelayanan publik dan standar pelayanan operasional berakibat terjadinya potensi perilaku mal-administrasi dan perilaku koruptif, pengabaian terhadap standar pelayanan publik akan mengakibatkan menurunkan kredibilitas pemerintah sebagai fasilitator, regulator dan katalisator dalam penyelenggaraan pemerintahan di Negara Indonesia. Pengabaian terhadap standar pelayanan publik juga akan mendorong terjadinya potensi mal-administrasi serta perilaku koruptif yang dilakukan oleh penyelenggara negara secara individu namun juga bisa secara kelembagaan pada instansi pelayanan public, karena pengabaian yang ada dimulai dari kepala kantor/ pimpinan instansi pelayanan publik terhadap ketentuan standar pelayanan publik.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan norma-norma yang seharusnya berlaku dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat merupakan kewajiban pemerintah sebagai penyelenggara negara. Kebutuhan akan barang publik, jasa publik dan pelayanan administrasi sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, berorientasi kepada kepuasan dan kebutuhan pelanggan, sehingga menjadi

kewajiban bagi penyelenggara layanan publik untuk meningkatkan profesionalisme dalam pelayanan kepada masyarakat.

Menurut Suryadi (2012) menyatakan, hakekatnya pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan tugas dari Aparatur Sipil Negara (ASN) sebagai abdi masyarakat.

Lampiran Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 tahun 2010 tentang *grand design* reformasi birokrasi 2010-2025, dijelaskan bahwa *grand design* merupakan induk kebijakan yang berisi arah kebijakan pelaksanaan reformasi birokrasi yang diharapkan dalam pencapaiannya terbagi dalam 5 (lima) tahunan. Periode Tahun 2010-2015 sasaran utama yang ingin dicapai adalah: (1) Terwujudnya pemerintah yang bersih dari KKN (Korupsi, Kolusi dan Nepotisme), (2) Terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan publik pada masyarakat (3) Meningkatnya kapasitas dan akuntabilitas kinerja birokrasi. Area perubahan yang diharapkan meliputi bidang organisasi, tata laksana, peraturan perundang-undangan, sumber daya manusia aparatur, pengawasan, akuntabilitas, pelayanan publik, pola pikir dan budaya.

Keinginan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang layak dari pemerintah tentu saja lumrah, negara pada dasarnya dibentuk untuk melayani kepentingan masyarakat. Pembukaan Undang-Undang Dasar Tahun 1945 secara jelas menyatakan bahwa tujuan Negara Indonesia adalah melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia, untuk memajukan kesejahteraan umum, mencergaskan kehidupan bangsa, mewujudkan perdamaian abadi serta mewujudkan keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. Pasal 34 ayat 3 UUD

Tahun 1945 mengamanatkan bahwa negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak, negara juga berkewajiban untuk melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar.

Sejalan dengan program pemerintahan sekarang ini, Presiden Joko Widodo dan wakilnya Jusuf Kalla dalam Program Nawa Cita 2014-2019 adalah (2) membuat pemerintah tidak absen dengan membangun tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, demokratis dan terpercaya. Dalam rangka membangun tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, demokratis dan terpercaya, serta untuk mengembalikan kepercayaan publik dan mewujutkan tata pemerintahan yang transparan, dengan meningkatkan pengelolaan pelayanan, perbaikan kualitas pelayanan publik<sup>1</sup>.

Orientasi pelayanan publik dewasa ini, dalam upaya menghadirkan pelayanan publik yang berkualitas (*excellence public service*) dengan pendekatan yang lebih humanis dan peran serta (*partisipatif*) masyarakat dalam proses perencanaan dan pelayanan publik, warga negara harus dilihat sebagai subyek yang memiliki hak dan kewajiban untuk beraspirasi, mengkritisi dan mengevaluasi serta bersama-sama dengan organisasi penyelenggara menata dan mengelola proses penyelenggaraan layanan publik.

Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang lahir pada era pemerintahan Presiden Susilo Bambang

---

<sup>1</sup><http://nasional.kompas.com/read/2014/05/21/0754454/.Nawa.Cita.9.Agenda.Prioritas.Jokowi-JK>

Yudhoyono, era sebelum pemerintahan sekarang berusaha untuk menjamin peningkatan kualitas dan penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang oleh penyelenggara negara didalam penyelenggaraan pelayanan publik.<sup>2</sup>

Guna membangun Kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara negara (pelayanan publik) dan sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dalam penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan norma hukum yang memberikan pengaturan yang jelas bagi penyelenggara negara tentang prasarat ideal bagi pelayanan publik, serta agar masyarakat mengetahui hak-hak dasar yang diterima dalam kehidupan bernegara.

Pasal 5 Undang-Undang No 25 Tahun 2009 ayat (1) ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik, jasa publik serta pelayanan administrasi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Pelayanan administrasi sebagaimana dimaksud pada pasal 1 (satu) merupakan tindakan administrasi pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat dan harta benda warga negara<sup>3</sup>

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012, tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, pada Pasal 6 ayat (1)

---

<sup>2</sup> Dasar pertimbangan lahirnya Undang-Undang No 25 tahun 2009

<sup>3</sup> Pasal 5, Ruang lingkup Pelayanan publik, Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan publik.

pelayanan administratif merupakan pelayanan oleh penyelenggara negara yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat

Badan Karantina Pertanian Indonesia merupakan salah satu unit eselon I (satu) pada Kementerian Pertanian, berdasarkan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1992, tentang Karantina Hewan, Ikan dan Tumbuhan, Badan karantina pertanian mengemban fungsi dan bertugas mencegah masuknya Hama Penyakit Hewan Karantina (HPHK) dan Organisme Pengganggu Tumbuhan Karantina (OPTK) dari luar negeri ke dalam Negara Republik Indonesia, mencegah tersebarnya HPHK dan OPTK dari satu area ke area lain di dalam wilayah Negara Republik Indonesia serta mencegah keluarnya HPHK dari wilayah Negara Republik Indonesia serta mencegah keluarnya OPTK tertentu dari wilayah Negara Republik Indonesia, apabila negara tujuan menghendakinya.

Dalam menjalankan fungsinya Badan Karantina Pertanian membawahi Unit Pelaksana Teknis (UPT) yang tersebar di seluruh wilayah Negara Republik Indonesia dari Aceh sampai Papua, bertugas pada tempat-tempat pemasukan dan pengeluaran antara lain bandar udara (bandara), pelabuhan laut/sungai, pelabuhan darat (*dry port*), kantor pos, pos lintas batas antar negara, serta tempat-tempat lain yang ditetapkan oleh pemerintah sebagai tempat pemasukan dan pengeluaran media pembawa karantina.

Agar kualitas pelayanan publik, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pada pasal 10 (sepuluh) ditegaskan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan evaluasi dan penilaian kinerja penyelenggaraan publik secara berkala dan berkelanjutan. Berdasarkan hasil

evaluasi tersebut penyelenggara berkewajiban melakukan peningkatan kapasitas pelaksana. Evaluasi terhadap kinerja pelayanan publik dilakukan dengan indikator yang jelas dan terukur dengan memperhatikan unsur-unsur pelayanan/ prosedur yang ada.

Tidak adanya proses evaluasi kinerja pelayanan publik, sering membuat organisasi penyelenggara layanan publik tidak mampu mengenali dirinya, bahkan organisasi tersebut tidak mampu merespon dan mengenali apa yang diharapkan oleh sebagian besar masyarakat, sedangkan tidak adanya standar pelayanan akan melahirkan ketidakpastian dalam masyarakat dalam memperoleh layanan organisasi publik.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan respon yang di berikan masyarakat terhadap instansi yang melakukan pelayanan publik. IKM juga menjadi salah satu tolok ukur keberhasilan program reformasi birokrasi, sebagaimana tertuang dalam *grand design* reformasi birokrasi dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

Indek Kepuasan Masyarakat merupakan salah satu cara untuk mengukur kinerja suatu instansi penyelenggara pelayanan publik. Pemerintah dalam hal ini Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara-Reformasi Birokrasi (Kemen-PAN-RB) menerbitkan peraturan Nomor 16 Tahun 2014 sebagai pedoman tentang survei kepuasan pelayanan publik sebagai pengganti dari keputusan Menteri Pembedayaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat.

Dengan telah disahkan Undang Undang Negara Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik, Balai Karantina Pertanian kelas II Palangkaraya, sebagai organisasi penyelenggara pelayanan publik dibidang perkarantinaan pertanian diwilayah Kalimantan Tengah berusaha untuk memberikan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara yang memerlukan dokumen karantina sebagai hasil dari pelaksanaan tindakan karantina. Balai Karantina Pertanian Kelas II Palangkaraya secara konsisten dan bersungguh-sungguh dalam upaya memenuhi harapan publik atas pelayanan dan penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas, profesional dengan harapan akan dapat memenuhi harapan (*ekpektasi*) masyarakat sesuai denan amanah undang-undang pelayanan publik.

Peran serta dan keterlibatan pengguna jasa untuk memberikan umpan balik terhadap layanan karantina pertanian pada Balai Karantina Pertanian kelas II Palangkaraya sangat bermanfaat untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan peningkatan kepercayaan pengguna jasa karantina, sehingga timbul kesadaran dalam bidang perkarantinaan, dengan harapan pencegahan penyebaran penyakit hewan dan tumbuhan dapat berjalan sebagaimana mestinya. Partisipai masyarakat untuk meberikan umpan balik sehingga pelayan publik mampu dan dapat mengidentifikasi faktor-faktor kelemahan dan kekuatan dari setiap unsur-unsur pelayanan publik yang telah di jalankan, sehingga dapat dirumuskan strategi untuk mempertahankan dan meningkatkan pelayanan pada faktor-faktor yang didapatkan respon yang rendah dari masyarakat.

Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dapat digunakan sebagai bahan evaluasi pelayanan publik, penilaian IKM dilakukan pada pelayanan dikantor Balai Karantina Pertanian kelas II Palangkaraya dan wilayah kerjanya di wilayah Kalimantan Tengah, meliputi Bandara Tjilik kota Palangkaraya, Pelabuhan Sampit dan Bandara H.Asan Kabupaten Kota Waringin Timur (kota Sampit), dan Bandara Iskandar dan Pelabuhan Panglima Utar Kumai, pada Kabupaten Kota Waringin Barat (Kota Pangkalanbun).

Wilayah Kerja Bandara Tilik Riwud terletak di Kota Palangkaraya seklaigus juga sebagai ibukota Propinsi Kalimantan Tengah, dengan tempat pemasukan dan pengeluaran media pembawa karantina pada Bandara Tjilik Riwud yang melayani rute penerbangan ke kota-kota di Pulau Jawa ( Kota Surabaya, DKI Jakarta dan Kota Surakarta), dan kota Makasar (Sulawesi Selatan). Sedangkan untuk rute domestik meliputi kota-kota di Pulau Kalimantan (kota Pontianak, Kota Banjarmasin, Kota Balikpapan) serta kota-kota di wilayah Kalimantan Tengan (Kota Sampit dan Kota Pangkalanbun).

Dengan Pola transportasi didominasi penerbangan udara, komoditas karantina yang utama adalah barang bawaan penumpang, tentengan (hand carry), serta bahan asal hewan (produk hewan). Untuk komoditas domestik keluar didominasi golongan unggas (burung liar, burung berkicau dan ayam), sarang burung walet, bibit buah buahan dll. Komoditas karantina pertanian untuk domestik masuk didominasi unggas kesayangan, ayam umur sehari (*Day Oild Chikien*), produk hewan antara, sosis pentol bakso, nuget, daging beku,

sedangkankan komoditi pertanian antara lain: kecambah kelapa sawit, tanaman hias, bunga potong dll.

Seperti halnya dikota-kota besar lainnya, Kota Palangkaraya lalulintas orang yang melalui bandar udara didominasi oleh orang-orang dengan tipe pendidikan dan tipe penghidupan menengah keatas, dengan tingkat kesadaran dan pemahaman dalam bidang perkarantinaan yang lebih baik. Kantor pelayanan pada wilayah kerja Bandara Tjilik Riwud meliputi kantor Balai Karantina Pertanian kelas II Palangkaraya Jalan G.obos km 5,5 dan Kantor Instalasi karantina pertanian Jalan Adonis Samad Kota Palangkaraya.

Wilayah Kerja Sampit terletak di Kabupaten Kotawaringin Timur, Propinsi Kalimantan Tengah, dengan jarak 230 km, dari kota Palangkaraya. Wilayah kerja sampit sejak jaman dahulu (belanda) telah menjadi jalur perdagangan dan tempat masuk keluar komoditas, kehutanan, perkebunan pertanian dan peternakan dari dan ke wilayah kalimantan Tengah. Kota Sampit merupakan pintu gerbang sisi tenggara wilayah kalimantan tengah dengan tempat pemasukan dan pengeluaran meliputi Pelabuhan Sampit dan Bandar Udara H. Asan yang melayani rute kota-kota di Pulau Jawa, Kota Surabaya, Semarang dan DKI Jakarta.

Dengan pola transportasi pelabuhan laut dan pelabuhan udara, komoditas karantina yang utama hewan hidup adalah barang bawaan penumpang, kebutuhan sehari-hari, barang tentengan (*hand carry*), serta bahan asal hewan (produk hewan). Untuk komoditas domestik keluar didominasi golongan unggas (burung dan ayam), sarang burung walet dll. Sedangkan untuk domestik masuk didominasi hewan ternak (sapi dan kambing) produk hewan antara lain : telur

ayam konsumsi, sosis pentol bakso, nuget, daging beku, sedangkan untuk karantina tumbuhan meliputi sayur-sayuran, bibit tanaman, tanaman hias dll.

Dengan tipe lalu lintas penumpang di dominasi melalui pelabuhan laut dan sebagian pelabuhan udara, dengan latar belakang penumpang yang heterogen dari tingkatan yang pendidikan rendah sampai dengan pendidikan menengah serta dengan tipe status sosial bawah sampai atas, sehingga tingkat kesadaran dalam bidang perkarantinaan yang bervariasi dari kurang sadar sampai dengan sangat paham dalam bidang perkarantinaan. Kantor pelayanan pada wilayah kerja pelabuhan Sampit terletak pada lingkungan kompleks Pelabuhan Sampit dan pada kompleks Bandara H.Asan.

Wilayah Kerja Pangkalanbun terletak di Kota Pangkalanbun, Kabupaten Kotawaringin Barat, Propinsi Kalimantan Tengah, dengan jarak 450 km, dari kota Palangkaraya dan langsung berbatasan dengan Laut Jawa dan Propinsi Kalimantan Barat. Kota Pangkalanbun merupakan salah satu kota dagang tertua di wilayah Kalimantan Tengah. Pelabuhan Panglima Utar Kumai dan Bandar Udara Iskandar merupakan pintu masuk ke wilayah pangkalanbun, dengan melayani rute transportasi dari dan ke kota-kota di Pulau Jawa, Kota Surabaya, Semarang, madura, DKI Jakarta, ketapang dan Pontinanak di Kalimantan Barat .

Dengan pola dominasi transportasi pelabuhan laut dan pelabuhan udara, komoditas karantina yang utama hewan hidup adalah barang bawaan penumpang, tentengan (*hand carry*), serta bahan asal hewan (produk hewan). Untuk komoditas domestik keluar didominasi golongan unggas (burung dan ayam), sarang burung walet dll, sedangkan untuk domestik masuk didominasi hewan (sapi dan kambing)

dari kabupaten Bangkalan, Madura Jawa Timur, sayur mayur, bibit kelapa sawit dll, sedangkan produk produk hewan antara lain telur, daging beku, makanan ternak sosis pentol bakso, nuget dll.

Dengan tipe lalu lintas penumpang melalui pelabuhan laut dan pelabuhan udara, dengan latar belakang penumpang yang heterogen dari tingkatan yang pendidikan rendah sampai dengan pendidikan tinggi dan dengan tipe status sosial masyarakat gol bawah, menengah dan atas, dengan tingkat kesadaran dalam bidang perkarantinaan yang bervariasi. Kantor pelayanan pada wilayah kerja Pelabuhan Pangkalanbun terletak di jalan poros antara Kec Kumai (Pelabuhan Kumai) dan Kota Pangkalanbun, Jalan Batu Belaman, kec Kumai dan serta pada pos kompleks Bandara Iskandar, Pangkalanbun.

Dalam menjalankan tugas pokok fungsinya Balai karantina Pertanian Kelas II Palangkaraya, telah menetapkan *Standar Operasional Prosedur* (SOP) pelayanan publik yang telah dilaksanakan dan dipahami oleh seluruh petugas layanan wilayah kerja di Kalimantan Tengah. Sejak tahun 2015 Badan Karantina dan Unit Pelaksana Teknis (UPT) di seluruh Indonesia memberikan ruang yang luas kepada masyarakat untuk menyampaikan saran, keluhan dan masukan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Pada Tahun 2016 dari informasi yang masuk ke nomor pengaduan Badan Karantina Pertanian, pada wilayah kerja Bandara Tjilik Riwud dan Wilayah kerja Pelabuhan Sampit terdapat laporan adanya pungli yang diduga dilakukan oleh petugas karantina khususnya terhadap proses pengiriman burung/ unggas ke wilayah Jawa Timur. Informasi dari Inspektorat khusus (Irsus) Badan Karantina

Pertanian adanya laporan dari Ombusman Republik Indonesia (ORI) perwakilan Kalimantan Tengah adanya keluhan masyarakat berupa dugaan kesalahan prosedur dan keberatan dari pemilik hewan, adanya kewajiban anjing, kucing, kera (Hewan Penular Rabies) HPR yang masuk melalui Bandara Tjilik Riwud wajib masuk instalasi karantina untuk dilakukan pengasingan dan pengamatan selama masa karantina. Beberapa keluhan pada kotak aduan layanan masyarakat adanya keluhan terhadap lamanya SLA (Service Level Agreement) untuk sertifikasi sarang burung walet, yang dikaitkan dengan maklumat layanan Balai Karantina Pertanian Kelas II Palangkaraya.

Pada kotak pengaduan dan saran diwilyah kerja Pangkalanbun, didapatkan beberapa keluhan pengguna jasa antara lain, lokasi kantor pelayanan yang di luar pelabuhan yang mengakibatkan pengguna jasa harus kembali untuk membuat sertifikat karantina sehingga harus menggunakan jasa ojek/ transportasi yang berakibat penambahan biaya, serta adanya persyaratan SKKH (Surat Keterangan Kesehatan Hewan) dan SATS-DN (Surat Angkut Tumbuhan dan Satwa Dalam Negeri ) yang pada hari sabtu dan minggu kantor pelayanan tutup.

#### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di depan pada bab sebelumnya serta kajian dari beberapa literatur rumusan masalah pada penelitian pelayanan publik berupa sertifikasi karantina pertanian (karantina hewan dan karantina tumbuhan) dan tindakan karantina pada Balai Karantina Pertanian Kelas II Palangkaraya adalah sebagai berikut :

- a. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Karantina Pertanian pada Balai Karantina Pertanian Kelas II Palangkaraya.
- b. Unsur-Unsur apa saja dari hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang mendapatkan respon positif dan respon negatif sehingga dapat digunakan sebagai bahan peningkatan pelayanan karantina pada Balai Karantina Pertanian Kelas II Palangkaraya.
- c. Bagaimana persepsi petugas fungsional pelayanan dibandingkan dengan persepsi pengguna jasa dalam pelayanan tindak karantina di wilayah kerja, pada Balai Karantina Pertanian kelas II Palangkaraya di wilayah Kalimantan Tengah

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui :

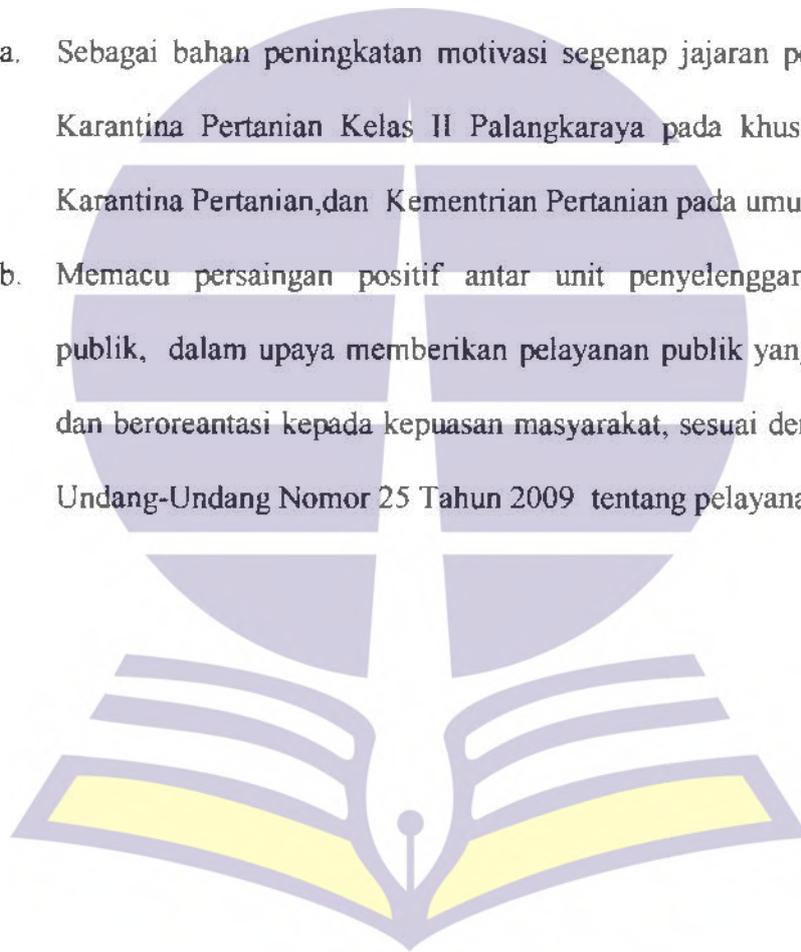
- a. Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan karantina pertanian pada pada Balai Karantina Pertanian Kelas II Palangkaraya di Kalimantan Tengah
- b. Untuk mengetahui kekuatan dan kelemahan masing masing unsur pelayanan, pada pengukuran indeks kepuasan masyarakat, pada Balai Karantina Pertanian kelas II Palangkaraya dan wilayah kerjanya.
- c. Untuk mengetahui gambaran persepsi petugas fungsional dibandingkan dengan persepsi pengguna jasa dalam pelayanan tindak karantina di wilayah kerja, pada Balai Karantina Pertanian kelas II Palangkaraya di wilayah Kalimantan Tengah

**d. Kegunaan Penelitian****1. Secara Teoritis**

- a. Hasil penelitian dapat sebagai bahan acuan bagi peneliti lain serta menambah khasanah ilmu pengetahuan kajian implementasi pada pelayanan publik, pada ilmu kebijakan publik.

**2. Secara Praktis.**

- a. Sebagai bahan peningkatan motivasi segenap jajaran pegawai Balai Karantina Pertanian Kelas II Palangkaraya pada khususnya, Badan Karantina Pertanian, dan Kementerian Pertanian pada umumnya.
- b. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan publik, dalam upaya memberikan pelayanan publik yang profesional dan berorientasi kepada kepuasan masyarakat, sesuai dengan amanah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Kajian Teori

##### 1. Konsep Pelayanan dan Pelayanan Publik.

Terminologi pelayanan berasal dari kata *service*, yang menurut *Frittsimmon (2011:4)* dalam buku administrasi publik untuk pelayanan publik karangan Deddy Mulyadi dkk (2016) "*A sevice is time-pershable, intangible experience performed for customer acting in the rule of co-producer*" yang berarti bahwa pelayanan itu bersifat tidak nyata dan tidak tahan lama, yang merupakan proses yang diciptakan dan digunakan secara simultan oleh penyelenggara layanan. Pelayanan dapat dikatakan tidak ada wujudnya, tetapi keberadaannya dapat dirasakan oleh pelanggan.

Salah satu pengertian publik adalah sekelompok masyarakat, yang diungkapkan oleh Fredrickson (2003) mengungkapkan pengertian *public* yang berasal dari Bahasa Yunani yakni : "*..... The publik as apolitical community-the polis-in which all citizens (that is adult male and nonslaves partisipated*<sup>1</sup>, yang berarti publik merupakan suatu masyarakat-polis dan semua penduduk yang berpartisipasi didalamnya. Kemudian berkembang di Negara Inggris modern bahwa "*.... The public to mean all the people in a society, without distinguish beetwen them*", dari kedua pengertian tersebut pengertian publik dapat disimpulkan pengertian publik adalah semua penduduk tanpa kecuali didalam suatu komunitas yang ikut berpartisipasi didalam pemerintahan.

---

<sup>1</sup> Frederickson, H.G., *The spirit of Public administrastion*. San Francisco: Jossey-bass Publisher, 1997:21

Dari asal katanya *Public* (bahasa Inggris) yang berarti masyarakat, umum, rakyat umum, orang banyak dan untuk keperluan umum, yang akhirnya diadopsi dalam Bahasa Indonesia menjadi publik yang berarti orang banyak (umum), sehingga dapat di definisikan pelayanan publik berarti kegiatan melayani masyarakat dalam rangka memenuhi haknya sebagai warga negara.

Inu kencana Sayfii 1999, mendefinisikan publik yakni :

Sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, dan tindakan yang benar baik dan berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki. Oleh karena itu pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.<sup>2</sup>

Pelayanan Pubik menurut H.Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat (2009) adalah sebagai berikut :

Pelayanan Publik adalah pelayanan yang diselenggarakan/diberikan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara terhadap masyarakat guna memenuhi kebutuhan masyarakat itu sendiri dan bertujuan untuk melayani dan mensejahterakan masyarakat.<sup>3</sup>

Berdasarkan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan Publik, dalam pasal 1 (satu) angka 1(satu) dinyatakan :

Pelayanan Publik adalah kegiatan atau suatu rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Sehingga berdasarkan peraturan tersebut diatas, kewajiban dari instansi pemerintah adalah memberikan pelayanan atau penyelenggaraan pelayanan publik (*publik service*) untuk semata-mata meningkatkan kesejahteraan bagi masyarakat,

<sup>2</sup> Lijian Poltak Sinambela, 2006, Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasinya, Bumi Aksara, Bandung, h.5

<sup>3</sup> H.Junianto Ridwan dan Ahmad Sodik Sudrajat, op.cit.h.19.

dalam peraturan perundangan sebelumnya berdasarkan keputusan Menteri penetapan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63/KEPMENPAN/PAN/17/2003 dinyatakan bahwa :

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Kotler dan Keller (2012: 358), menyampaikan terdapat empat karakteristik dari konsep pelayanan yaitu :

1. *Intangibility*, atau pelayanan yang tidak berwujud, pelayanan tidak dapat dilihat, dirasakan, didengar ataupun dicium sebelum dibeli atau dikonsumsi oleh pelanggan.
2. *Insseparability*, atau pelayanan yang tidak terpisahkan dari pemberi layanan, baik perorangan maupun organisasi serta perangkatnya (mesin, teknologi, sarana komunikasi), karena jasa umumnya diproduksi secara sekaligus.
3. *Variability*, atau bervariasi bahwa jenis pelayanan sangat beraneka ragam, tergantung waktu dan siapa pemberi pelayanan serta tempat (dimana), kepada siapa pelayanan tersebut diberikan.
4. *Perishability*, atau dapat dimusnahkan, bahwa pelayanan tidak dapat disimpan, sehingga pada dasarnya pelayanan dirasakan/dikonsumsi pada saat itu juga.

Dari pernyataan diatas tentang konsep pelayanan dapat diartikan bahwa pelayanan tidak dapat dilihat, dirasa, didengar, diraba, dicium atau didengar sebelum pelayanan tersebut diberikan dan digunakan oleh pengguna (pelanggan),

karateristik pelayanan yang bersifat tidak berwujud, tak terpisahkan, bervariasi dan dapat musnah sehingga terjadi perbedaan mendasar antara pelayanan yang berujung jasa dan pelayanan yang berujung barang. Proses penyampaian pelayanan kepada pengguna jasa memerlukan mekanisme yang berbeda antara pelayanan jasa dan barang.

Dalam bidang pelayanan, terdapat beberapa pengertian tentang publik yang membedakan menjadi publik sebagai "*citizens*"<sup>4</sup> dan publik sebagai "*customer*"<sup>5</sup> publik sebagai *citizens* adalah masyarakat yang berperan aktif dalam pelayanan. Masyarakat sebagai pemilik kedaulatan (*stake holder*) berperan dalam suatu negara mempunyai beberapa hak dan kewajiban antara lain :

1. Memenuhi kewajiban sebagai warga negara antara lain taat membayar pajak.
2. Mendapatkan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.
3. Berperan aktif melaksanakan kontrol sosial terhadap pemerintah (pelayanan pemerintah).

Skelcher (1992) membedakan publik dan pelanggan, publik sebagai publik diidentifikasi sebagai kelompok umum yang memiliki keterbatasan kekuasaan sehingga asumsi pelayanannya bersifat paternalistik, sedangkan publik sebagai pelanggan diidentifikasi sebagai individu yang spesifik serta mempunyai kekuasaan yang luas dalam menetapkan kualitas pelayanan, sehingga asumsi dalam pelayanan berorientasi pada kualitas.

<sup>4</sup>Jhon Steward, *managing Local Government, Understanding the Management of local government*, Longman, 1988, hal ini sejalan dengan pandangan Publik yang diungkapkan oleh Frederickson, (1997) yang berarti publik mempunyai 4 (empat) pengertian. Publik dalam arti pluralis adalah masyarakat umum, publik untuk pilihan publik, dan publik sebagai *citizen*, serta publik sebagai *customers*.

<sup>55</sup> Chris Skelcher, *op.cit. managing for Service Quality* : London. 1992:11

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa publik adalah setiap warga negara yang berada dalam suatu komunitas serta ikut berpartisipasi dalam penyelenggaraan pemerintah dalam hal ini adalah dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik didefinisikan oleh Roth (1987) sebagai *“any service available to the publik whether provided publicly (as is a museum) or privately (as is a restaurant meal)”*<sup>6</sup>. Hal ini berkaitan dengan barang dan jasa dalam pelayanan dalam segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh sesuatu organisasi atau individu dalam bentuk barang jasa kepada masyarakat baik secara individu maupun kelompok atau organisasi.

Pelayanan publik menurut Kurniawan (2005;4), dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan, sedangkan Sinambela dkk, (2006:5) mendefinisikan pelayanan publik adalah sebagai berikut *“setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik/ nyata.* Dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik dapat diartikan sebagai seluruh aktivitas pelayanan yang dilakukan oleh negara/ lembaga yang diberi hak untuk memenuhi kebutuhan publik.

Dengan lahirnya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, akan memberikan perlindungan dan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan

---

<sup>6</sup>Gabriel Roth, *The Private Provision of public Services in Devwloping Countries*, EDI Series in economic Devwlopment, Published for the World Bank, Oxford University

penyelenggara layanan publik, sehingga diperoleh perlindungan dan kepastian hukum. Berdasarkan pasal 3, Undang-undang No 25 Tahun 2009 pelayanan publik bertujuan :

- a. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan publik;
- b. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;
- c. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- d. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan publik.

Pasal 4 Undang Undang No 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan publik harus dilaksanakan dengan prinsip atau asas-asas sebagai berikut :

- a. Kepentingan umum, artinya pemberiann pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan;
- b. Kepastian hukum, artinya terjaminnya hak dan kewajiban dalam pelayanan publik.
- c. Persamaan hak artinya, tidak membedakan suku,ras,agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban, artinya pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima layanan.
- e. Keprofesionalan, artinya pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan tugasnya.
- f. Partisipasif, artinya peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- g. Persamaan perlakuan/ tidak diskriminatif, artinya setiap warga masyarakat berhak memperoleh pelayanan yang adil;
- h. Keterbukaan, artinya setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah, mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang di inginkan.
- i. Akuntabilitas, artinya proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan aturan perundang-undangan.
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
- k. Ketepatan waktu, artinya setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai standar pelayanan, dan
- l. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan, artinya setiap pelayanan dilakukan secara cepat, mudah dan terjangkau.

Pengembangan pelayanan publik harus berorientasi kepada masyarakat, kepentingan masyarakat secara keseluruhan harus ditempatkan sebagai pertimbangan utama dalam pengembangan sistem pelayanan publik dengan mengakomodir pelayanan kepada masyarakat, dengan melibatkan dan memberdayakan masyarakat. Dwiyanto (2010:18) menyatakan bahwa pelayanan publik harus dilihat dari karakteristik dan sifat pelayanan itu sendiri, bukan karakteristik lembaga penyelenggara layanan publik serta sumber pembiayaannya, sebagai contoh pelayanan pendidikan, transportasi, kesehatan harus disediakan oleh pemerintah sebagai implementasi pelaksanaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Penyelenggaraan pelayanan publik harus berorientasi kepada kepuasan masyarakat, kepentingan masyarakat harus sepenuhnya dijadikan dasar utama dalam pengembangan dan peningkatan sistem pelayanan publik, serta harus mengakomodir kepentingan masyarakat dengan cara memberdayakan masyarakat sekitar, salah satunya adalah dengan adanya fasilitas untuk menyampaikan saran dan pengaduan sebagai koreksi demi perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik.

Standar pelayanan publik berdasarkan UU No 25 Tahun 2009, sekurang-kurangnya harus memuat komponen-komponen sebagai berikut antara lain :

- a. Dasar hukum
- b. Persyaratan
- c. Sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan termasuk pengaduan.
- d. Jangka waktu penyelesaian. Jangka waktu penyelesaian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- e. Biaya pelayanan, biaya pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan.
- f. Produk pelayanan. Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

- g. Sarana dan prasarana. Penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- h. Kompetensi pelaksana atau petugas pemberi pelayanan. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.
- i. Pengawasan internal
- j. Penanganan pengaduan, saran dan masukan.
- k. Jumlah pelaksana
- l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai standar pelayanan.
- m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keraguan, dan
- n. Evaluasi kinerja pelaksana.

Responsibilitas pelayanan publik dapat dilihat dari kemampuan untuk mengenali kemampuan kebutuhan masyarakat dan mencari cara untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Menurut Dwiyanto (2010:178) menyatakan Aparatur Sipil Negara (ASN) yang berada di garis depan dalam memberikan pelayanan publik, harus mampu memahami dan memenuhi harapan/ ekspektasi masyarakat, mampu merespon permasalahan-permasalahan yang berada di lapangan. Mereka dituntut untuk profesional, kreatif, berwawasan luas serta mampu bekerja secara efektif dan efisien.

## **2. Kualitas Pelayanan publik**

Kualitas pelayanan adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan (*meeting the needs of customer*) (Sinambela (2011:6). Bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam melayanni dan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat/ pelanggan.

Pada organisasi yang menyelenggarakan pelayanan publik, baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan dibandingkan standar yang telah ditetapkan dapat dijadikan tolok ukur keberhasilan dan seberapa besar komitmen pimpinan dan jajaran organisasi tersebut terhadap kemauan dan kemampuan untuk melayani dengan memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan harapan masyarakat.

Inti dari sebuah pelayanan adalah tercapainya kualitas layanan publik, sebagai indikator keberhasilan pelayanan publik yang diberikan serta bisa menjadi tolok ukur bahwa pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan undang-undang/peraturan yang berlaku.

Kualitas pelayanan publik yang maksimal, dapat menggambarkan kinerja aparatur pelayanan yang profesional dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dan tentunya didukung dengan sikap perilaku yang menjunjung nilai-nilai moralitas, etika pelayanan dan tanggung jawab secara profesionalisme.

Sejak era globalisasi yang diikuti semakin tinggi pula standart/ tuntutan oleh masyarakat akan pelayanan publik, sehingga harus diimbangi dengan sikap profesionalisme dan kualitas aparatur penyelenggara layanan publik. Pelayanan publik harus bersifat dinamis mengikuti tuntutan perkembangan jaman, mengingat pelayanan publik menjadi garda terdepan dari penyelenggaraan pemerintahan mulai dari tingkat pusat sampai ke daerah (otonomi daerah) dan secara langsung berhubungan dengan masyarakat.

Menurut Garvin (Tjiptono dan candra, 2007), kualitas pelayanan di klasifikasikan melalui lima pendekatan yaitu :

1. *Transcendental approach*, kualitas dipandang sebagai *innate excellence*, yaitu sesuatu yang dapat dirasakan namun sukar untuk didefinisikan atau dirumuskan, sehingga setiap orang memahami kualitas melalui pengalaman yang berulang-ulang.
2. *Product-based approach*, mengasumsikan bahwa kualitas merupakan karakteristik atau atribut objek yang dapat diukur.
3. *User-based approach*, kualitas didasarkan bagaimana pengguna menilai produk/jasa yang paling memuaskan preferensi seseorang.
4. *Manufacturing-based approach*, kualitas ditetapkan pada standar-standart organisasi, bukan oleh pengguna.
5. *Value-based approach*, kualitas dipandang dari aspek *value and price*, bersifat relatif. Kualitas tertinggi belum tentu yang paling bernilai, namun yang paling bernilai adalah yang paling tepat dibeli (*best-buy*)

Kualitas layanan adalah sebagai upaya untuk pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen, serta ketepatannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Menurut Tjiptono (2007), Kualitas Pelayanan adalah tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Service Quality adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan oleh pelanggan, atas layanan yang mereka terima. Service Quality dapat diketahui dengan membandingkan antara persepsi pelanggan dan pelayanan yang dirasakan/ terima

Salah satu metode deskriptif untuk menggambarkan kepuasan pelanggan yang dikembangkan oleh Parasuraman, Valerie A. Zeithaml et al, 1995) kualitas layanan adalah perbandingan antara harapan (*ekspektation*) dan kinerja (*performance*), penyelenggaraan layanan yang kompromi dengan harapan

pelanggan. Menurut metode ini adalah dengan membandingkan antara harapan dan kinerja yang ada, terdapat 5 (lima) kesenjangan antara (*discrepancies*):

1. Harapan pelanggan dan persepsi manajemen.
2. Persepsi manajemen dan spesifikasi kualitas layanan menurut dari sudut pelanggan.
3. Spesifikasi kualitas pelayanan dan penyelenggaraan pelayanan aktual.
4. Penyelenggaraan pelayanan dengan komunikasi eksternal
5. Pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima.

Terdapat sepuluh komponen layanan berkualitas (*service quality determinat*) menurut Parasuraman, Zeithmal antara lain (1) *reliability* (2) *responsiveness* (3) *competence* (4) *access* (5) *courtesy* (6) *communication* (7) *credibility* (8) *security* (9) *understanding-knowing the customer* (10) *tangibles*.

Pada Tahun 1998 kesepuluh komponen diperas menjadi 5 (lima) dimensi, di kutip Fandi Tjiptono dan gregorius (2007:1330 yaitu menjadi :

1. *Reliability* (keandalan), kemampuan perusahaan memberikan layanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, sesuai dengan harapan pelanggan. Pelayanan yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan dengan akurasi tinggi serta menyajikan jasanya sesuai dengan waktu yang telah disepakati.
2. *Responsiveness* (daya tanggap), kesediaan dan kemampuan karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan saja akan diberikan secara cepat dan kemudian memberikan jasa secara tepat.

3. *Assurance* (jaminan) atau jaminan dan kepastian, yaitu pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan para pegawai pelayan publik untuk menciptakan rasa percaya bagi para pelanggan, yang terdiri empat (4) bagian antara lain (a) *Competence* (kompetensi), kemampuan dan keahlian petugas pelayanan dalam melayani pelanggan (b) *Credibility* (kredibilitas) adalah kejujuran dan tanggung jawab pihak penyedia jasa, sehingga timbul kepercayaan. (c) *Courtesy* (kesopanan) etika kesopanan, rasa hormat dan keramahan pihak pelayan publik pada saat memberikan pelayanan (d). *Security* (keamanan/keselamatan), rasa aman, perasaan bebas dari keragu-raguan, akan jasa pelayanan yang diberikan oleh pihak penyedia jasa kepada pelanggannya.
4. *Tangibles* (bukti fisik), berkaitan dengan kemampuan organisasi pelayan publik dalam menunjukkan eksistensinya pada para pelanggan (pihak eksternal). Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana, fisik kantor dan lingkungannya sebagai bukti nyata dari pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa, meliputi gedung, bangunan, ruang pelayanan, laboratorium, teknologi informatika (TI), peralatan perlengkapan, penampilan pegawainya.
5. *Empathy* (empati), memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual kepada pelanggan dengan memahami keinginan pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pelayanan yang nyaman bagi pengguna jasa. Dimensi *emphaty* terdiri antara lain (a) *Acces* (akses) adalah kemudahan untuk ditemuinya pihak penyedia jasa oleh pelanggannya (b) kemampuan pihak penyedia jasa

untuk menginformasikan sesuatu dalam bahasa yang mudah dimengerti oleh pelanggan dan pihak penyedia serta mau mendengarkan saran dan keluhan disampaikan oleh pengguna jasa (c) *Understanding customer* (mengerti pelanggan) adalah kemampuan penyedia jasa untuk mengetahui, mengenal pelanggan beserta kenutuhan-kebutuhannya.

Pendapat lainnya berkaitan dengan kualitas di kemukakan oleh Krajewski dan Ritzman (1999) mengemukakan kualitas memiliki lima dimensi antara lain :

1. *Conformance to spesification*, bahwa suatu kualitas ditentukan oleh tingkat kesesuaian dengan spesifikasi barang atau jasa yang ditawarkan.
2. *Value*, kualitas ditunjukkan seberapa baik produk atau jasa mencapai tujuan yang dimaksudkan pada harga dimana pembeli/pengguna bersedia untuk membayar.
3. *Fitnes for use*, kualitas ditunjukkan dengan seberapa baik produk atau jasa dapat diwujudkan tujuan yang dimaksud atau dipergunakan, meliputi dalam penampilan, gaya, daya tahan, dan keandalan.
4. *Support*, dukungan yang diberikan dari perusahaan terhadap produk atau jasa, dukungan dapat diberikan dalam bentuk purna jual.
5. *Psychological impression*, kualitas dapat dicerminkan pula melalui kesan psikologis seperti citra, estetika, kontak langsung dengan pengguna layanan, sehingga aspek-aspek keramahan, kesopanan, penampilan, simpatik dapat mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan.

Menurut Aswin (2000:33) pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga

negara dan penduduk, atas suatu barang dan jasa atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan pelayanan publik.

Hakekat pelayanan publik adalah pemberian layanan kepada masyarakat sebagai kewajiban pemerintah melalui aparatur negara sebagai Aparatur Sipil Negara (ASN), dengan harapan akan semakin terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik. Penetapan kualitas layanan dapat dilihat dari tiga sudut pandang; (1) pengaruh kebijakan pemerintah sebagai pelaksana mandat masyarakat, (2) kualitas pelayanan publik yang telah ditetapkan, (3) penilaian tingkat kepuasan masyarakat terhadap birokrasi yang melakukan pelayanan publik.

Menurut Kencana Syafie dan Welasari (2015), memberikan pemahaman tentang ketentuan sebuah pelayanan yang berkualitas adalah sebagai berikut : (1) Adanya keandalan (*reliability*) (2). Adanya tanggapan baik (*responsiveness*), (3) Adanya kecakapan yang berwenang (*competence*), (4) Adanya jalan untuk memulai (*access*) (5) Adanya sopan santun (*courtesy*). (6) Adanya hubungan baik (*communication*). (7) Adanya kepercayaan (*security*). (8) Adanya jaminan (*credibility*) (9). Adanya pengertian (*understanding*). (10) Adanya penampilan yang baik (*appearance*).

Pelayanan merupakan bagian inti dari penyelenggaraan pemerintahan, yang merupakan bentuk nyata pemerintah dalam melayani masyarakat akan pemenuhan barang dan jasa. Pemerintah sebagai penyedia layanan tentunya akan melakukan pelayanan secara optimal yang dibutuhkan masyarakat. Untuk menghasilkan pelayanan yang baik perlu dukungan dan partisipasi dari masyarakat, peran aktif dan partisipasi masyarakat dalam memberikan saran, masukan dan pengaduan,

sehingga terjadi keseimbangan dan kerjasama antara masyarakat penerima layanan dan pemerintah sebagai penyedia layanan.

Setiap organisasi penyelenggara layanan publik harus selalu melakukan perbaikan dalam pelayanan dan kinerjanya untuk mencapai tujuan yang diharapkan, yang melahirkan konsep *total quality management* yang bertujuan melakukan perbaikan disegala bidang dalam proses pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan pengguna (masyarakat). Kualitas yang ada diharapkan mampu memenuhi bahkan melebihi dari harapan masyarakat. Kualitas sebagai kemampuan produk atau jasa untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

Menurut Rahmayanty (2013) terdapat lima pokok dalam memberikan pelayanan secara prima yaitu :

1. Regulasi layanan (*service regulation*), organisasi harus membangun regulasi/aturan, sistem, keputusan, prosedur dan tata cara pengaduan, dasar hukum pelayanan, persyaratan prosedur, waktu layanan, tarif dan sebagainya harus dijelaskan secara lengkap dan terperinci. Regulasi yang jelas, tidak berbelit-belit, tidak tumpang tindih dengan aturan lainnya, sehingga diharapkan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas, efektif dan efisien.
2. Fasilitas-fasilitas lainnya (*service facilities*), adalah sarana prasarana penunjang, sebagai alat untuk mendukung dalam meningkatkan pelayanan.
3. Peranan tim pengarah (*advisory team*), sebagai pengontrol penuh terhadap manajemen tertinggi dalam organisasi, untuk memberikan pengarahan terhadap penyelenggara pelayanan dalam membuat

perencanaan, melakukan monitoring, memberikan motivasi, memberikan teladan dan sebagainya.

4. Mudah, murah, cepat dan bermanfaat (*simple, cheap fast and benefit*), dalam undang-undang pelayanan publik proses kemudahan, kemurahan, kecepatan dan kemanfaatan menjadi roh dalam pelayanan publik serta menjadi hak warga negara untuk mendapatkan pelayanan. Pada jaman era teknologi informasi seperti ini, kecepatan sudah menjadi syarat mutlak dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Membudayakan pemberian pelayanan melalui.
  - (a) *self awarennes*, yaitu kesadaran pribadi untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada pelanggan.
  - (b) *Anthusias*, memberikan pelayanan dengan penuh semangat/ antusias/ gairah.
  - (c) *Reform*, memperbaiki dan meningkatkan kinerja pelayanan.
  - (d) *Value*, pelayanan harus memberikan nilai tambah.
  - (e) *Impresive*, pelayanan harus diberikan dengan cara yang menarik dan mempunyai kesan yang baik.
  - (f) *Care*, memberikan perhatian dan kepedulian kepada pelanggan.
  - (g) *Evaluation*, pelayanan yang dilakukan harus secara rutin dilakukan evaluasi.

Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik memberi pengertian adalah setiap kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan

bagi setiap warga negara dan penduduk atas jasa, barang dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik

Sesuai dengan undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peningkatan kualitas layanan publik, perlu memperhatikan komponen-komponen pelayanan publik yang meliputi antara lain :

- a. Prosedur pelayanan: prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. Waktu penyelesaian, ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Besaran biaya dalam pelayanan, dalam hal ini tarif/ biaya pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. Produk pelayanan, hasil yang diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan prasarana yang harus disediakan secara memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan, harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Ratninto dan Septiawinarsih (2006:5) mengatakan untuk memahami lebih jauh tentang dan hakekat pelayanan publik, dapat dilihat pada Kepmen-PAN Nomor 63/KEPMENPAN/PAN/17/2003, dirumuskan bahwa “pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya memenuhi kebutuhan penerima layanan maupun pelaksana ketentuan perundang-undangan“. Menurut Ridwan dan Sudrajat (2009:19) Pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara terhadap masyarakat-nya guna memenuhi kebutuhan dari masyarakat itu sendiri dan memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Fitzimmons dan Fitzimmons (1994) dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik perlu memperhatikan aspek-aspek sebagai berikut :

- a. Fasilitas penunjang (*supporting facilities*), adalah fasilitas penunjang ini adalah sebagai sarana dan prasarana fisik (infrastruktur) yang sudah harus tersedia sebelum pelayanan publik diselenggarakan atau ditawarkan kepada masyarakat.
- b. Barang / jasa pelengkap (*complimentary products/ services*), adalah barang atau dokumen dan jasa-jasa lainnya yang harus sudah ada/disediakan, dibeli dan atau digunakan oleh masyarakat calon pengguna layanan publik sebagai pelengkap/ kelengkapan sebelum atau sesudah memperoleh layanan publik tertentu.
- c. Layanan eksplisist (*explicit services*), adalah wujud nyata sebagai substansi atau inti manfaat dari pelayanan publik yang diterima atau dirasakan oleh masyarakat.
- d. Manfaat tersirat (*implicit Services*), adalah manfaat yang secara psikologis dapat dirasakan oleh masyarakat secara *ekstrinsik* dari layanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah.

Pemerintah bertindak sebagai *fasilitator* dan *regulator*, salah satu fungsinya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat, sebaliknya masyarakat mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan yang layak sesuai perundang-undangan yang berlaku. Ada beberapa variabel pelayanan yang terdapat dalam agenda perilaku pelayanan prima sektor publik, Sespima (Sekolah Pimpinan Pratama) Lembaga Administrasi Negara (LAN) yang dikutip Lukman (1999:140) variabel tersebut antara lain :

1. Pemerintah bertugas melayani.
2. Masyarakat yang dilayani pemerintah.
3. Kebijakan yang dijadikan landasan pelayanan publik.
4. Peralatan atau sasaran pelayanan yang canggih.
5. *Resources* yang tersedia untuk diracik dalam bentuk kegiatan pelayanan
6. Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standart dan azas-azas pelayanan masyarakat.
7. Manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayan masyarakat.
8. Perilaku yang terlibat dalam pelayanan dan masyarakat, apakah masing-masing menjelaskan fungsi.

Upaya pemerintah membangun kepercayaan masyarakat atas peningkatan pelayanan publik salah satunya dengan menerbitkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dalam undang undang tersebut dinyatakan pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara negara sebagai pelayanan publik. Kehadiran undang-undang tersebut adalah untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik sehingga terwujud sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik<sup>7</sup>

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan

---

<sup>7</sup> pasal tiga (3) Undang-Undang Negara republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, Tentang Pelayanan Publik

berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, transportasi, dan lain sebagainya. Gerakan reformasi publik (*public reform*) yang dialami Negara Indonesia pada Tahun 1998 salah satunya oleh tekanan masyarakat akan perlunya peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah Indonesia.

Sejalan dengan tuntutan masyarakat, untuk menyelenggarakan pelayanan publik berdasarkan paradigma dan sesuai tuntutan masyarakat di era *globalisasi* serta untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara publik, maka pemerintah menetapkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, Tentang Pelayanan Publik yang bertujuan :

1. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan publik.
2. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan azas-azas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.
3. Terpenuhinya Penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan,
4. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam pelayanan publik.

Paradigma dalam administrasi publik yang terbaru yaitu paradigma *New Public Service (NPS)* menekankan pentingnya organisasi publik dalam konteks negara demokrasi untuk melibatkan peran aktif masyarakat dalam pengambilan keputusan, artinya masyarakat memiliki hak untuk mempengaruhi/meminta/mengadu kepada pemerintah termasuk didalamnya sistem pelayanan publik (Denhardt dan Denhards, 2007).

Menurut Kotler yang dikutip oleh Tjiptono (2003:104), kepuasan pelanggan dapat diukur dengan berbagai tehnik dan metode antara lain sebagai berikut :

1. Sistem keluhan dan saran, organisasi memberikan kesempatan yang luas kepada para pelangganya untuk menyampaikan saran dan keluhan, dapat berupa kotak saran, kartu komentar, *customer host lines*, dll.
2. *Ghost Shooping*, adalah dengan mempekerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pembeli potensial, kemudian dilaporkan kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing yang ada berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan produk-produk/ pelayanan yang diterima.
3. *Lost costumer analisis*, perusahaan menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau pindah ke produk lainnya, akan kekurangan produk yang ada.
4. Survey kepuasan pelanggan, perusahaan melakukan penelitian mengenai kepuasan pelanggan yang dapat dilakukan secara langsung (wawancara), telepon, email, surat dll. Sehingga didapatkan tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan serta memberikan respon positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya. Metode pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilakukan pengukuran dengan beberapa cara.
  - a. Pengukuran secara langsung (wawancara) melalui pertanyaan seperti sangat tidak puas, tidak puas, puas dan sangat puas (*directly reported satisfaction*).

- b. Pelanggan diberikan pertanyaan seberapa besar yang mereka harapkan akan suatu produk/ layanan dan seberapa besar yang mereka rasakan (*derived satisfaction*)
- c. Pelanggan/ responed diminta untuk menuliskan masalah-masalah yang mereka miliki, serta perbaikan-perbaikan yang mereka harapkan.
- d. Pelanggan/responden diminta untuk merangking berbagai elemen dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen dan seberapa baik kinerja perusahaan (*importance/ performance rating*)

Dalam mewujudkan kualitas pelayanan publik yang prima, organisasi pelayanan publik harus memiliki karakteristik sebagai berikut :

- a. Setiap anggota/ pegawai memahami tujuan organisasi dan mengerti peranan masing-masing dalam proses operasional organisasi.
- b. Menghargai keberadaan setiap orang dalam organisasi dan memberi kesempatan dan dorongan untuk mengembangkan potensi masing-masing.
- c. Fokus utama adalah melayani masyarakat/ klien.
- d. Kerja sama dan kerja tim menjadi budaya kerja sehari hari
- e. Para pemimpin/ para pejabat sepenuhnya terlibat dalam program dan inisiatif peningkatam kualitas pelayanan.
- f. Setiap orang dalam organisasi berkonsentrasi pada pencapaian kinerja dan kualitas pelayanan.
- g. Beroreantasi kepada perbaikan kinerja secara berkelanjutan;
- h. Organisasi dan seluruh anggota/ pegawai sangat menghargai dan mampu memahami harapan-harapan para *stakeholder* dan mengetahui bagaimana memberikan kepuasan kepada mereka.
- i. *Quality and innovation driven.*

Dalam peningkatan kualitas pelayanan publik yang prima sering dihadapi beberapa kendala antara lain sebagai berikut : (Dedy Mulyadi dkk, 2016):

- a. Kurangnya komitmen dari aparaturnya pelayanan, Aparatur Sipil Negara (ASN), mereka melaksanakan tugas secara asal-asalan, asal selesai, tanpa memperhatikan kebutuhan, keinginan dan kepuasan masyarakat.

- b. Kurangnya pemahaman tentang manajemen kualitas, para pimpinan dan pelaksana layanan publik, kurang memahami serta tidak memahami pengetahuan dan ketrampilan untuk manajemen yang berkualitas.
- c. Ketidakmampuan mengubah kultur, perilaku dan budaya (kebiasaan), pemberi layanan terbiasa dengan pola dan perilaku lama, mereka merasa dibutuhkan masyarakat, budaya minta dilayani masih menonjol dari pada budaya melayani.
- d. Kurang akuratnya perencanaan yang berkualitas, ketidakakuratan perencanaan yang berkualitas serta tidak memahami kualitas yang diharapkan masyarakat.
- e. Keterbatasan sumber-sumber daya, baik sarana prasarana pelayanan, keterbatasan anggaran dan Sumber Daya Manusia (SDM).
- f. Kurang efektifnya program pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM), pengembangan SDM tanpa diikuti program dan kebutuhan SDM yang jelas.
- g. Sistem dan struktur kelembagaan yang kurang kondusif, jenjang birokrasi yang panjang, di sertai dengan prosedur yang berbelit-belit.
- h. Lemahnya sistem insentif (terutama non finansial), yang tidak seimbang dengan tanggung jawab dan tugas yang diembannya.
- i. Beroreantasi jangka pendek, perencanaan dan pelaksanaan hanya untuk memenuhi kebutuhan jangka pendek bukan perencanaan untuk jangka panjang.
- j. Kurangnya Pengembangan sistem informasi kinerja pelayanan.

Pemberian pelayanan yang terbaik adalah hal mutlak dan tidak dapat ditawar lagi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik yang prima adalah kewajiban dari pemerintah melalui aparturnya dalam penyelenggaraan pemerintahan. Mendapatkan pelayanan yang prima adalah hak setiap warga negara (masyarakat) serta menjadi harapan masyarakat, untuk itu diperlukan kolaborasi yang seimbang antara pemerintah penyelenggara layanan publik serta masyarakat penerima layanan publik.

### 3. Perkembangan Layanan Publik di Indonesia

Kebijakan pemerintah pada era pemerintahan orde baru dalam rangka memberikan pelayanan prima dalam rancangan undang-undang pelayanan publik melalui Instruksi presiden (Inpres) Nomor 1 tahun 1995 Tentang peningkatan kualitas pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Selanjutnya keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003, telah merumuskan apa yang menjadi asas dan prinsip dan standar pelayanan publik, hal ini bertujuan untuk memberikan petunjuk dan standar pelayanan publik di Indonesia dengan prinsip-prinsip pelayanan prima sebagai berikut :

1. Kesederhanaan, prosedur pelayanan publik tidak berbelit belit mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan meliputi:
  - a. Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik.
  - b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.

3. Kepastian waktu, pelaksanaan pelayanan publik sesuai dengan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi, produk layanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan, proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum
6. Tanggung jawab, pimpinan penyelenggara layanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan dalam pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya peralatan kerja dan pendukung lainnya termasuk diantaranya sarana tehnologi informasi dan telekomunikasi.
8. Kemudahan akses, tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai serta mudah dijangkau masyarakat.
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan.
10. Kenyamanan, meliputi lingkungan pelayanan yang bersih teratur, tersedia ruang tunggu yang nyaman, dilengkapi dengan sarana fasilitas pendukung pelayanan seperti toilet, tempat parkir, sarana ibadah, sarana bagi kaum difabel dll.

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman, Negera Indonesia memberikan mandat kepada Ombudsman Republik Indonesia (ORI) untuk berperan sebagai lembaga eksternal yang mengawasi terhadap pelayanan publik baik yang dilakukan oleh pemerintah maupun Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah

(BUMD) dan Badan Hukum Milik Negara (BHMN), serta badan swasta atau perorangan yang bertugas untuk menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang seluruhnya atau sebagian dananya berasal dari Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN) atau Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD).

Ombudsman Republik Indonesia mendorong pemerintah untuk selalu hadir, guna membangun tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, demokratis dan terpercaya, memperkuat dan meningkatkan transparansi dan akuntabilitas kinerja pemerintah, serta pengawasan terhadap kualitas layanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

Berdasarkan pasal 21 Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, setiap standar pelayanan di persyaratkan harus mencantumkan sekurang-kurangnya meliputi :

- a) Dasar Hukum, adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
- b) Jam Pelayanan, merupakan waktu yang ditetapkan untuk mengatur jam buka, tutup dan waktu istirahat bagi petugas dalam memberikan pelayanan
- c) Persyaratan pelayanan adalah syarat (dokumen atau hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis atau administrasi.
- d) Sistem, mekanisme dan prosedur, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- e) Jangka waktu Penyelesaian, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

- f) Biaya/ tarif, adalah ongkos yang dikenakan pada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan antara penyelenggara dan masyarakat.
- g) Produk layanan, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- h) Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas, adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.
- i) Kompetensi pelaksana, adalah kompetensi yang harus dimiliki oleh pelaksana pelayanan meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.
- j) Pengawasan internal, adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
- k) Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tatacara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindakan penyelesaian lebih lanjut.
- l) Jumlah Pelaksana adalah tersedianyam pelaksana sesuai beban kerja, informasi mengenai komposisi dan jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya.
- m) Jaminan pelayanan, adalah memberikan kepastian pelayanan diberikan sesuai dengan standar pelayanan.

- n) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, adalah dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan.
- o) Evaluasi kinerja pelaksana, adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

Dalam mengukur mengevaluasi kualitas pelayanan, tidak dapat ditentukan oleh pemerintah saja namun juga ditentukan oleh masyarakat, hal ini seperti yang dijelaskan oleh Ated Adi Barata (2003, h,36) bahwa berbicara mengenai kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja, tetapi lebih banyak pihak yang layani, karena merekalah yang menikmati dan merasakan layanan, sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan masyarakat dalam memenuhi kepuasannya.

Ombusman Republik Indonesia (ORI) melakukan penilaian terhadap terhadap standar pelayanan, dalam hal ini ORI memposisikan sebagai masyarakat pengguna layanan yang ingin mengetahui hak-haknya dalam pelayanan publik seperti ada atau tidaknya persyaratan pelayanan, kepastian waktu dan biaya, prosedur dan alur pelayanan, sarana pengaduan, pelayanan yang ramah dan nyaman, nomor antrian, fasilitas untuk berkebutuhan khusus dll.

Salah satu keberhasilan reformasi birokrasi dalam perwujudan *good governance* sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan publik, untuk itu faktor-faktor yang mempegaruhi optimalisasi pelayanan publik perlu ditingkatkan antara lain : (a) kepemimpinan (*leadership*), (b) budaya organisasi (*organizational culture*), (c) kelembagaan, (d) tata kerja (*standart operating prosedure*), (e) Standar pelayanan, (f) pengelolaan pengaduan masyarakat, (g) pengendalian dan

evaluasi, (h) sarana prasarana, (i) penggunaan teknologi informasi dan (j) pengelolaan sumber daya manusia ( Lembaga Adminitrasi Negara, 2010).

#### 4. Kepuasan Masyarakat

Konsep kepuasan masyarakat menurut (Zeithaml Et.Al 1990), dalam dunia usaha, kepuasan konsumen dalam bisnis pelayanan jasa dapat diukur dari kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan tentang pelayanan yang akan diterima. Menurut Kottler (1997) kepuasan pelanggan adalah kepuasan atau kekecewaan yang diterima konsumen setelah membandingkan antara harapan dan kenyataan yang sebenarnya.

Kepuasan Pelayanan, menurut Kep-Menpan No Kep/25/M PAN/2/2004, adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan kepuasan pelanggan dikonseptualisasikan oleh Cattode Ooddruf, dan Jenkis (Tjiptono dan Chandra, 2005,h.197) sebagai “Perasaan yang timbul setelah mengevaluasi pengalaman memakai produk”. Oliver (Tjiptono dan Chandra, 2005, hal-198). Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi yang surprise yang inheren dalam pemerolehan dan atau pengalamam konsumsi produk”

Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan respon balik tentang kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh penyelenggara negara, respon ini diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif, atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatus Negara (Men-PAN), kepuasan pelayan adalah “hasil pendapat dan penilaian yang diberikan oleh

masyarakat terhadap pelayanan diberikan oleh penyelenggara negara sebagai pelayan publik” Hasil Penilaian dari respon masyarakat ini dapat dijadikan acuan untuk penyelenggara pelayanan publik dalam melihat tingkat kepuasan pelayanan publik yang telah diberikan. Menurut Undang-Undang Negara Republik Nomor. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Menurut Kotler yang dikutip Tjiptono (1996:148) terdapat empat metode dalam mengukur kepuasan pelanggan, antara lain adalah sebagai berikut :

1. Sistem keluhan dan saran, artinya perusahaan yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan, dituntut untuk memberikan kesempatan yang luas pada pelanggan untuk menyampaikan keluhan, saran, masukan kepada perusahaan baik secara langsung melalui kotak saran pada tempat-tempat yang strategis, kartu komentar, *short message sistem* (sms) pengaduan, surat elektronik (*e-mail*) dan lain lain.
2. Survei kepuasan pelanggan, artinya pelanggan diminta respon balik dengan metode survey, baik secara langsung melalui wawancara pribadi, atau tidak langsung melalui telepon, SMS (*Short Mesage Sistem*), Pos, dll.
3. *Ghost Shopping*, dimana perusahaan memperkejakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan dan bersikap sebagai sebagai pelanggan atau pembeli, kemudian *ghost shopper* ini menyampaikan kelebihan dan kekurangan dari produk mereka.

4. *Lost costumer analisis* , perusahaan menghubungi para pelanggan yang sudah berhenti membeli atau orang yang telah beralih ke produk lainnya dan diharapkan diperoleh informasi penyebab hal tersebut.

## B. Penelitian terdahulu

Penelitian ini merupakan penelitian pertama pada Balai Karantina Pertanian Kelas II Palangkaraya, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) telah dilakukan penilaian setiap tahun, tetapi belum dijadikan sebagai bahan kajian menyeluruh terhadap cara-cara/teknik pemilihan sampel, pengisian kuisisioner secara langsung oleh responden, serta evaluasi terhadap hasil-hasil penilaian dan tindak lanjutnya dari hasil penilaian yang diberikan oleh responden. Berdasarkan judul dari penelitian ini telah banyak penelitian yang membahas tentang penilaian indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Penelitian- penelitian yang dimaksud oleh peneliti dikutip dari berbagai literatur antara lain sebagai berikut :

Tabel 2.1 . Penelitian terdahulu

No	Nama Pengarang/ Peneliti	Judul	Th	Media Penerbitan	Temuan	Indikator
1	2	3	4	5	6	7
1.	Dahmiri	Analisis kepuasan Masyarakat terhadap kinerja pelayanan kantor Camat Kecamatan Sarolangun.	2014	Jurnal	Hasil Penialian IKM di Kantor camat Kec Sarolangon kategori Kurang baik,	Dari 14 Unsur penilaian, 3 unsur bagus, 9 unsur kurang bagus dan 2 unsur tidak bagus.
2.	Dian Kuspratiwi	Mekanisme dan Implikasi Desentralisa	2014	Jurnal	Pelayanan Publik didaerah berdasarkan	-

		<p>si Pelayanan Publik terhadap wewenang pemerintah daerah di tinjau dari Undang-Undang No 25 Tahun 2009, Tentang Pelayanan Publik</p>			<p>pasal 8 UU No 25 Tahun 2009, dengan persyaratan minimal pada pasal 21. Dengan azas desentralisasi ada efek penyelewengan pada pelayanan publik diantaranya, penyalahgunaan wewenang rendahnya kualitas pelayanan &amp; kinerja pelayanan, budaya KKN, adanya kewenangan diskresi.</p>	
3.	Ely kartikaning dyah	<p>Kepuasan Masyarakat Terhadap layanan publik kantor Pelayanan pajak Daerah Kepulauan Seribu.</p>	2015	Jurnal	<p>Hasil IKM selain Unsur penilaian, juga dipengaruhi faktor-faktor sarana dan prasarana yang kurang memadai, yang berada di luar kewenangan Unit Pelaksana Kegiatan . (jaringan listrik, dan jaringan Telekomunikasi)</p>	-
4.	Imam Lukito	<p>Implementasi Kebijakan Survei Kepuasan</p>	2016	Jurnal	<p>Survei kepuasan publik pada Kementrian Hukum dan</p>	<p>Metode belum baku, hanya berisi pernyataan puas dan</p>

		Masyarakat pada Unit penyelenggara Layanan Publik Pada Kementerian Hukum Dan HAM (Hak Asasi Manusia)			HAM masih rendah dan belum optimal. Unit layanan di Lembaga Pemsyarakatan belum melakukan survey	tidak puas dengan cara memasukkan koin pada kotak hijau kuning dan merah.
5.	Icha Yulandari	Studi kasus Indeks Kepuasan masyarakat (IKM) Dalam Pelayanan Publik di Kelurahan landasan Ilir Kota Balikpapan.	2015	jurnal	Hasil perhitungan penilaian yang telah dikonversi mendapatkan nilai 75,0520 (baik)	Menggunakan 14 unsur penilaian.
6.	Manik Haris Agus Jratama	Pelayanan Publik dibidang Perizinan berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009, tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintahan Kota Jogjakarta	2014	Jurnal	Hasil IKM tahun 2013 sangat baik (83,52). Hasil Lap Lembaga Ombusman Tidak ada laporan Keluhan dari Masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik di kantor perizinan.	-
7.	Medi Yarmen, I.Gede. Yuda Bakti dan Sik Sumaedi	Model Kepuasan Pelanggan Bagi Instalasi Pelayanan Publik: Integrasi Indeks kepuasan	2016	Jurnal	Model IKM dan NSCI memiliki kesamaan antara lain hasil pengukuran berupa indeks dan aspek pengukuran	14 unsur IKM dan 3 unsur kepuasan Pelanggan pada NSCI) (1. Kepuasan secara menyelur

		masyarakat (IKM) dengan <i>National customer Satisfaction Index (NCSI)</i>			yaitu kuantitatif. Kombinasi IKM dan NCSI (model terintegrasi) memberikan berbagai keunggulan kepuasan pelanggan	uh), (2. kinerja dibanding dengan pelayanan pelayanan ideal menurut pelanggan (3. Diskonformasi harapan ( <i>expectancy disconfirmation</i> ))
8.	Neneng Siti Mariam	Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan publik	2016	Jurnal	Pemerintahan yang baik (good governance) dicirikan dengan Pelayanan publik yang baik dan perlu keterlibatan seluruh Pemangku kepentingan (birokrasi dan masyarakat)	-
9.	Restu Dedis Ahdhan	Implementasi Undang-Undang No.25 Tahun 2009, Tentang Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan catatan Sipil	2014	Jurnal	Dinas Kependudukan dan catatan sipil kabupaten paser mengupayakan pelayanan publik sesuai asas-asas sebagaimana dimaksud UU No. 25 tahun 2009.  Unsur	-

					keterbukaan dan ketepatan waktu layanan masih perlu di perhatikan.	
10.	Rahmah Hida Nurriszka	Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan	2014	Jurnal	Hasil Penilaian rata rata Hasil IKM rata-rata baik, hasil tertinggi pada Bag Kebidanan dan kandungan, hasil terendah pada bidang radiologi.	Dengan menggunakan 14 Unsur pelayanan U1 Prosesur Layanan, U2 Persyaratan Pelayanan, U3. Kejelasan Petugas Pelayanan, U4 Kedisiplinan Petugas layanan, U5 Tanggung jawab petugas layanna, U6 Kemampuan petugas layanan, U7 Kecepatan Pelayanan, U8 Keadilan mendapatkan pelayanan, U9 Kesopanan dan keramahan petugas, U10 Kewajaran biaya pelayanan, U11 Kepastian biaya

						<p>pelayanan, U12. Kepastian jadwal pelayanan, U13 Kenyamanan Lingkungan Pelayanan, U14 Keamanan tempat pelayanan.</p>
11.	Sri Sukamti & Hardi Utomo	Analis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pada Pelayanan Publik di Puskesmas Kalicacing Kota Salatiga	2015	jurnal	Indeks Kepuasan masyarakat dengan kategori sangat baik (A) (81,74)	Dengan 14 Indikator unsur pelayanan, dengan tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan mencapai 92,17 %

Dalam Penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan Manik Haris Agus Jratama (2014) dengan judul Pelayanan Publik dibidang Perizinan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik dilingkungan Pemerintahan Kota Jogjakarta. Haris Agus Jratama dalam penelitian membahas munculnya Perda No. 07 Tahun 2012 tentang penyelenggaraan pelayanan Publik di wilayah Jogjakarta, yang diikuti Surat keputusan Kepala Dinas Nomor 49/KEP/Dizin/2013 tentang Standart Pelayanan, dan Keputusan Kepala Dinas Nomor 50/KEP/Dizin/2013 Tentang Maklumat Layanan. Serta membahas kendala teknis, kendala teoritis dan kendala yuridis dalam pelayanan di lingkungan pemerintahan Kota Jogjakarta.

Penelitian lainnya yang dilakukan Restu dedis Ahdan, dengan judul Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil kabupaten Paser, dengan menggunakan metode diskriptif kualitatif dengan memberikan gambaran variabel yang diteliti antara lain : partisipatif, persamaan perlakuan, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu dan kecepatan kemudahan dan keterjangkauan.

### **C. Kerangka Berpikir**

Agar dapat memberikan pelayanan publik sesuai dengan standart yang ada, perlu dilakukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat dengan menggunakan unsur-unsur sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor KEP/25/M.PAN/2/2004, Tentang Pedoman Umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Instansi Pemerintah sebagai berikut antara lain sesuai dengan penyelenggara layanan publik harus memperhatikan dan menerapkan 14 (empat belas unsur) yang meliputi (1) Prosedur Pelayanan (2) Persyaratan Pelayanan, (3) Kejelasan Petugas pelayanan (4) Kedisiplinan Petugas pelayanan (5) Tanggung Jawab Petugas pelayanan, (6) Kemampuan Petugas Pelayanan, (7) Kecepatan Pelayanan (8) Keadilan mendapatkan pelayanan (9) Kesopanan dan Keramahan Petugas (10) Kewajkaran biaya pelayanan. (11) Kepastian biaya Pelayanan (12) Kepastian jadwal pelayanan (13) Kenyamanan lingkungan (14) Keamanan pelayanan

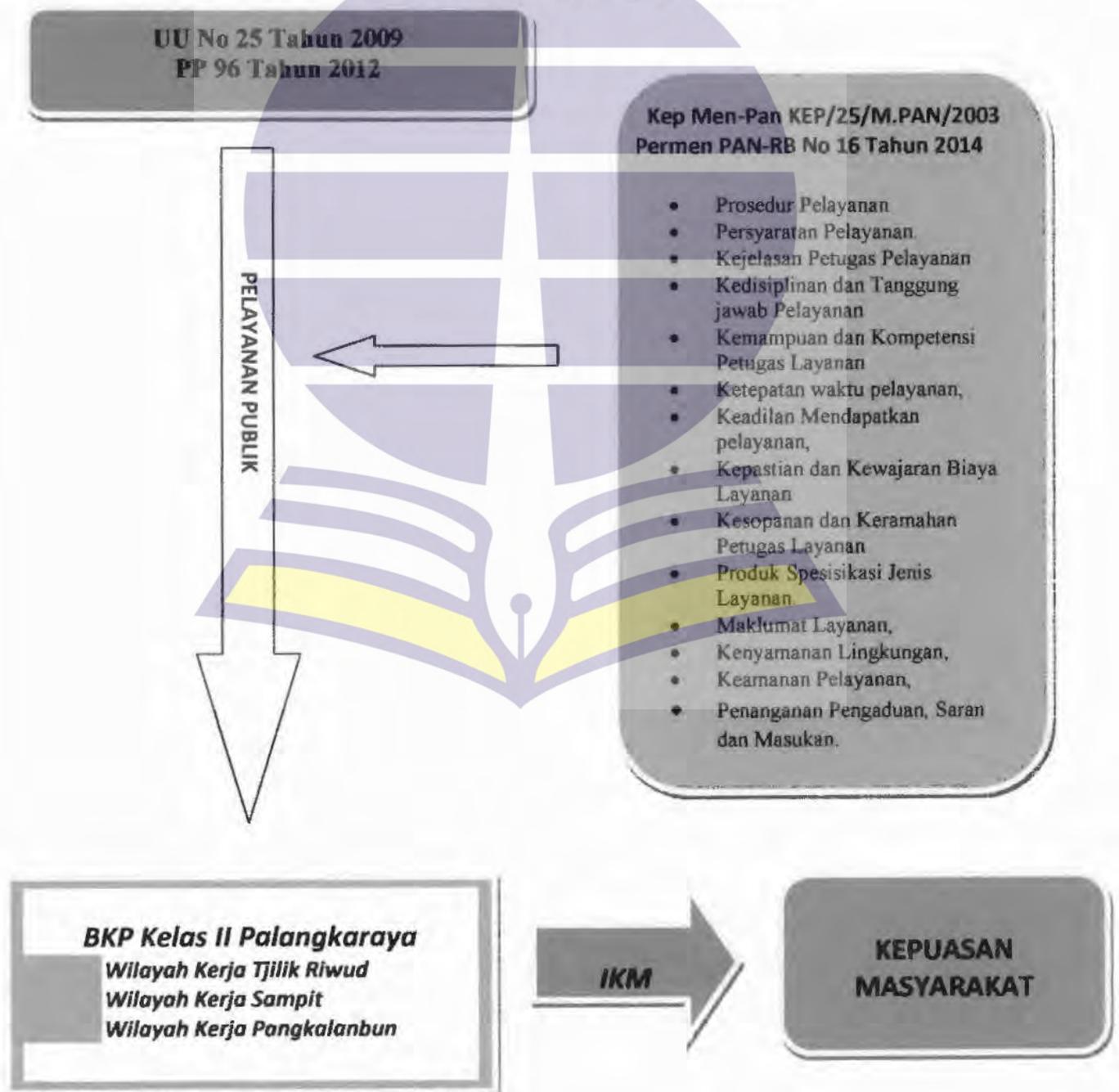
Dengan diterbitkannya Undang-Undang No 29 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2013, tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, tentang pelayanan publik, serta Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (MenPAN-RB) Nomor 16 Tahun 2014, tentang pedoman survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, terdapat sembilan (9) faktor antara yang harus di penuhi antara lain; (1) Persyaratan pelayanan, (2) Prosedur layanan, (3) Waktu pelayanan, (4) Biaya/tarif, (5) Produk spesifikasi jenis layanan, (6) Kompetensi Pelaksana, (7) Perilaku Pelaksana, (8) Maklumat Layanan, (9) Penanganan pengaduan, saran dan masukan.

Dalam Penilaian ini, penulis menggabungkan antara kedua faktor, antara Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 dan Permen-PAN-RB Nomor 16 Tahun 2014, tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, walaupun aturan tersebut sudah diperbaharui dengan aturan yang baru dengan Permen-PAN-RB Nomor 16 Tahun 2014 (belum ada pedoman metode penilaian), sehingga masih mengadap/ menggunakan metode yang yang sebelumnya dalam perhitungan nilai IKM. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Terdapat 14 (empat belas) variabel yang akan dilakukan pengukuran pada penelitian ini gabungan antara Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 dan Permen-PAN-RB Nomor 16 Tahun 2014, sehingga didapatkan variabel sebagai berikut :

- (1) Prosedur pelayanan,
- (2) Persyaratan pelayanan,
- (3) Kejelasan Petugas

Pelayanan, (4) Kedisiplinan dan tanggung jawab pelayanan, (5) Kemampuan dan Kompetensi Petugas layanan (6) Ketepatan waktu pelayanan, (7) Keadilan mendapatkan pelayanan, (8) Kepastian dan kewajaran biaya layanan, (9) Kesopanan dan keramahan petugas, (10) Produk Spesifikasi jenis layanan. (11) Maklumat layanan, (12) Kenyamanan lingkungan, (13) Keamanan Pelayanan, (14) Penanganan pengaduan, saran dan masukan.

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran



#### D. Definisi Konsep

Untuk memudahkan pemberian arah dan kejelasan tentang penelitian ini, peneliti perlu memberi definisi secara konseptual dari masing masing variabel sebagai berikut :

- a. **Prosedur pelayanan**, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat kejelasan pelayanan dan kesederhanaan persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan dokumen (sertifikasi).
- b. **Persyaratan pelayanan**, yaitu persyaratan teknis dan administrasi yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan jenis pelayanannya.
- c. **Kejelasan Petugas Pelayanan**, yaitu keberadaan dan kepastian petugas pelaksana yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, wewenang dan tanggung jawabnya)
- d. **Kedisiplinan dan tanggung jawab pelayanan**, yaitu keberadaan petugas pada saat jam pelayanan serta tanggung jawab pelaksana dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan.
- e. **Kemampuan dan Kompetensi Petugas layanan**, yaitu keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas pelaksana dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
- f. **Ketepatan waktu pelayanan**, yaitu target waktu penyelesaian pelayanan, sesuai dengan waktu yang telah ditentukan oleh Unit pelaksana penyelenggara pelayanan.

- g. **Keadilan mendapatkan pelayanan**, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan (sistem antrian) golongan/status masyarakat yang dilayani.
- h. **Kepastian dan kewajaran biaya layanan** yaitu kejelasan semua biaya dan tarif yang telah ditetapkan oleh peraturan pemerintah (PP 35 Tahun 2016, tentang Penerimaan Negara Bukan (PNBP) Pajak pada Kementerian Pertanian), serta memampang dan menempatkan pada lokasi yang mudah dijangkau dan dilihat.
- i. **Kesopanan dan keramahan petugas** yaitu sikap dan perilaku petugas pelaksana dalam memberikan pelayanan, kepada masyarakat secara sopan, ramah tamah, saling menghargai dan menghormati.
- j. **Produk Spesifikasi jenis layanan** yaitu jenis produk layanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan (fungsi dan tujuan di bentuknya Unit Pelaksana Teknis (UPT) ).
- k. **Maklumat layanan**, adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan janji penyelenggara layanan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan standart pelayanan dan waktu yang telah di tetapkan.
- l. **Kenyamanan lingkungan**, yaitu kondisi sarana prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga memberikan rasa nyaman kepada penerima layanan.
- m. **Keamanan Pelayanan**, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan pada unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat pelayanan bebas dari resiko-

resiko buruk yang di akibatkan dari pelaksanaan pelayanan dan lingkungan pelayanan.

- n. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** adalah adanya fasilitas pengaduan secara langsung (tatap muka) maupun tidak langsung ( telp, email, sms dll) untuk menyampaikan pengaduan, saran dan masukan, serta adanya petugas yang bertanggung jawab terhadap penanganan pengaduan serta tindak lanjutnya.



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. DESAIAN PENELITIAN

Sesuai dengan tujuan penelitian yang telah dikemukakan pada bab pendahuluan, penelitian ini menggunakan rancangan atau desain penelitian kuantitatif yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat, dengan cara mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada masyarakat yang memanfaatkan jasa/sertifikasi pelayanan tindakan karantina pertanian (karantina hewan dan karantina tumbuhan) pada Balai Karantina Pertanian Kelas II Palangkaraya dan wilayah kerjanya di Propinsi Kalimantan Tengah.

Unsur pelayanan yang dilakukan evaluasi merupakan gabungan/ kombinasi 9 (sembilan) unsur peraturan Menteri Pendayagunaan dan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014, tentang pedoman survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan dan 14 (empat belas unsur) pada keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), sehingga pada penelitian ini didapatkan unsur-unsur sebagai berikut :

1. U1. Prosedur pelayanan
2. U2. Persyaratan pelayanan.
3. U3. Kejelasan petugas pelayanan
4. U4. Kedisiplinan dan tanggung jawab pelayanan
5. U5. Kemampuan dan kompetensi petugas layanan
6. U6. Ketepatan waktu pelayanan,

7. U7. Keadilan mendapatkan pelayanan,
8. U8. Kepastian dan kewajaran biaya layanan
9. U9. Kesopanan dan keramahan petugas
10. U10. Produk spesifikasi jenis layanan.
11. U11. Maklumat layanan,
12. U12. Kenyamanan lingkungan,
13. U13. Keamanan pelayanan,
14. U14. Penanganan pengaduan, saran dan masukan.

## B. **POPULASI DAN SAMPEL**

Obyek penelitian adalah orang/ badan hukum (titipan kilat, ekspedisi, kuasa pengguna jasa) yang memanfaatkan jasa karantina (sertifikasi karantina) sebagai syarat pengiriman media pembawa Hama Penyakit Hewan Karantina (HPHK) dan Organisme Pengganggu Tumbuhan Karantina (OPTK), khususnya yang keluar wilayah Propinsi Kalimantan Tengah yang melalui pelabuhan dan bandara di tempat petugas karantina bertugas.

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang memerlukan layanan sertifikasi tindakan karantina (Karantina Hewan dan Karantina Tumbuhan). Teknik pengambilan data diambil secara langsung (*acidental sampling*) yang ditemui pada saat pengguna jasa melakukan permohonan tindak Karantina (komoditas keluar) pada saat survey dilakukan. Adapun besaran Sampel pada penelitian ini dengan perhitungan mempergunakan rumus Slovin (sevila et., al 1960:182) adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{\{1 + N(e^2)\}}$$

dimana :

n : jumlah Sampel

N : Jumlah Populasi

E : batas toleransi kesalahan (error tolerance)

Dengan batas toleransi 5%, dengan populasi sebanyak 900 responden pengguna jasa karantina yang melakukan permohonan tindakan karantina pertanian untuk *domestik* keluar (data lab Tahunan Balai Karantina Pertanian Kelas II Palangkaraya 2016) rata-rata perbulan, sehingga didapatkan besaran sampel 279 sampel

$$n = \frac{900}{\{1 + 900 (0,5)^2\}}$$

$$n = 279 \text{ Sampel}$$

Sampel dibagi ke dalam 3 (tiga) wilayah kerja, sehingga masing-masing wilayah kerja (Kota Palangkaraya, Kota Sampit dan Kota Pangkalanbun) sebanyak 93 sampel. Mengingat sebagian besar pengguna jasa karantina mepergunakan layanan karantina secara berulang-ulang (orang, ekspedisi, agen, jasa titipan), untuk menghindari adanya bias dan duplikasi, sampel diambil pada orang/ ekspedisi yang berbeda, karena ada beberapa komoditas yang dalam pengurusannya diserahkan kepada pihak ketiga .

Sampel diambil secara acak pada pelayanan yang meliputi : (1) Kantor induk Balai Karantina Jalan G.Obos Palangkaraya dan pelayanan pada Bandara

Tilik riwud, (2) Wilayah kerja Sampit (Bandara H. Asan dan Pelabuhan Sampit)  
 (3) Wilayah kerja Pangkalanbun (kantor pelayanan Pangkalanbun (Pelabuhan Kumai dan Bandara Iskandar). Penelitian/ survey dilakukan pada jam pelayanan :

1. Hari senin- Minggu, mulai pukul 08.00 – 16.00 WIB sesuai jam layanan pada Balai karantina Pertanian kelas II Palangkaraya dan wilayah kerjanya

**Tabel 3.1 Lokasi dan Jadwal Pelaksanaan Survey**

1	Kantor Balai karantina Pertanian Kelas II Palangkaraya, Jln G.OBOS Km 5,5 Palangkaraya	Bulan Agustus 2017 (minggu I-IV)	46
	Kantor Instalasi karantina Pertanian Bandara Tjilik Riwud, Jln Adonis Samad, Palangkaraya	Bulan Agustus 2017 (minggu I-IV)	47
2	Kantor karantina wilker sampit, Jln Kom Pelabuhan Sampi	Bulan September 2017 (minggu I-IV)	47
	Kantor pelayanan karantina Bandara H. Asan Sampit	Bulan Agu 2017 (minggu I-IV)	46
3	Kantor Pelayanan karantina Pelabuhan, Jln Batu Belaman, Kec. Kumai	Bulan Agustus 2017 (minggu I-IV) Bln september 2017 (Minggu I-II)	47
	Kantor pelayanan Karantina Bandara Iskandar Pangkalanbun	Bulan Agustus 2017 (minggu I-IV) Bln september 2017 (Minggu I-II)	46
Total			279

Untuk wilayah kerja Seruyan mengingat lalu lintas media pembawa melalui alat angkut kapal antar pulau yang relatif terbatas tidak dilakukan penelitian, karena sejak Tahun 2016 sejak diberlakukannya moratorium Calon

Pegawai Negeri Sipil (CPNS) Petugas karantina dipindahkan ke wilayah Kerja Sampit, demi efektifitas sistem pelayanan karantina pada wilayah kerja Seruyan dilakukan secara *on calling*, hal ini disebabkan terbatasnya jumlah petugas karantina pada Balai Karantina Pertanian kelas II Palangkaraya, petugas karantina akan datang pada saat kedatangan kapal dan ada permohonan tindak karantina dari masyarakat, pelayanan dilakukan oleh petugas karantina dari Wilayah Kerja Sampit.

### C. INSTRUMEN PENGUMPULAN DATA

Indek kepuasan masyarakat (IKM) merupakan suatu cara evaluasi terhadap pelayanan publik pada Balai Karantina Pertanian Kelas II Palangkaraya dan wilker-wilkernya dengan menggunakan sumber data primer dan data sekunder, adapun sumber data sebagai berikut :

#### 1. Data Primer

Data Primer adalah data yang secara langsung didapatkan dan diperoleh dari responden secara langsung dengan melakukan survey secara langsung (deep interview). Survei secara langsung untuk mendapatkan data/informasi yang berkaitan dengan penilaian pengguna jasa Karantina Hewan dan Karantina Tumbuhan, terhadap unsur-unsur pelayanan (U1-U14) yang di lakukan evaluasi dengan unsur – unsur kuisisoner sebagai berikut. :

- U1        Prosedur Pelayanan,
- U2        Persyaratan Pelayanan,
- U3        Kejelasan Petugas Pelayanan,
- U4        Kedisiplinan dan Tanggung jawab Petugas Pelayanan,

- U5 Kemampuan Petugas Pelayanan,
- U6 Ketepatan Waktu Pelayanan,
- U7 Keadilan Pelayanan,
- U8 Kepastian dan Kewajaran Biaya Pelayanan,
- U9 Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan,
- U10 Kesesuaian Produk Layanan,
- U11 Maklumat Layanan,
- U12 Kenyamanan Lingkungan Pelayanan,
- U13 Keamanan Lingkungan Pelayanan,
- U14 Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan

Dari masing-masing variabel pelayanan tersebut diberi nilai 1-4, untuk nilai 1 (satu) variabel pelayanan dari tidak puas, kurang puas, puas dan sangat puas dan nilai 4 (empat) untuk variabel yang sangat puas.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data penunjang yang didapat dari data-data resmi sebelumnya (*study literatur*), Laporan Tahunan Balai Karantina Pertanian Kelas II Palangkaraya.

### D. Tehnik analisa data

Tehnik analisa data dilakukan menggunakan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus perhitungan sebagai berikut (Kep/25/M/M.PAN/2004)

$$\text{Bobot nilai Rata - Rata} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{14} = 0,0071$$

Untuk memperoleh Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai berikut

$$IKM = \frac{\text{Total dari nilai persepsi unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{nilai penimbang}$$

Guna memperoleh interpretasi nilai IKM yang berkisar 25-100, maka hasil perhitungan masing-masing dikonversikan (dikalikan) dengan nilai dasar 25 (dua puluh lima). Hasil perhitungan tersebut dapat dikategorikan sebagai berikut :

$$\text{Nilai IKM unit Pelayanan} \times 25$$

Tabel 3.4 Nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM

No	Nomor Interval	Konversi IKM	Mutu layanan	Kinerja Unit Layanan
1	1,00 - 1,75	25 - 43,75	D	Tidak baik
2.	1,75 - 2,50	43,75 – 62,50	C	kurang Baik
3.	2,50 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4.	3,25-4,00	81,25 – 100,00	A	Sangat baik

Untuk menentukan kinerja setiap unsur/dimensi adalah dengan dengan menentukan intervalnya terlebih dahulu, dengan besaran sampel 279 (Dua ratus tujuh puluh sembilan) perhitungannya sebagai berikut

$$I = \frac{\text{Range}}{K}$$

Keterangan :

- I = Interval/ rentang kelas
- Range = skor tertinggi – skor terendah
- K = Banyaknya kelas yang ada.

Berdasarkan rumus diatas, maka interval untuk masing-masing item adalah :

$$I = \frac{1116 - 279}{4} = \frac{837}{4} = 209,25$$

Penilaian untuk setiap unsur/dimensi kinerjanya dapat diukur sebagai berikut :

Bobot	279	-	<488,25	Tidak baik
Bobot	488,25	-	< 697,5	Kurang baik
Bobot	697,5	-	<906,75	Baik
Bobot	906,75	-	1116	Sangat baik

Untuk menghitung Nilai Rata-Rata (NRR) dari masing- masing unsur-unsur yang ada (pelayanan), dilakukan perhitungan sebagai berikut :

$$NRR \text{ per unsur} = \frac{\text{Jumlah Nilai Per unsur}}{\text{Jumlah kuisisioner terisi}}$$

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan, diprioritaskan kepada unsur-unsur yang mempunyai nilai rendah, sedangkan unsur-unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. **Gambaran Umum Balai Karantina Pertanian Kelas II Palangkaraya**

Balai Karantina Pertanian Kelas II Palangkaraya merupakan salah satu Unit Pelaksana Teknis (UPT) Badan Karantina Pertanian, Kementerian Pertanian Republik Indonesia di daerah, berdasarkan Peraturan Menteri Pertanian (Permentan) No. 22 /Permentan/OT.140/4/2008 Tanggal 3 April Tahun 2008. Balai Karantina Pertanian Kelas II Palangkaraya mempunyai tugas pokok fungsi antara lain, melaksanakan kegiatan operasional perkarantinaan hewan dan tumbuhan serta pengawasan keamanan hayati hewani dan nabati, dengan tujuan untuk mencegah masuk dan keluar serta tersebarnya Hama dan Penyakit Hewan Karantina (HPHK) dan Organisme Pengganggu Tumbuhan Karantina (OPTK) ke dalam wilayah Republik Indonesia di wilayah Kalimantan Tengah .

Sesuai Persetujuan Kementerian PAN melalui surat nomor: B/682/M.PAN /3/2008 tentang penataan UPT Lingkup Badan Karantina Pertanian dan Surat Keputusan Menteri Pertanian Nomor: 22/Permentan/OT.140/4/2008 Tanggal 3 April 2008, maka Unit Pelaksana Teknis (UPT) Badan Karantina Pertanian di Provinsi Kalimantan Tengah yaitu Stasiun Karantina Hewan Kelas II Palangkaraya dan Stasiun Karantina Tumbuhan Kelas II Palangkaraya digabung menjadi Balai Karantina Pertanian Kelas II Palangkaraya.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pertanian Nomor: 22/Permentan /OT.140/4/2008 tempat pemasukan dan pengeluaran yang menjadi wilayah kerja Balai Karantina Pertanian Kelas II Palangkaraya di Kalimantan Tengah meliputi :

1. Bandar udara (bandara) meliputi :
  - Bandara Tjilik Riwut Palangkaraya, Bandara H. Asan Sampit, dan Bandara Iskandar Pangkalanbun
2. Pelabuhan Sungai meliputi :
  - Pelabuhan Sampit, Pelabuhan Panglima Utar Kumai Pangkalanbun, dan Pelabuhan Seruyan di Kuala Pembuang.
3. Kantor Pos Besar Palangkaraya

Gambar 4.1  
Peta Wilayah Kerja Balai Karantina Pertanian Kelas II Palangkaraya



Sumber: Laporan tahunan BKP kelas II Palangkaraya 2015

Balai Karantina Pertanian Kelas II Palangkaraya mempunyai visi: menjadi institusi yang tangguh dan terpercaya di Propinsi Kalimantan Tengah, sedangkan misi yang merupakan rumusan umum mengenai upaya-upaya yang akan dilaksanakan dalam rangka mewujudkan visi yang telah ditetapkan, misi Balai Karantina Pertanian Kelas II Palangkaraya adalah sebagai berikut:

- a. Melindungi kelestarian Sumber Daya Alam (SDA) hayati hewani dan nabati.

- b. Mendukung keberhasilan program pengembangan agribisnis dan peningkatan ketahanan pangan nasional khususnya di Kalimantan Tengah.
- c. Memfasilitasi perdagangan dan pemasaran produk agribisnis.
- d. Mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat.
- e. Mendorong partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan perkarantinaan.

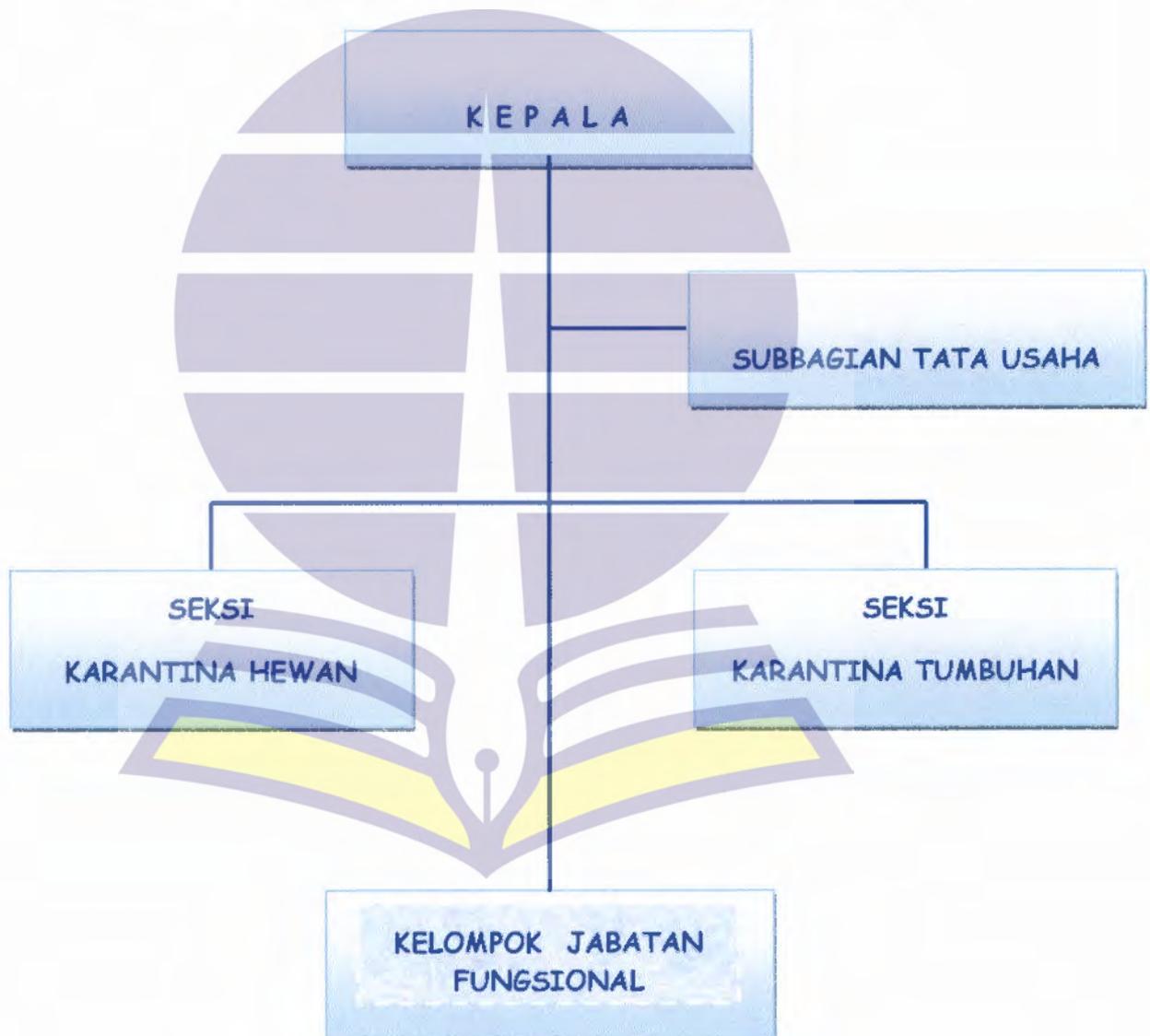
Sedangkan tugas pokok fungsi Balai Karantina Pertanian Kelas II Palangkaraya adalah melaksanakan kegiatan operasional perkarantinaan hewan dan tumbuhan serta pengawasan keamanan hayati hewani dan nabati. Dalam melaksanakan tugas pokoknya fungsinya (tupoksi) Balai Karantina Pertanian Kelas II Palangkaraya menyelenggarakan fungsi :

- a. Penyusunan rencana, evaluasi dan pelaporan
- b. Pelaksanaan pemeriksaan, pengasingan, pengamatan, perlakuan, penahanan, penolakan, pemusnahan dan pembebasan media pembawa Hama Penyakit Hewan Karantina (HPHK) dan Organisme Pengganggu Tumbuhan Karantina (OPTK).
- c. Pelaksanaan pemantauan daerah sebar HPHK, dan OPTK
- d. Pelaksanaan pembuatan koleksi HPHK dan OPTK
- e. Pelaksanaan pengawasan keamanan hayati hewani dan nabati.
- f. Pelaksanaan pemberian pelayanan operasional karantina hewan dan tumbuhan
- g. Pelaksanaan pemberian pelayanan operasional pengawasan keamanan hayati hewani dan nabati.
- h. Pengelolaan sistim informasi, dokumentasi dan sarana teknik metode karantina hewan dan tumbuhan.
- i. Pelaksanaan pengawasan dan penindakan pelanggaran peraturan perundang-undangan dibidang karantina hewan, karantina tumbuhan dan keamanan hayati hewani dan nabati.
- j. Pelaksanaan urusan tata usaha dan rumah tangga.

Dalam menjalankan tugas pokok fungsinya jumlah Sumber Daya Manusia (SDM) pegawai Balai Karantina Pertanian Kelas II Palangkaraya pada Tahun 2016 sebanyak 48 (empat puluh delapan) orang, terdiri dari 4 (empat) orang pejabat struktural yaitu Kepala Balai, Kepala Sub Bagian Tata Usaha (Kasubag TU), Kepala Seksi (Kasi) Karantina Hewan dan Kasi Karantina Tumbuhan. Sedangkan untuk kelompok jabatan fungsional tertentu meliputi, rumpun jabatan fungsional untuk karantina hewan terdiri dari medik veteriner 5 (lima) orang dan

paramedik veteriner 8 (delapan) orang. Sedangkan rumpun jabatan fungsional karantina tumbuhan meliputi, Pengendali Organisme Pengganggu Tumbuhan (POPT) Ahli 7 (tujuh) orang, POPT terampil sebanyak 9 (sembilan) orang, sedangkan fungsional umum sebanyak 9 (sembilan) orang dan staf administrasi sebanyak 8 (delapan) orang.

Tabel 4.1  
Struktur Organisasi Balai Karantina Pertanian Kelas II Palangkaraya



Sumber : Surat Keputusan Menteri Pertanian Nomor 22/Permentan/OT.140/4/2008. Tanggal 03 April 2008.

Tabel. 4.2  
Komposisi Pegawai Menurut Golongan/Kepangkatan pada Balai Karantina  
Pertanian Kelas II Palangkaraya Tahun 2016

Gol	Jabatan								Jumlah
	Struktural	Medik Veteriner	Paramedik Veteriner	POPT Ahli	POPT Pelaksana/ Trampil	Tenaga Teknis	Tenaga Adm	THL	
IV	2	-	-	-	-	-	-	-	2
III	2	5	2	5	1	1	3	-	19
II	-	-	6	-	8	8	5	-	27
Kontrak	-	-	-	-	-	-	-	37	37

Sumber : Laporan Tahunan BKP Kelas II Palangkaraya, 2016.

Tabel.4.3.  
Komposisi Pegawai Berdasarkan Pendidikan pada Balai Karantina Pertanian  
Kelas II Palangkaraya Tahun 2016

No	Gol.	Pendidikan Terakhir					Jumlah
		S3	S2	S1	D3	SLTA	
1.	IV	-	1	1	-	-	2
2.	III	-	3	13	1	1	18
3.	II	-	-	-	8	20	28
4.	Non PNS	-	-	7	2	28	37

Sumber : Laporan Tahunan BKP Kelas II Palangkaraya, 2016.

Tabel. 4.4  
Daftar Nominatif Pegawai pada Kantor Balai Karantina Pertanian Kelas II  
Palangkaraya. Tahun 2016

NO	NAMA / NIP	TEMPAT & TANGGAL LAHIR	PANGKAT / GOLONGAN	JABATAN
1	Ir. Ela Darnida Yanto, M.Si	Banjarmasin	Pembina	Kepala Balai
	NIP.196503271991031001	27-Mar-65	IV-a	
2	Suparmin, SE/MM	Sragen	Penata Tk.I	Kepala Sub Bagian Tata Usaha
	NIP.196908121998031003	12-Agt-69	III-d	
3	Drh. Agus Sugiyono	Magetan	Pembina	Kepala Seksi Karantina Hewan
	NIP.197308272000031001	27-Agt-73	IV-a	
4	Priyatno, SP	Sragen	Penata Tk.I	Kepala Seksi Karantina Tumbuhan
	NIP.197007271997031001	27-Jul-70	III-d	
5	Drh. Saimah, M.Si	Cilacap	Penata Tk.I	Medik Veteriner Muda
	NIP.197911302008012016	30-Nov-79	III-d	
6	Bowo Kuswondo, SP	Tangerang	Penata	Petugas SAVSAIBA
	NIP.197705152006041026	15-Mei-77	III-c	
7	Basri Achmad, SE	Temanggung	Penata Muda Tk.I	Petugas SIMAK BMN
	NIP.197807172011011004	17-Jul-78	III-b	
8	Heti Triani, SP	Buntok	Penata Muda Tk.I	POPT Ahli Pertama
	NIP.197601182011012004	18-Jan-76	III-b	
9	Maya Melani, SP	Kandangan	Penata Muda Tk.I	POPT Ahli Pertama
	NIP.198201232011012010	23-Jan-82	III-b	
10	Suyatno, SE	Jombang	Penata Muda	Fungsional Umum
	NIP.197506152002121004	15-Jun-75	III-a	
11	Arik Arubil Fatimah, S.Si	Malang	Penata Muda	Calon POPT Ahli Pertama
	NIP.199012172014032003	17-Dec-90	III-a	
12	Pratiwi Kusumaningtyas, A.Md	Surabaya	Pengatur Tk.I	Calon Paramedik Veteriner Pelaksana
	NIP.198512222009122007	22-Dec-85	II-d	
13	Andri Gromiko, A.Md	Taeh Bukik	Pengatur Tk.I	Paramedik Veteriner Pelaksana
	NIP.198312012011011008	01-Dec-83	II-d	
14	Heldi Setia Rhamliandy, A.Md	Sukabumi	Pengatur Tk.I	Paramedik Veteriner Pelaksana
	NIP.198307042011011008	04-Jul-83	II-d	
15	Hery Suseno, A.Md	Grobogan	Pengatur Tk.I	Calon Pranata Komputer
	NIP.198706032011011014	03-Jun-87	II-d	
16	Danang Kustiawan, A.Md	Purbalingga	Pengatur	Bendahara Penerimaan
	NIP.198512262014031001	26-Dec-85	II-c	
17	Heru Prasetyo	Madiun	Pengatur Muda Tk.I	Fungsional Umum
	NIP.197610282008121001	28-Okt-76	II-b	
18	Rudian Sarif	Kapuas	Pengatur Muda	Bendahara Pengeluaran
	NIP.198105282014071001	28-Mei-81	II-a	

Sumber : Laporan Tahunan BKP Kelas II Palangkaraya, 2016

Tabel. 4.5  
Daftar Nominatif Pegawai yang ditempatkan di Wilayah Kerja Bandara  
Tjilik Riwut Tahun 2016

NO	NAMA / NIP	TEMPAT & TANGGAL LAHIR	PANGKAT / GOLONGAN	JABATAN	PENDIDIKAN	KET
1	Drh. Yulika Uswatianasari NIP.198307032009122003	Yogyakarta 03-Jul-83	Penata III-c	Medik Veteriner Muda	S1 FKH UGM	PNS
2	Drh. Danang Budi Yuliarso NIP.198007152008011012	Probolinggo 15-Jul-80	Penata III-c	Medik Veteriner Muda	S1 FKH UNAIR	PNS
3	Rina Pratiwi, SP NIP.198706202011012014	Kuala Kapuas 20-Jun-87	Penata Muda Tk.I III-b	POPT Ahli Pertama	S1 HPT UNPAR	PNS
4	Joko Priyono NIP.197510302003121002	Semarang 30-Okt-75	Pengatur II-c	Paramedik Veteriner	SPP-SNAKMA	PNS
5	Sastrowijoyo NIP.198506142005011001	Sunggu 14-Jun-85	Pengatur II-c	Fungsional Umum	SSP-N Buntok Hortikultura	PNS
6	Dede Taryana NIP.198306082009121004	Bandung, 08-Jun-83	Pengatur II-c	POPT Pelaksana	SPP Hortikultura	PNS
7	Rapida BR Tarigan NIP.198407012006042011	Tanjung Morawa 01-Jul-84	Pengatur II-c	POPT Pelaksana	D2 STPP Gowa	PNS
8	Aniyanti NIP.198605222011012011	Temanggung 22-Mei-86	Pengatur Muda Tk.I II-b	POPT Pelaksana	SMK Pertanian	PNS
9	Andri NIP.197805172011011006	Banjar Baru 17-Mei-78	Pengatur Muda Tk.I II-b	Calon Paramedik Veteriner	SMK Pertanian	PNS
10	Suyatno NIP.198108122005011001	Mantaren 14-Agt-77	Pengatur Muda Tk.I II-a	Calon Paramedik Veteriner	SPPN Peternakan	PNS
11	Antonius NIP.198201312014031001	Barito Timur 31-Jan-82	Pengatur Muda II-a	POPT Terampil	SPP Pertanian	PNS

Sumber : Laporan Tahunan BKP Kelas II Palangkaraya, 2016



Tabel.4.6.  
Daftar Nominatif Pegawai pada Wilayah Kerja Sampit Tahun 2016

NO	NAMA / NIP	TEMPAT & TANGGAL LAHIR	PANGKAT / GOLONGAN	JABATAN	PENDIDIKAN	KET
1	Drh. Sisca Pujiriani NIP.198601122011012015	Blora 12-Jan-86	Penata Muda Tk. I II-b	Medik Veteriner Pertama	S1 FKH UNUD	PNS
2	Subiantoro Purwo Budoyo NIP.19731213 199803 1 001	Purworejo 13-Dec-73	Penata Muda Tk. I II-b	POPT Pelaksana Lanjutan	SMA-SPMA	PNS
3	Warso NIP.197707101999031001	Pemalang 10-Jul-77	Penata Muda III - a	Paramedik Veteriner Pelaksana Lanjutan	SPMA	PNS
4	Budiman, A.Md NIP.187605312011011003	Bogor 31-Mei-76	Pengatur Tk.I II-d	Paramedik Veteriner Pelaksana	D-III Kes Ternak	PNS
5	Mursidi NIP.197909032006041002	Kota Negara 03-Sep-79	Pengatur Tk. I II-d	POPT Pelaksana Lanjutan	SPP-SPMA	PNS
6	Sayuti NIP.197707182003121002	Anjir serapat tengah 18-Jul-77	Pengatur Tk. I II-d	POPT Pelaksana	SPP Pertanian	PNS
7	Isnaeni Rahmawati, A.md NIP.199303062015032001	Brebes 06-Mar-93	Pengatur II-c	Calon POPT Pelaksana	SPP-SPMA	CPNS
8	Hafiz Anshori NIP.198806032015031001	Tambang Utang 03-Jun-88	Pengatur Muda II-a	Calon Paramedik Veteriner Pelaksana	SMK Peternakan	CPNS

Sumber : Laporan Tahunan BKP Kelas II Palangkaraya, 2016.

Tabel.4.7.  
Daftar Nominatif Pegawai Wilayah Kerja Pangkalanbun Tahun 2016

NO	NAMA / NIP	TEMPAT & TANGGAL LAHIR	PANGKAT / GOLONGAN	JABATAN	PENDIDIKAN	KET
1	Drh. Juniarsa N, M.Sc NIP.198306292011011007	Sieman, 29-Jun-83	Penata III-c	Medik Veteriner Muda	S2 FKH UGM	PNS
2	Marsanto, SP NIP.198303042009121001	Dwijaya, 04-Mar-83	Penata Muda Tk. I III-b	POPT Ahli Pertama	S1 HPT UGM	PNS
3	Bangun Prasetyawan, A.Md NIP.198410042009121004	Batang, 04-Okt-84	Penata Muda III-a	Paramedik Veteriner Pelaksana Lanjutan	D-III KesWan	PNS
4	Subarman, A.Md NIP.198202262011011009	Gedong tataan 26-Feb-82	Pengatur Tk. I II-d	Paramedik Veteriner Pelaksana	D-III Teknisi Medis	PNS
5	Wawan Purwanto NIP.197809142009121003	Kediri, 14-Sep-78	Pengatur II-c	POPT Pelaksana	SPP Hortikultura	PNS
6	Rino Aqib Suwito NIP.198808112011011005	Buntok 11-Agt-88	Pengatur Muda Tk. I II-b	POPT Pelaksana	SPP Hortikultura	PNS
7	Tepuk NIP.198712312011011015	Lingk Tengah 31-Dec-87	Pengatur Muda Tk. I II-b	Paramedik Veteriner Pelaksana	SMK Peternakan	PNS
8	Dede Hajar NIP.198607302015031002	Garut 30-Jul-86	Pengatur Muda II-a	Calon POPT Terampil	SPP Hortikultura	PNS

Sumber : Laporan Tahunan BKP Kelas II Palangkaraya, 2016

Tabel.4.8  
Daftar Nominatif Pegawai Pada Wilayah Kerja Seruyan Tahun 2016

NO	NAMA / NIP	TEMPAT & TANGGAL LAHIR	PANGKAT / GOLONGAN	JABATAN	PENDIDIKAN	KET
1	Maveb Dona Khomairi, S.Si NIP.198002142014031001	Yogyakarta 14-Feb-80	Penata Muda III-a	POPT Ahli Pertama	S1 UNY Biologi	PNS
2	Muchron Alfariji NIP.199307012014031001	Cilacap 01-Jul-93	Pengatur Muda II-a	Calon POPT Terampil	SPMA Tanaman	PNS
3	Gito Mahardhika Putra NIP.19931207201503	Binuang 07-Des-93	Pengatur Muda II-a	Calon Paramedik Veteriner Pelaksana	SMK Peternakan	CPNS

Sumber : Laporan Tahunan BKP Kelas II Palangkaraya, 2016

Balai Karantina Pertanian Kelas II Palangkaraya sebagai Unit Pelaksana Teknis (UPT) yang melakukan pelayanan publik dalam bidang perkarantinaan pertanian, berupa sertifikasi karantina hewan dan karantina tumbuhan terhadap media pembawa yang dilalulintaskan agar terbebas dari Hama Penyakit Hewan karantina (HPHK) dan Organisme Pengganggu Tumbuhan Karantina (OPTK) di wilayah Kalimantan Tengah.

Berdasarkan Pasal 4, 5, 6, 7 Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1992 tentang Karantina Hewan, Ikan dan Tumbuhan, tentang persyaratan karantina, setiap media pembawa yang dilalulintaskan (import, antar area, ekspor) wajib :

- a. Dilengkapi sertifikat kesehatan dari daerah asal, bagi hewan, bahan asal hewan dan hasil bahan asal hewan, tumbuhan dan bagian-bagian tumbuhan, kecuali media pembawa yang tergolong benda lain.
- b. Melalui tempat-tempat pemasukan yang telah ditetapkan
- c. Dilaporkan dan diserahkan kepada petugas karantina ditempat-tempat pemasukan untuk keperluan tindakan karantina.

Seiring dengan perkembangan laju transportasi dan perkembangan kemajuan pembangunan di wilayah Kalimantan Tengah, yang berimplikasi terjadinya peningkatan frekwensi media pembawa HPHK dan OPTK, baik masuk dan keluar dari wilayah Balai Karantina Pertanian kelas II Palangkaraya,

sehingga potensi masuk dan tersebarnya HPHK dan OPTK ke wilayah Kalimantan Tengah semakin besar.

Tabel 4.9  
Data Lalu-lintas Media Pembawa Karantina Pada Balai Karantina Pertanian Kelas II Palangkaraya Tahun 2014

No	Wilayah Kerja	Frekwensi			
		Domestik Masuk	Domestik Keluar	Ekspor	Import
1	2	3	4	5	6
1	Kantor Balai	-	-	-	-
2,	Tjilik Riwut	4861	4932	-	-
3.	P. Sampit	2619	3620	-	-
4	P. Pangkalanbun	3615	3205	-	1
5	Seruyan	266	50	-	-
6	Kantor POS	-	-	-	-

Sumber: laporan tahunan BKP kelas II Palangkaraya Tahun 2014

Tabel 4.10  
Data Lalu-lintas Media Pembawa Karantina Pada Balai Karantina Pertanian Kelas II Palangkaraya Tahun 2015

No	Wilayah Kerja	Frekwensi			
		Domestik Masuk	Domestik Keluar	Ekspor	Import
1	2	3	4	5	6
1	Kantor Balai	-	-	158	-
2,	Tjilik Riwut	3621	3939	-	20
3.	P. Sampit	2810	3547	-	263
4	P. Pangkalanbun	2989	2557	-	-
5	Seruyan	239	11	-	-
6	Kantor POS	-	-	-	-

Sumber : Laporan Tahunan BKP Kelas II Palangkaraya Tahun 2015

Tabel 4.11  
Data lalu-lintas Media Pembawa Karantina Pada Balai Karantina Pertanian Kelas II Palangkaraya Tahun 2016

No	Wilayah Kerja	Frekwensi			
		Domestik Masuk	Domestik Keluar	Ekspor	Import
1	2	3	4	5	
1	Kantor Balai	-	-	482	-
2,	Tjilik Riwut	3350	4540	-	3
3.	P. Sampit	1823	2993	-	-
4	P. Pangkalanbun	3736	3321	-	1
5	Seruyan	292	-	-	-
6	Kantor POS	-	-	-	-

Sumber : Laporan Tahunan BKP *Kelas II Palangkaraya Tahun 2016*

Sesuai dengan amanah Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik, mewujudkan visi Balai karantina Pertanian huruf (d) mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat dan pelaksanaan tugas pokok fungsi Balai Karantina Pertanian kelas II Palangkaraya huruf (b) Pelaksanaan pemeriksaan, pengasingan, pengamatan, perlakuan, penahanan, penolakan, pemusnahan dan pembebasan MPHPHK dan MPOPTK dan (f) pelaksanaan pemberian operasional karantina hewan dan karantina tumbuhan. Untuk memberikan gambaran kinerja pelayanan publik pada Balai Karantina Pertanian Kelas II Palangkaraya telah melakukan penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di samping selain untuk mendapatkan respon balik dari masyarakat terhadap layanan publik yang diselenggarakan, juga untuk melihat tingkat kualitas pelayanan publik yang diberikan.

Gambar 4.2.  
Penerapan Pelayanan Publik Pada BKP Kelas II Palangkaraya



Sumber : laporan Tahunan BKP Kelas II Palangkaraya 2016.

Balai Karantina Pertanian Kelas II Palangkaraya telah menetapkan standart pelayanan, yang dalam penyusunannya yang mengikutsertakan peran masyarakat dan pihak terkait (*stakeholder*) serta mengacu pada ketentuan teknis yang telah ditetapkan serta dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan lainnya.

Gambar 4.3.  
Pelaksanaan Publik Hearing (Kesepakatan waktu layanan) antara BKP Kelas II Palangkaraya dengan Perwakilan Pihak Terkait (*stakeholder*) dan Pengguna jasa



Sumber : Laporan Tahunan BKP Kelas II Palangkaraya tahun 2015.

Tabel 4.12  
Jenis-Jenis Pedia Pembawa Karantina Hewan, Berdasarkan Resiko (Hamonized System Code), HS Kode dan Standar Waktu Layanan

NO	JENIS KOMODITAS	GOL	KATEGORI RISIKO	KODE HS	RANGE (Hari)
1	SAPI BIBIT	A	Tinggi	0102210000	14 – 90
2	ANJING / KUCING	A	Tinggi	0106190000	1 – 14
3	AYAM	A	Tinggi	0105119000	1 – 21
4	BURUNG	A	Tinggi	0106390000	1 – 21
5	DOC	A	Tinggi	0106390000	1 – 21
dst)*					
1	SARANG BURUNG	B	Sedang	0410001000	1 – 3
2	KULIT	B	Sedang	4104100000	1 – 3
3	DAGING UNGGAS	B	Sedang	0207110000	1 – 3
4	DAGING SAPI	B	Sedang	0202300000	1 – 3
5	SAMPEL / SERUM	B	Sedang	3002109000	1 – 3
dst)*					
1	PAKAN TERNAK	C	Rendah	2309901100	1 – 2
2	VAKSIN	C	Rendah	3000230000	1 – 2
3	JANGKRIK	C	Rendah	2309901100	1 – 2
4	ULAT BUMBUNG	C	Rendah	2309901100	1 – 2
5	ULAT HONGKONG	C	Rendah	2309901100	1 – 2

Sumber : Laporan tahunan BKP Kelas II Palangkaraya tahun 2015

Tabel 4.13  
Jenis-Jenis Media Pembawa Karantina Tumbuhan, Berdasarkan Resiko,  
(Hamonized System Code) HS Kode, dan Standar Waktu Layanan

No	Jenis Media Pembawa	Golongan	Kode HS	SLA (hari)
<b>Resiko Tinggi</b>				
1	Benih Kelapa Sawit (Sing mat)	A	2306.60.00.00	180
2	Anakan/Bibit Karet ( <i>Havea spp</i> )	A	0602.90.50.00	21
3	Benih Padi	A	1006.10.10.000	21
<b>Resiko Sedang</b>				
1	Bawang Merah	B	0601.10.00.00	4
2	Bawang Putih	B	0703.20.90.00	4
3	Buah Jeruk	B	0805.10.10.00	4
<b>Resiko Rendah</b>				
1	Kayu Lapis (Plywood)	C	44.09	1
2	Palm Kernel Meal	C	2305.00.00.00	1
3	Olahan Karet (SIR-20)	C	4001.10	1

Sumber : Laporan Tahunan BKP Kelas II Palangkaraya Tahun 2015

Pelaksanaan pelayanan publik pada Balai Karantina Pertanian Kelas II Palangkaraya, sebagaimana dimaksud pada pasal 25 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012, tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, telah menerapkan standar pelayanan yang harus di penuhi oleh Organisasi Pelayan publik antara lain:

- a. Dasar Hukum
- b. Persyaratan
- c. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
- d. Jangka Waktu Penyelesaian
- e. Biaya/tarif
- f. Produk layanan
- g. Sarana, prasarara, dan/atau fasilitas
- h. Kompetensi pelaksana
- i. Pengawasan Internal

- j. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
- k. Jumlah pelaksana pelayanan
- l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan (maklumat layanan)
- m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan.
- n. Evaluasi kinerja pelaksana.

Gambar 4.4.  
Fasilitas Pelayanan pada lingkup BKP Kelas II Palangkaraya



Sumber : Laporan Tahunan BKP Kelas II Palangkaraya Tahun 201

Gambar 4.5  
 Fasilitas Pelayanan Pada Lingkup BKP Kelas II Palangkaraya

## FASILITAS BERKEBUTUHAN KHUSUS



Sumber : Laporan Tahunan BKP Kelas II Palangkaraya Tahun 2015

Gambar 4.6  
 Jaminan Kenyamanan dan Keamanan Pada Pelayanan lingkup  
 BKP Kelas II Palangkaraya



Sumber : Laporan tahunan BKP Kelas II Palangkaraya tahun 2015

Gambar 4.7  
Mekanisme Pengaduan Secara Tidak Langsung Pada Pelayanan Lingkup BKP Kelas II Palangkaraya



Sumber : Laporan Tahunan BKP Kelas II Palangkaraya Tahun 2015

Gambar 4.8  
Mekanisme Pengaduan Secara Langsung Pada Pelayanan pada BKP Kelas II Palangkaraya



Sumber : Laporan Tahunan BKP Kelas II Palangkaraya Tahun 2015

Laporan hasil penilaian Ombusman Republik Indonesia (ORI)<sup>1</sup> pada Tahun 2016 terhadap pemenuhan komponen standar pelayanan publik pada 25 (dua puluh lima) kementerian didapatkan sebanyak 44% atau 11 (sebelas) kementerian masuk zona hijau, dengan predikat kepatuhan tinggi dan 48%, atau 12 (dua belas) kementerian masuk zona kuning dan 8% atau 2 (dua) kementerian masuk zona merah, dengan tingkat kepatuhan rendah. Kementerian Pertanian dari hasil penilaian ORI termasuk dalam kategori zona hijau dengan predikat kepatuhan yang tinggi. Hasil penilaian Ombusman Republik Indonesia, terdapat beberapa komponen standar yang tidak terpenuhi antara lain berkaitan dengan hak pengguna layanan berkebutuhan khusus, seperti kaum difabel, ruang ibu menyusui, tempat duduk manusia lanjut usia (manula) dan lain sebagainya.

Penilaian terhadap pemenuhan komponen standar di 33 (tiga puluh tiga) pemerintah propinsi (pemprop) didapatkan hasil sebanyak 39,39% atau 13 (tiga belas) pemerintah propinsi masuk dalam zona hijau dengan tingkat kepatuhan tinggi dan hasil yang sama sebanyak 13 (tiga belas) pemerintah propinsi atau 39,39% pada zona kuning, dengan tingkat kepatuhan sedang, dan 7 (tujuh) pemerintah propinsi atau 21,21% masuk dalam zona merah dengan tingkat kepatuhan rendah. Pemerintah Propinsi Kalimantan Tengah dari hasil penilaian ORI termasuk dalam kategori zona hijau dengan predikat kepatuhan yang tinggi.

Capaian target sasaran Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2015-2019 dalam mendorong kepatuhan penyelenggara kepatuhan publik terhadap pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 pada Tahun 2016 adalah sebesar 70%, sedangkan dari hasil penilaian lembaga

---

<sup>1</sup>Hasil penilaian Kepatuhan terhadap standar pelayanan dan kompetensi penyelenggara pelayanan sesuai dengan undang-undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang pelayanan publik.

ORI baru mencapai 39,39%. Ombusman Republik Indonesia dalam penilaiannya melihat terdapat beberapa komponen standart pelayanan publik yang sering terjadi pelanggaran adalah berkaitan dengan hak masyarakat untuk memperoleh informasi yang cepat dan trasparan, persyaratan yang lain adalah ketersediaan sarana berkaitan tentang pemberian masukan/pengaduan yang terkait penyelenggaraan pelayanan publik.

Balai Karantina Pertanian Kelas II Palangkaraya pada sejak Bulan Juli Tahun 2014 telah memanfaatkan sistem manajemen dalam pelayanan publik pada pelayanan sertifikasi Karantina Hewan dan Karantina Tumbuhan dengan standart pelayanan, yaitu ISO 9001:2008 pada Mutu Agung Lestari, sebagai panduan praktek manajemen dengan memberikan alat (*tool*) yang baik dan berorientasi pada pendekatan PDCA (Plan-Do-Check-Act).<sup>2</sup> Pemanfaatan sistem ini memungkinkan Balai Karantina Pertanian Kelas II Palangkaraya mengatur ketentuan dan pelayanan publik dengan kaidah-kaidah pelayanan yang sesuai standart pelayanan.

Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan salah satu cara untuk mengukur kinerja suatu instansi penyelenggara pelayanan publik. Pemerintah Indonesia dalam hal ini Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara-Reformasi Birokrasi (Kemen-PAN-RB) menerbitkan peraturan Nomor 16 Tahun 2014 sebagai pedoman tentang survei kepuasan pelayanan publik sebagai pengganti dari keputusan Menteri Pembedayaan Aparatur Negara Nomor

---

<sup>2</sup> Balai Karantina Pertanian kelas II Palangkaraya telah mendapatkan sertifikat mutu pelayanan karantina hewan dan karantina tumbuhan dengan certifikat number QM/486 pada tanggal 03 Juli 2014 mutu certifikat International (Mutu Agung Lestari).

KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012, tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, di nyatakan dalam pasal 6 ayat (1) pelayanan administratif merupakan pelayanan oleh penyelenggara negara yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Tehnik analisa data yang dilakukan untuk menghitung nilai IKM dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama, dengan dasar perhitungan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Kep/25/M/M.PAN/2004.

Penelitian dilakukan pada Balai Karantina Pertanian Kelas II Palangkaraya, dan wilayah kerjanya meliputi wilayah kerja Bandara Tjilik Riwut, wilayah kerja Sampit dan wilayah kerja Pangkalanbun, dengan waktu penelitian tanggal 04 Agustus s/d 19 September 2017.

Mengingat banyaknya pengguna jasa (orang, ekspedisi, badan usaha) yang secara berulang-ulang memanfaatkan jasa karantina, kuisisioner diberikan kepada pengguna jasa secara terpilih, untuk menghindari adanya duplikasi data, agar didapatkan hasil yang dapat mewakili persepsi masyarakat secara nyata kepada para pengguna jasa yang melakukan tindakan karantina berupa pengiriman (domestik keluar) media pembawa HPHK dan OPTK keluar dari wilayah Kalimantan Tengah.

Untuk mengetahui persepsi petugas pelayanan, kuisisioner juga dilakukan pada khususnya kepada petugas layanan pejabat fungsional karantina hewan (medik veteriner dan paramedik veteriner) dan fungsional karantina tumbuhan (Pengendali Organisme Pengganggu Tumbuhan) POPT ahli dan terampil, dilakukan secara menyeluruh dengan jumlah petugas pada Bandara Tjilik Riwud palangkaraya sebanyak 15 (lima belas orang), wilayah kerja Sampit 8 (delapan) dan wilayah kerja Pangkalanbun 9 (sembilan) orang, untuk memberikan gambaran persepsi petugas pelayanan terhadap layanan yang telah diberikan.

## B. Hasil Penelitian

### 1. Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Karantina Pertanian Pada Balai Karantina Pertanian Kelas II Palangkaraya.

Dari target awal penelitian direncanakan sebanyak 279 (dua ratus tujuh puluh sembilan) kuisisioner, yang dilakukan secara sampling, selama rentang waktu 45 (empat puluh lima) hari, mulai tanggal 04 Agustus s/d 19 September 2017. Sampai batas waktu yang telah ditentukan sebanyak 271 (dua ratus tujuh puluh satu) kuisisioner atau 97,13% kembali dan setelah dilakukan pentabulasian data sebanyak 2 kuisisioner atau 0,07% meragukan/ tidak dapat dijadikan sebagai data dasar. Hasil perhitungan (Tabel 4.14) secara umum gambaran pelayanan didapatkan nilai 80,86 dengan range (62,51-81,25) dengan nilai tergolong **baik**.

Tabel.4.14

Hasil Penilaian Nilai IKM pada Balai Karantina Pertanian Kelas II Palangkaraya dan wilayah kerjanya.

Komponen	Nilai IKM	Ket
Balai Karantina Pertanian Kelas II Palangkaraya	80.86	Baik (62,51-81,25)

Sumber Penelitian Tahun 2017

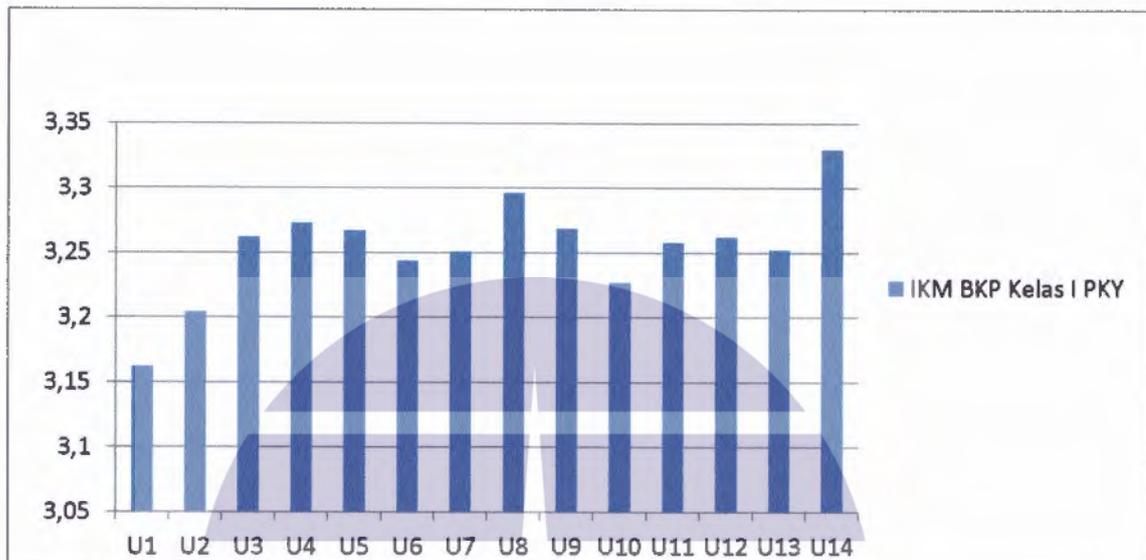
Tabel 4.15  
 Nilai IKM Balai Karantina Pertanian Kelas II Palangkaraya

NO	NILAI UNSUR PELAYANAN													U14
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	
NRR Per Unsur	3.16	3.20	3.26	3.27	3.27	3.24	3.25	3.30	3.27	3.23	3.26	3.26	3.25	3.33
NRR Tertimbang Per Unsur	0,23	0,23	0,23	0,23	0,23	0,23	0,23	0,23	0,23	0,23	0,23	0,32	0,23	0,24
IKM UNIT PELAYANAN													80.86	

Sumber : Penelitian Tahun 201

Dari empat belas unsur penilaian didapatkan 3 (tiga) unsur menunjukkan hasil baik dalam rentang (2,51-3,25), unsur tersebut antara lain, Prosedur layanan (U1), Persyaratan Layanan (U2), Kesesuaian Produk layanan (U10) sedangkan unsur unsur yang lain (U3,U4,U5,U6,U7,U8,U9,U10,U11,U12.U13, dan U14) mendapatkan nilai sangat Baik (3.25-4.00). Unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan (U14) dan unsur keadilan dalam mendapatkan pelayanan (U8) mendapatkan nilai paling tinggi.

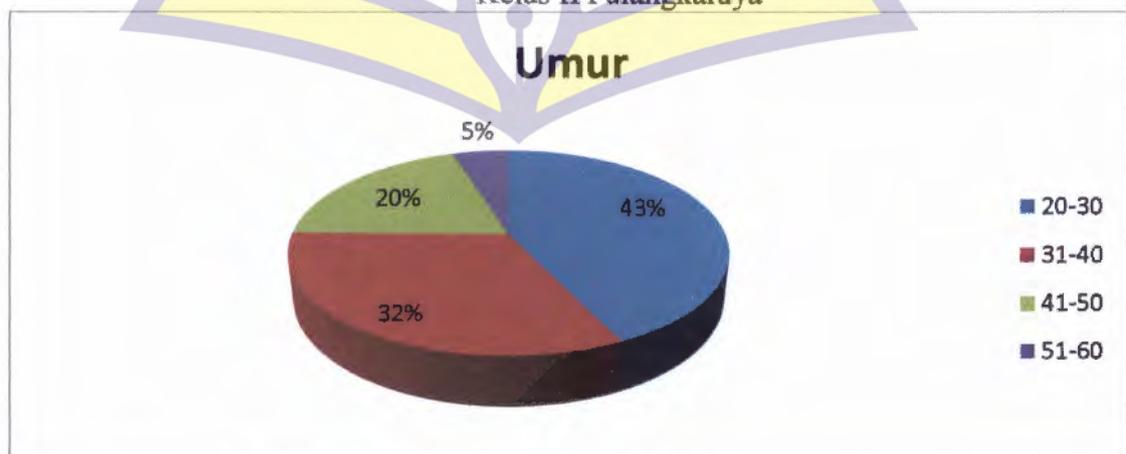
Tabel 4.16  
Diagram Batang Nilai IKM Pada Balai Karantina Pertanian  
kelas II Palangkaraya



Sumber : Hasil Penelitian Tahun 2017

Dari hasil penelitian didapatkan umur responden mayoritas usia produktif, dengan umur responden paling banyak umur 20-30 tahun mencapai 45%, diikuti rentang usia 41-50 tahun yang mencapai 34%, sedangkan sisanya pada usia 51-60 mencapai 5% dari total responden.

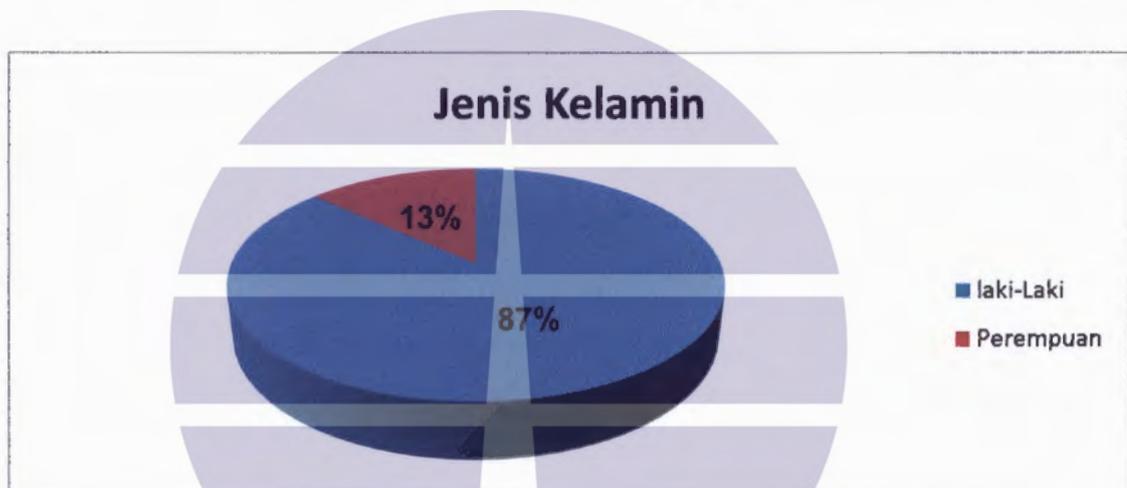
Tabel 4.17  
Diagram Perbandingan Kelompok Umur Pada Balai Karantina Pertanian  
Kelas II Palangkaraya



Sumber : Penelitian Tahun 2017

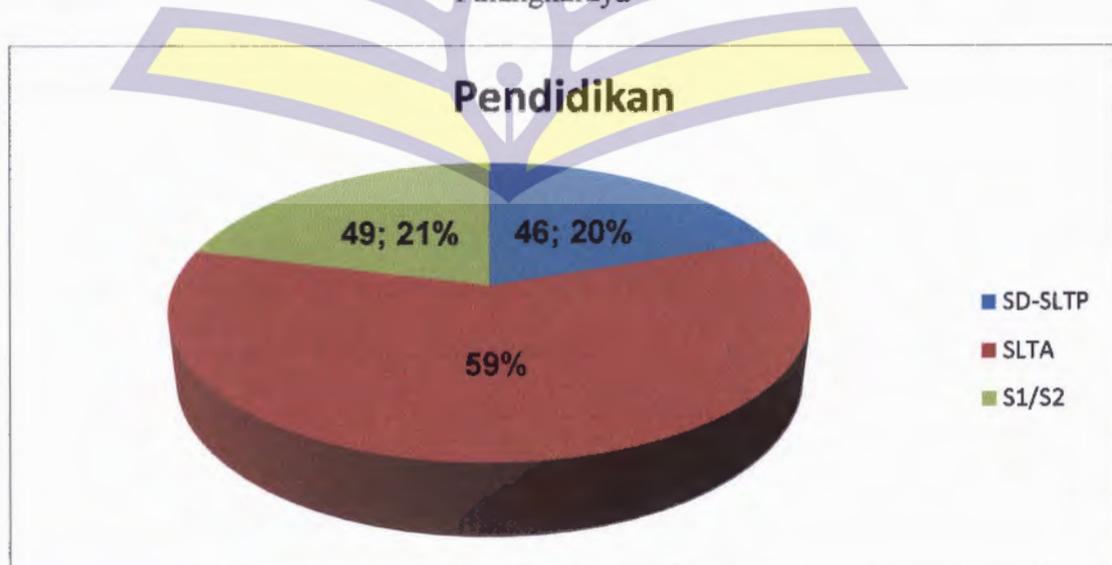
Dari tabel 4.18 terlihat pengguna jasa (responden) didominasi oleh kaum laki-laki yang mencapai 87%, dengan sisanya kaum perempuan yang mencapai 13% dari total pengguna jasa.

Tabel 4.18  
Diagram Perbandingan Jenis Kelamin Pada Balai Karantina Pertanian Kelas II Palangkaraya



Sumber : Penelitian Tahun 2017

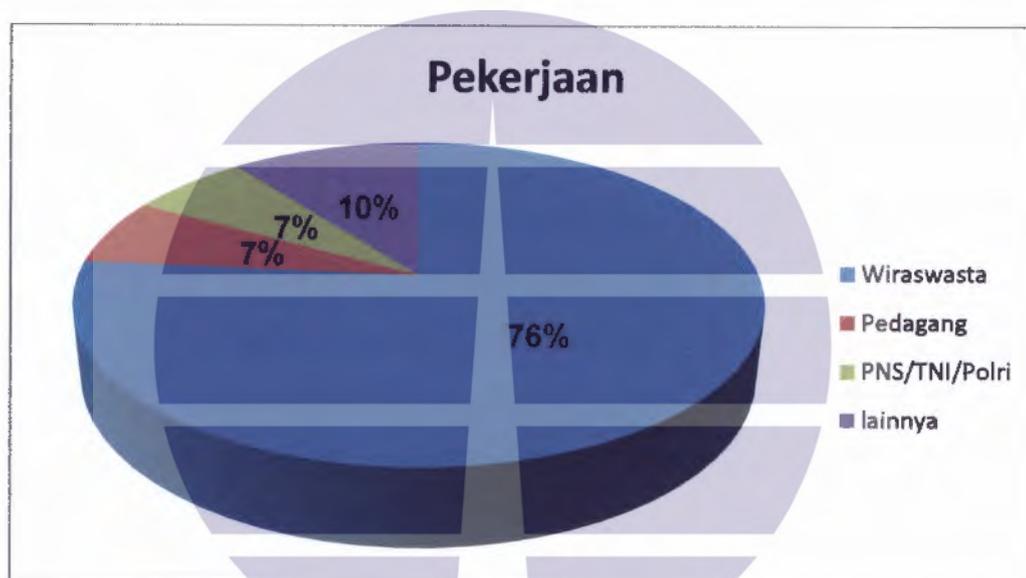
Tabel 4.19  
Diagram Perbandingan Pendidikan Pada Balai Karantina Pertanian Kelas II Palangkaraya



Sumber : Penelitian Tahun 2017

Dari tabel 4.19 terlihat tingkat pendidikan responden mayoritas seringkat SLTA 59%, di ikuti strata satu (S1) sebanyak 49, 21% dan pendidikan dasar sebanyak. 46, 20% (SD-SLTP)

Tabel 4.20  
Diagram Perbandingan Jenis Pekerjaan Pada Balai Karantina Pertanian Kelas II Palangkaraya



Sumber : Penelitian Tahun 2017

## 2. Unsur Unsur hasil penilaian **Indek Kepuasan Masyarakat (IKM)** pada wilayah Kerja Balai Karantina Pertanian Kelas II Palangkaraya.

### A. Nilai IKM Wilayah Kerja Bandara Tjilik Riwut

Dari tabel 4.21 secara umum gambaran didapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat pada wilayah kerja Tjilik Riwud didapatkan nilai 84,86 dengan range (81,26-100,00) dinyatakan dengan nilai **sangat baik**. Dari empat belas penilaian yang di gunakan pada penilaian didapatkan semua unsur pelayanan menunjukkan hasil yang sangat sangat baik dengan range (3.24-4,00). Dari semua unsur pelayanan yang ada terdapat empat unsur yang menonjol yaitu U12 kenyamanan

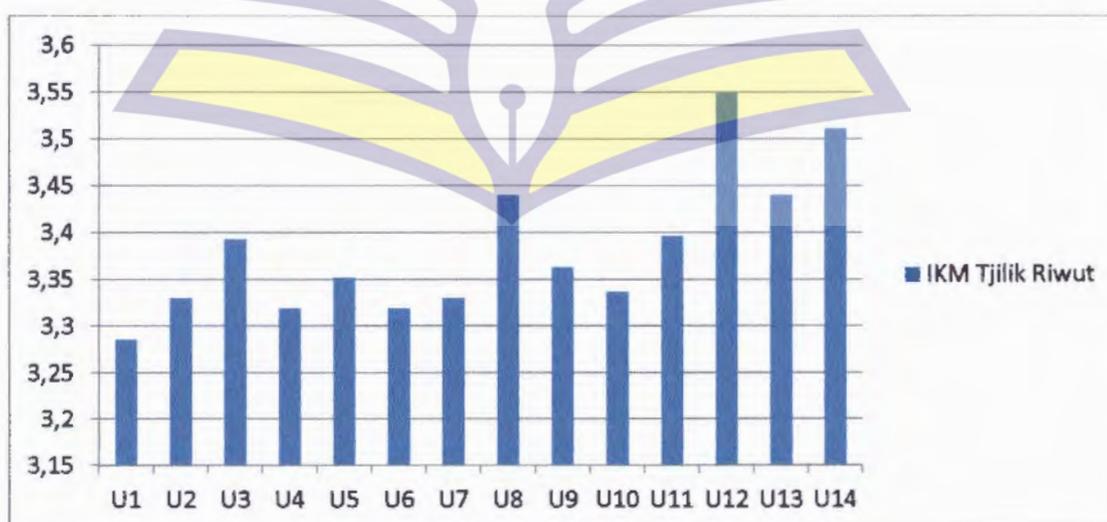
lingkungan pelayanan dan U14 penanganan pengaduan, saran dan masukan diikuti U8 kepastian dan kewajaran biaya dan tarif serta U13 keamanan lingkungan unit pelayanan, sedangkan unsur yang sedikit mendapatkan nilai kurang adalah U1 prosedur layanan dan U4 kedisiplinan dan tanggung jawab petugas serta U6 ketepatan waktu layanan.

Tabel 4.21  
Nilai IKM Pelayanan Tindak Karantina pada Wilayah Kerja Bandara Tjilik  
Riwut Balai Karantina Pertanian Kelas II Palangkaraya

NO	NILAI UNSUR PELAYANAN													U14
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	
NRR Per Unsur	3.29	3.33	3.39	3.32	3.52	3.32	3.30	3.44	3.36	3.34	3.39	3.55	3.44	3.51
NRR Tertimbang Per Unsur	0,23	0,23	0,24	0,24	0,24	0,24	0,24	0,25	0,24	0,24	0,24	0,25	0,24	0,24
IKM UNIT PELAYANAN													84.08	

Sumber : Hasil Penelitian Tahun 2017

Tabel 4.22  
Diagram Batang Nilai IKM Pada Pelayanan Karantina Wilker Tjilik Riwut Balai  
Karantina Pertanian kelas II Palangkaraya



Sumber : Hasil Penelitian Tahun 2017

### B. Nilai IKM Wilayah Kerja Pelabuhan Sampit Kabupaten Kotawaringin Timur.

Dari tabel 4.23 Secara umum dari gambaran didapatkan hasil perhitungan dengan nilai 74,84 dengan range (62,51-81,25) dengan nilai pelayanan pada wilayah Kerja Pelabuhan Sampit dengan nilai tergolong **Baik**

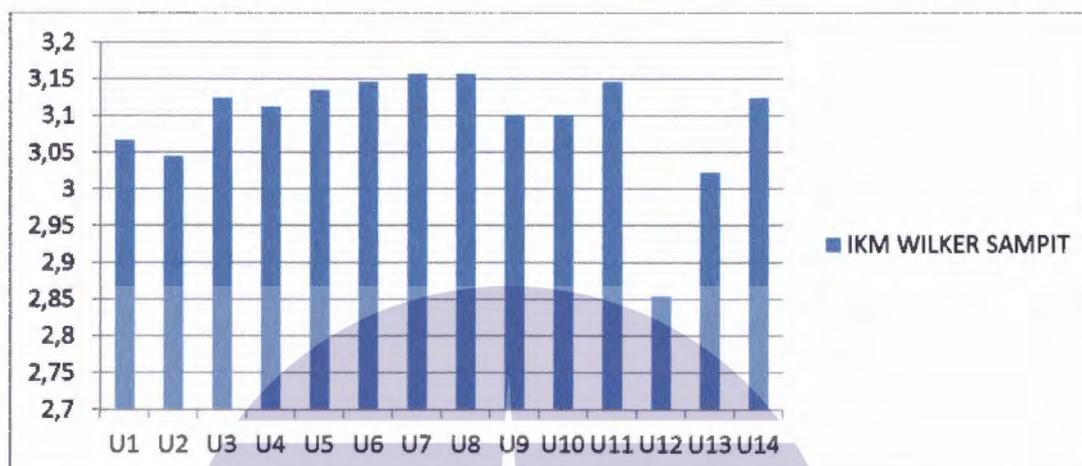
Tabel 4.23  
Nilai IKM Pelayanan Tindak Karantina pada Wilker Sampit  
Kabupaten Kotawaringin Timur

NO	NILAI UNSUR PELAYANAN													U14
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	
NRR Per Unsur	3.01	3.05	3.12	3.11	3.14	3.14	3.16	3.16	3.10	3.10	3.15	2.85	3.02	3.12
NRR Tertimbang Per Unsur	0,22	0,22	0,22	0,22	0,22	0,22	0,22	0,22	0,22	0,22	0,22	0,20	0,22	0,22
IKM UNIT PELAYANAN													74.84	

Sumber : Hasil Penelitian Tahun 2017

Dari empat belas penilaian (tabel 4,24) yang digunakan pada penilaian didapatkan semua unsur pelayanan menunjukkan hasil yang baik dalam rentang (2,51 - 3,25), dari empat belas unsur yang ada terdapat tiga unsur yang menonjol yaitu U7 unsur keadilan mendapatkan pelayanan, U8 kepastian kewajaran biaya dan tarif dan U11 pelayanan sesuai dengan maklumat layanan, sedangkan unsur yang sedikit mendapatkan nilai kurang adalah U12 kenyamanan lingkungan ruang layanan dan U13 keamanan lingkungan unit pelayanan. U2 kejelasan persyaratan pelayanan.

Tabel 4.24  
Diagram Batang Nilai IKM Pada Pelayanan Karantina Pertanian  
wilayah Kerja Sampit Kab Kotawaringin Timur



Sumber : Hasil Penelitian Tahun 2017

### C. Nilai IKM Wilayah Kerja Pelabuhan Pangkalanbun.

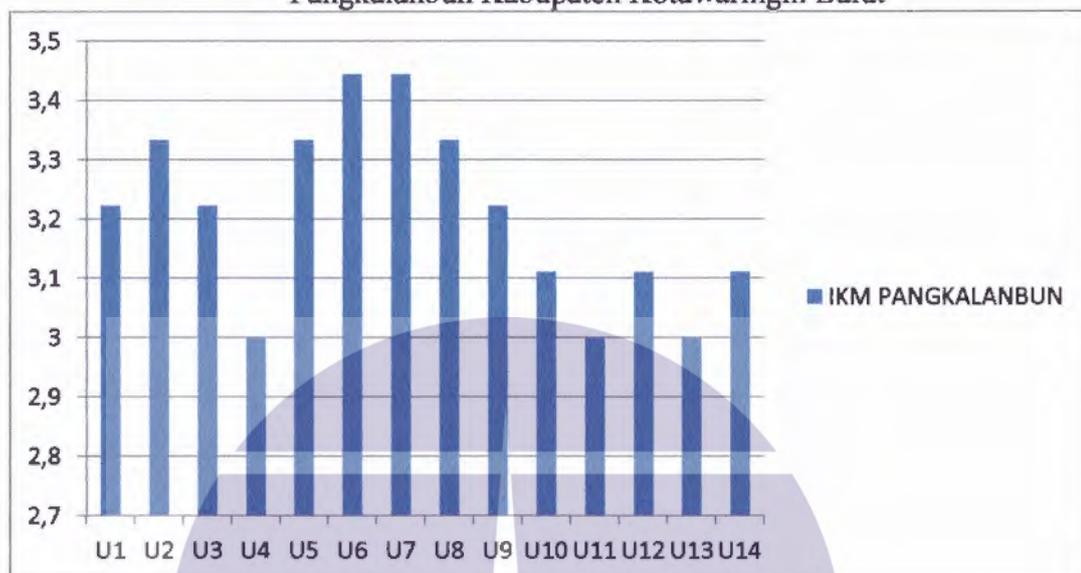
Dari tabel 4.25 Secara umum dari gambaran didapatkan hasil perhitungan nilai indek kepuasan masyarakat 81,60 dengan range (81.26-100,) dengan nilai pelayanan pada wilayah kerja Pelabuhan Pangkalanbun kabupaten Kotawaringin barat dengan nilai tergolong **Sangat Baik**.

Tabel 4.25  
Nilai IKM Pelayanan Tindak Karantina pada Wilker Pangkalan Bun Balai  
Karantina Pertanian Kelas II Palangkaraya

NO	NILAI UNSUR PELAYANAN													
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
NRR Per Unsur	3.13	3.24	3.27	3.39	3.31	3.26	3.26	3.29	3.34	3.24	3.23	3.37	3.26	3.29
NRR Tertimbang Per Unsur	0,22	0,23	0,23	0,24	0,24	0,23	0,23	0,23	0,24	0,23	0,23	0,24	0,23	0,24
IKM UNIT PELAYANAN													81.60	

Sumber : Hasil Penelitian Tahun 2017

Tabel 4.26  
 Diagram Batang Nilai IKM Pada Pelayanan Karantina wilayah Kerja  
 Pangkalanbun Kabupaten Kotawaringin Barat



Sumber : Hasil Penelitian Tahun 2017

Dari empat belas unsur penilaian (tabel 4.26) yang di lakukan penilaian didapatkan semua unsur pelayanan menunjukkan hasil yang baik sampai dengan sangat baik dalam rentang, terdapat 5 (lima) unsur yang **sangat baik** (3,26-4,00) yaitu U6 ketepatan waktu layanan, U7 keadilan dalam memberikan layanan, U2 kejelasan persyaratan layanan dan U5 kemampuan dan kompetensi petugas, dan Kepastian dan kewajaran biaya pelayannya, sedangkan unsur lainnya mendapatkan nilai **baik** (2,51-3,25 antara lain ( U1,U2,U3, U4 U9, U10,U11,U13 U12, U14) dengan nilai yang lebih rendah pada U4 kedisiplinan dan tanggung jawab petugas layanan U11 maklumat layanan, U13 keamanan di lingkungan unit pelayanan.

### 3. Gambaran Persepsi petugas fungsional Pelayanan dibandingkan persepsi pengguna jasa pelayanan tindak karantina di wilayah kerja pada Balai Karantina Pertanian Kelas II Palangkaraya

#### a. Wilayah Kerja Tjilik Riwud

Dari tabel 4.27, terlihat gambaran persepsi petugas layanan pada wilayah kerja Tjilik Riwud, dengan menggunakan metode yang sama dengan indeks kepuasan masyarakat di dapatkan nilai 78,455, dengan range (62,51-81,25) dengan nilai pelayanan pada wilayah kerja Pelabuhan Sampit dengan nilai tergolong Baik

Tabel 4.27  
Persepsi Petugas Pelayanan Tindak Karantina pada Wilayah Kerja Bandara Tjilik Riwut Balai Karantina Pertanian Kelas II Palangkaraya

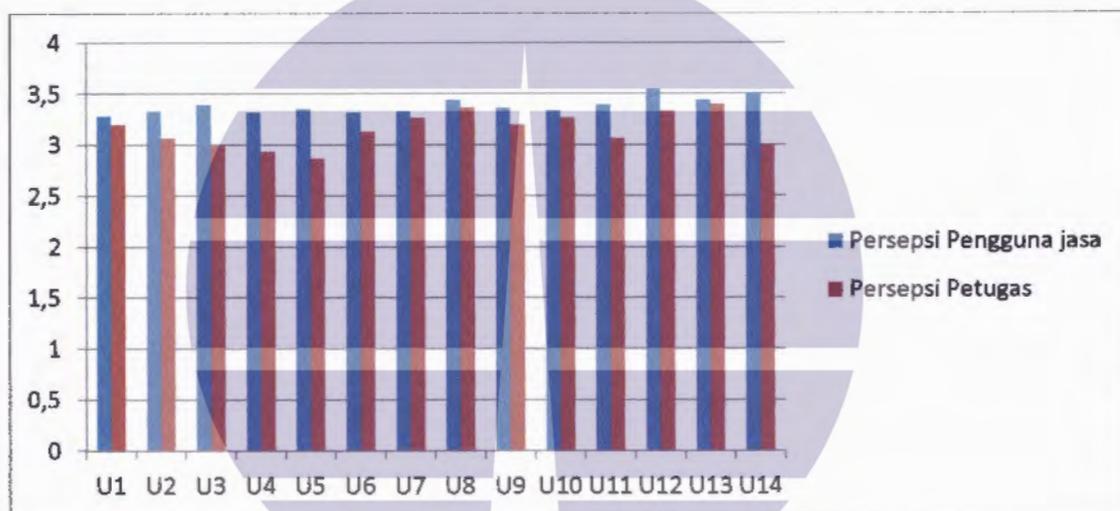
NO	NILAI UNSUR PELAYANAN													
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
NRR Per Unsur	3.2	3.07	3.00	2.93	2.87	3.13	3.27	3.47	3.20	3.27	3.07	3.33	3.40	3.00
NRR Tertimbang Per Unsur	0,23	0,22	0,21	0,21	0,22	0,23	0,25	0,23	0,23	0,22	0,24	0,24	0,24	0,21
PERSEPSI PETUGAS UNIT PELAYANAN													78.455	

Sumber : Hasil Penelitian Tahun 2017

Dari tabel 4.28 didapatkan gambaran persepsi nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dengan persepsi petugas fungsional Karantina Pertanian (medik veteriner, paramedik veteriner, POPT ahli dan POPT terampil) di wilayah Kerja Bandara Tjilik Riwut, Kota Palangkaraya, dari 14 unsur penilai didapatkan persepsi pengguna jasa terhadap unsur layanan lebih tinggi di bandingkan persepsi petugas layanan, beberapa unsur penilaian yang sangat menonjol perbedaan antara lain pada U3 kejelasan petugas layanan, U4 kedisiplinan dan tanggung jawab

petugas layanan, U5 kemampuan dan kompetensi petugas pelayanan dan U14 penanganan pengaduan, saran dan masukan. Sedangkan sisanya didapatkan gambaran persepsi yang hampir sama, dengan gambaran persepsi pengguna jasa yang lebih tinggi dibandingkan persepsi petugas itu sendiri.

Tabel 4.28  
Diagram Batang Perbandingan Nilai IKM Antara Persepsi Pengguna jasa dan Petugas Fungsional wilayah kerja Tjilik Riwut, Balai Karantina Pertanian kelas II Palangkaraya



Sumber : Hasil Penelitian Tahun 2017

#### b. Wilayah Kerja Sampit

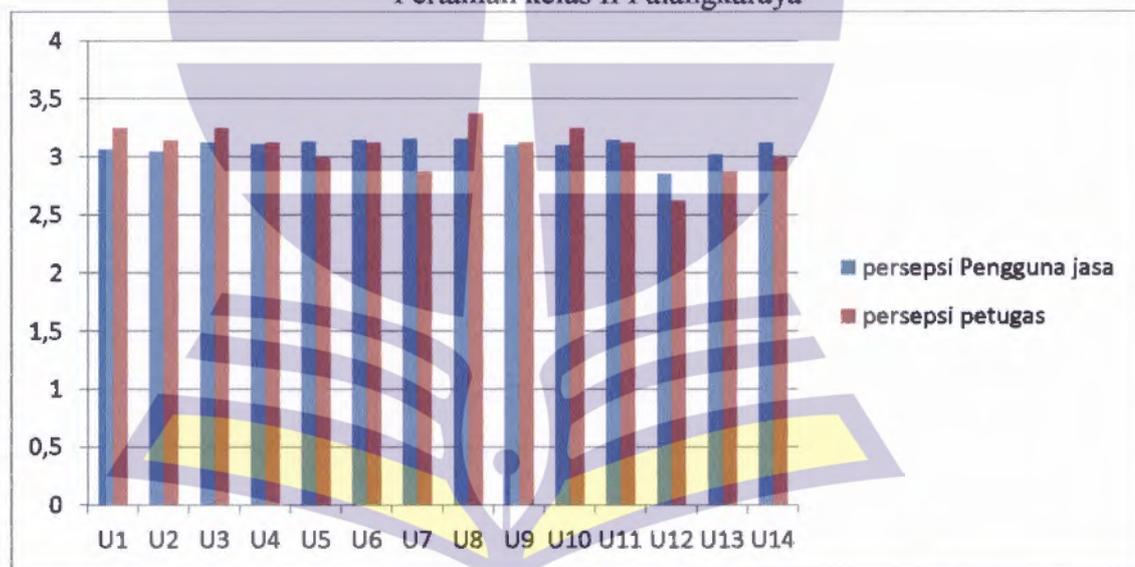
Dari tabel 4.29 terlihat gambaran persepsi petugas layanan pada wilayah kerja Sampit dengan mempergunakan metode yang sama dengan indeks kepuasan masyarakat di dapatkan nilai 76,579, dengan range (62,51-81,25) dengan nilai pelayanan pada wilayah kerja Pelabuhan Sampit dengan nilai tergolong **Baik**.

Tabel 4.29  
Persepsi Petugas Pelayanan Tindak Karantina pada Wilayah Kerja Sampit  
Balai Karantina Pertanian Kelas II Palangkaraya

NO	NILAI UNSUR PELAYANAN													
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
NRR Per Unsur	3.25	3.14	3.25	3.13	3.00	3.13	2.86	3.38	3.12	3.25	3.125	3.63	2.88	3.00
NRR Tertimbang Per Unsur	0,23	0,22	0,23	0,22	0,21	0,22	0,20	0,24	0,22	0,23	0,22	0,19	0,21	0,21
PERSEPSI PETUGS UNIT PELAYANAN													76.579	

Sumber : Hasil Penelitian Tahun 2017

Tabel 4.30  
Diagram Batang Perbandingan Nilai IKM Antara Persepsi Pengguna jasa dan  
Petugas Fungsional Wilayah Kerja Pelabuhan Sampit Balai Karantina  
Pertanian kelas II Palangkaraya



Sumber : Hasil Penelitian Tahun 2017

Dari tabel 4.30 didapatkan perbandingan persepsi nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dengan persepsi petugas fungsional karantina pertanian (medik veteriner, paramedik veteriner, POPT ahli dan POPT terampil) di wilayah Kerja Pelabuhan Sampit, dari 14 unsur penilai didapatkan persepsi pengguna jasa terhadap unsur layanan lebih tinggi di bandingkan persepsi petugas layanan,

beberapa unsur penilaian yang menurut persepsi pengguna jasa lebih tinggi di bandingkan persepsi petugas layanan fungsional karantina pertanian antara lain pada U12 kenyamanan lingkungan pelayanan, U7 keadilan dalam pelayanan, U13 keamanan lingkungan pelayanan, U14 penanganan pengaduan saran dan masukan, sedangkan persepsi yang menonjol menurut petugas di bandingkan persepsi pengguna jasa antara lain pada U1 prosedur layanan, U8 kepastian dan kewajaran biaya dan tarif, U10 kesesuaian produk layanan, dan U3. kejelasan petugas layanan.

### c. Wilayah Kerja Pangkalanbun

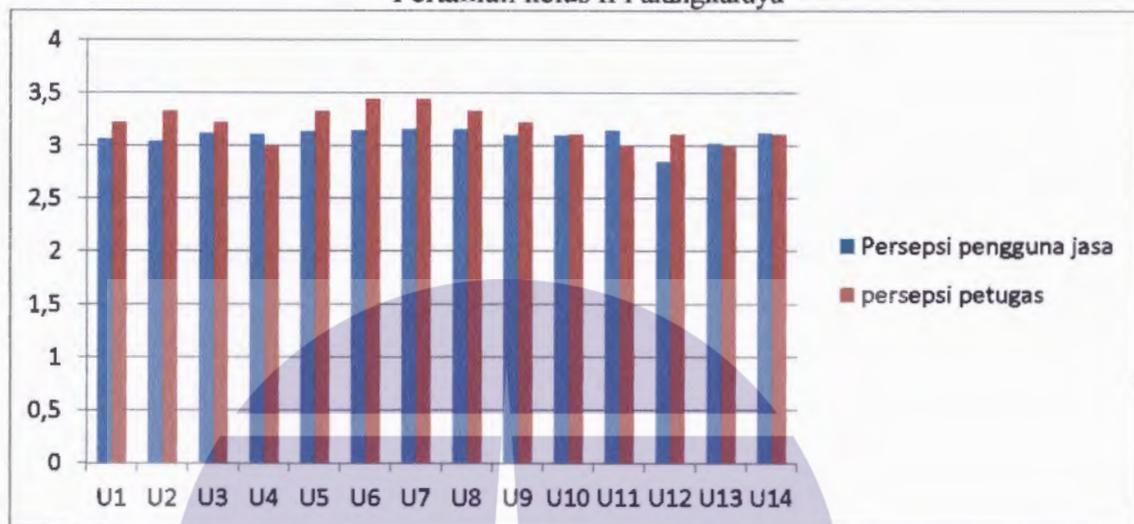
Dari tabel 4.31, terlihat gambaran persepsi petugas layanan pada wilayah kerja Pangkalanbun, dengan mempergunakan metode yang sama dengan indeks kepuasan masyarakat didapatkan nilai 79,4187, dengan range (62,51-81,25) dengan nilai pelayanan pada wilayah kerja Pelabuhan Pangkalanbun dengan nilai tergolong **Baik**.

Tabel 4.31  
Persepsi Petugas Pelayanan Tindak Karantina pada Wilayah Kerja  
Pangkalanbun Balai Karantina Pertanian Kelas II Palangkaraya

NO	NILAI UNSUR PELAYANAN													
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
NRR Per Unsur	3.22	3.33	3.22	3.00	3.33	3.44	3.44	3.33	3.22	3.11	3.00	3.11	3.00	3.11
NRR Tertimbang Per Unsur	0,23	0,24	0,23	0,21	0,23	0,25	0,25	0,24	0,23	0,22	0,21	0,22	0,21	0,22
NILAI PERSEPSI PETUGAS UNIT PELAYANAN													79.187	

Sumber : Hasil Penelitian Tahun 2017

Tabel 4.32  
Diagram Batang Perbandingan Nilai IKM Antara Persepsi Pengguna Jasa dan  
Petugas Fungsional Wilayah Kerja Pangkalanbun, Balai Karantina  
Pertanian kelas II Palangkaraya



Sumber : Hasil Penelitian Tahun 2017

Dari tabel 4.32 didapatkan perbandingan persepsi nilai Indek Kepuasan Masyarakat dengan persepsi petugas fungsional Karantina Pertanian (medik veteriner, paramedik veteriner, POPT ahli dan POPT terampil) di wilayah Kerja Pelabuhan Pangkalanbun, dari 14 unsur penilai didapatkan persepsi pengguna jasa terhadap unsur layanan lebih tinggi dibandingkan persepsi petugas layanan, beberapa unsur penilaian yang menurut persepsi pengguna jasa lebih tinggi dibandingkan persepsi petugas layanan fungsional karantina pertanian antara lain pada U4 kedisiplinan dan tanggung jawab petugas layanan dan U11 maklumat layanan, sedangkan persepsi yang menonjol menurut petugas dibandingkan persepsi pengguna jasa antara lain pada U2 dokumen persyaratan layanan, U1 prosedur layanan, U5 kemampuan, kompetensi petugas, U8 Kepastian dan kewajaran biaya tarif pelayanan, U6 Ketepatan waktu Pelayanan, U7 keadilan mendapatkan pelayanan dan U12 kenyamanan lingkungan pelayanan, sedangkan

persepsi yang sama antara petugas layanan dan persepsi petugas terletak pada U13 keamanan lingkungan pelayanan dan U14 penanganan pengaduan saran dan masukan.

#### **D. Pembahasan**

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Men-PAN) pelayanan publik Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah *“Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”*. Menurut Dwiyanto (2010:18) menyatakan bahwa pelayanan publik harus dilihat dari karakteristik dan sifat pelayanan itu sendiri, bukan karakteristik lembaga penyelenggara layanan publik serta sumber pembiayaannya.

Salah satu analisis kualitas pelayanan atau *service quality (servqual)* dengan metode deskripsi untuk menggambarkan kepuasan pelanggan yang dikembangkan oleh (Parasuraman, Valarie A. Zeithmal et al, 1985) adalah dengan membandingkan antara harapan (*ekspektasi*) dan kinerja (*performance*) penyelenggara layanan yang dikompromikan dengan harapan pengguna jasa. Menurut Parasuraman, Zeithmal dan Beri terdapat 10 (sepuluh) komponen layanan berkualitas (*service quality determinant*) antara lain (1) *reliability*, (2) *responsiveness*, (3) *competence* (4) *access* (5) *courtesy* (6) *communication* (7) *credibility* (8) *security*, (9) *understanding/ knowing the customer* dan (10) *tangibles*.

Dalam perkembangannya teori Zeithmal yang terdapat layanan berkualitas 10 (sepuluh) komponen diperas menjadi lima dimensi, yang dikutip oleh Fandy Tjiptono dan Gregorius (2007:133) yaitu :

1. *reliability* (keandalan), kemampuan perusahaan memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyajikan jasanya sesuai dengan yang telah disepakati.
2. *responsiveness* (daya tanggap) kesediaan dan kemampuan karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dan menginfokan kapan saja akan diberikan secara cepat dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
3. *tangibles* (bukti langsung), berkaitan dengan daya tarik fisik, perlengkapan dan material yang digunakan serta penampilan para karyawan.
4. *empathy* (empati) perusahaan/ karyawan berusaha memahami dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian secara personal kepada pelanggan.

Dari beberapa penelitian terdahulu teori *Zeithmal* sangat cocok untuk mengukur kepuasan *pelanggan* pada perusahaan/ organisasi privat (mencari keuntungan) seperti perbankan, perhotelan, rumah sakit swasta, dll. Metode pengukuran ini diharapkan pelanggan akan tercapai kepuasannya dan diharapkan akan kembali lagi memanfaatkan jasa perusahaan tersebut.

Dalam penelitian ini penulis tidak menggunakan teori *Zeithmal* untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat dengan pertimbangan sebagai berikut :

1. Lokus penelitian pada Balai Karantina Pertanian Kelas II Palangkaraya merupakan organisasi publik yang pembentukannya sebagai amanah

Undang-Undang No 16 tahun 1992, Tentang Karantina Hewan Ikan dan Tumbuhan.

2. Unsur-unsur *reliability, responsiveness, assurance, tangible dan empathy* sebagian besar sama dengan unsur-unsur pelayanan pada Kepmen-PAN No/KEP/25/M.PAN/2/2004 (14 unsur pelayanan) dan Permen PAN-RB No.16 Tahun 2004 (9 unsur), terdapat beberapa unsur (keadilan mendapatkan pelayanan, kejelasan tarif dan biaya, maklumat layanan, penanganan pengaduan, masukan saran, yang belum menjadi bagian pada teori *zeithmal*.
3. Komponen standar pelayanan Publik sesuai Undang-Undang No 25 Tahun 2009, tentang pelayanan publik (organisasi publik) sekurang-kurangnya meliputi (1) Dasar Hukum (2) Persyaratan (3) sistem mekanisme dan prosedur (4) jangka waktu layanan (5) biaya/tarif (6) produk layanan, (7) Sarana prasarana/ fasilitas (8) pengawasan internal (9) Penanganan pengaduan, saran dan masukan (10) jaminan keamanan dan keselamatan (12) evaluasi kinerja pelaksana.
4. Peran serta masyarakat (respon balik) dalam membantu meningkatkan kualitas layanan selain melalui pengaduan secara langsung, maupun tidak langsung dapat juga melalui Indeks Kepuasan masyarakat (pasal 10 UU No 25 tahun 2009)

Dari hasil penelitian indeks kepuasan masyarakat Balai Karantina Pertanian Kelas II Palangkaraya yang dilaksanakan pada Bulan Agustus s/d September 2017 didapatkan nilai 80,86 dibandingkan dengan hasil Indeks kepuasan masyarakat yang dilaksanakan oleh Balai Karantina Pertanian Kelas II Palangkaraya,

didapatkan hasil yang hampir sama dengan IKM Tahun 2015 (80.51) dan Tahun 2016. (80.86).

Survei IKM pada tahun-tahun sebelumnya, Balai Karantina Pertanian Kelas II Palangkaraya masih menggunakan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan Indeks kepuasan masyarakat Unit Pelaksana Instansi pemerintah, dimana keputusan ini belum mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009, tentang pelayanan Publik

Tabel 4.33  
Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2015



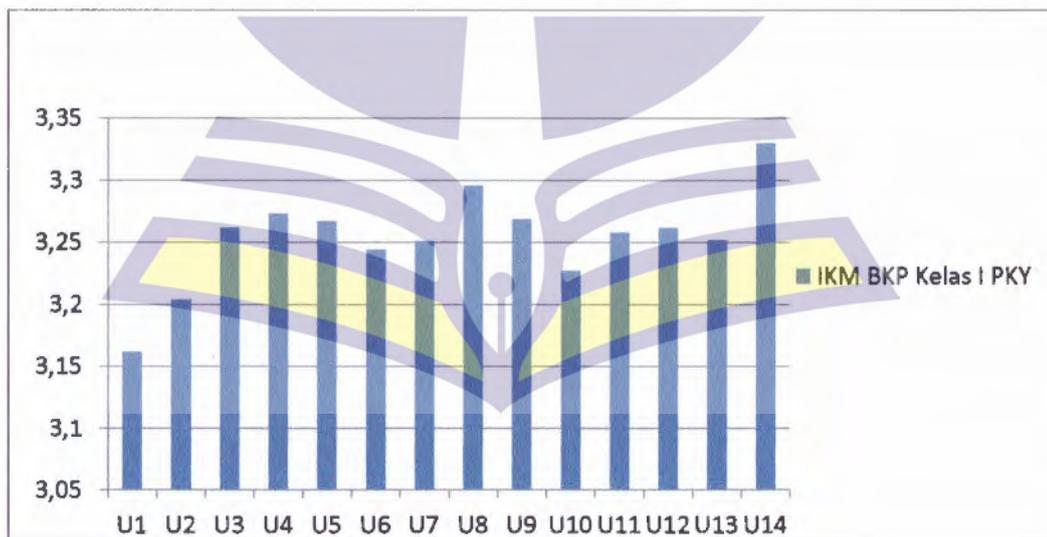
Sumber : Laporan BKP Kelas II Palangkaraya Tahun 2015

Tabel 4.34  
 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2016



Sumber : Laporan Tahunan BKP Kelas II Palangkaraya Tahun 2016.

Tabel 4.16  
 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2017



Sumber : Penelitian Tahun 2017

Pada penelitian ini penulis menggabungkan antara unsur-unsur (14) empat belas unsur) pada Kepmenpan No.KEP/25/M.PAN/2/2004 dan (9) sembilan unsur pelayanan menurut peraturan Menteri Pendayagunaan dan Aparatur Negara

dan Reformasi Birokrasi (MenPan-RB) Nomor 16 tahun 2014, sehingga didapatkan U1 prosedur pelayanan, U2 persyaratan pelayanan, U3 kejelasan petugas pelayanan, U4 kedisiplinan dan tanggung jawab petugas pelayanan, U5. kemampuan petugas pelayanan, U6 ketepatan waktu pelayanan, U7 keadilan pelayanan, U8 kepastian dan kewajaran biaya pelayanan, U9 kesopanan dan keramahan petugas pelayanan, U10 kesesuaian produk layanan, U11 maklumat layanan, U12 kenyamanan lingkungan pelayanan, U13 keamanan lingkungan pelayanan, U14 penanganan pengaduan saran dan masukan.

Dari Hasil survey didapatkan nilai yang mendapatkan respon yang kurang terdapat pada unsur pelayann yang berkaitan dengan Prosedur layanan (U1) dan persyaratan layanan (U2), Peneliti melihat rendahnya kedua nilai tersebut disebabkan oleh karena komoditas yang di kirimkan dari wilayah Kalimantan Tengah sebagian besar adalah unggas tentengan (burung berkicau) dan komoditas sarang burung walet. Rendahnya nilai pada unsur pelayanan prosedur pelayanan (U1) dan persyaratan pelayanan (U2) sangat berpengaruh terhadap perasaan masyarakat dalam hal ini adalah ketepatan waktu pelayanan (U6), dari hasil diskusi penerbitan dokumen karantina tidak pernah melebihi SLA (*Service Level Agrrement*) yang ada (tabel 4.12 dan tabel 4,13)

Rendahnya nilai yang berkaitan dengan persyarayan layanan (U2) salah satu yang harus dipenuhi (prosedur) dalam pengiriman barang tentengan (*hand carry*) sesuai dengan Keputusan Menteri Pertanian Nomor 37/Permentan/OT.140/3/2014, tentang tindakan karantina hewan terhadap pemasukan dan pengeluaran unggas, dalam pasal 41 ayat (2) harus memenuhi ketentuan :

- a. Jumlah unggas paling banyak 2 (dua) ekor
- b. Tidak untuk diperdagangkan dengan mengisi surat pernyataan (bermaterai).
- c. Tidak merupakan aktivitas yang rutin ; dan
- d. Bukan merupakan unggas yang dilarang pemasukan/ pengeluaran.

Dalam pengiriman komoditi unggas yang langsung diambil dari alam (unggas liar) sesuai dengan keputusan Menteri Kehutanan Nomor 447/Kpts-II/2003 komoditi hewan dan tumbuhan yang langsung diambil dari alam perlu dilengkapi SATS-DN/LN (Surat Angkut Satwa dan Tumbuhan Dalam Negeri/ Luar negeri) dan Surat Keterangan Kesehatan Hewan (SKKH) yang dikeluarkan oleh dinas setempat, terhadap hewan-hewan yang telah di budidayakan.

Untuk pengiriman komoditas sarang burung walet diperlukan pengambilan sampel dan pengujian kadar nitrit yang dilakukan pada Balai Karantina Pertanian Kelas II Palangkaraya, Pada tahun 2016 Balai Karantina Pertanian Kelas II Palangkaraya sudah menerapkan ISO/IEC SNI 17025 Tahun 2009 sehingga semua pengujian di pusatkan pada laboratorium induk, sehingga diperlukan tambahan waktu yang lebih lama.

Pada hasil penilaian IKM tahun sebelumnya Tahun 2015 dan 2016 unsur yang paling rendah di dapatkan pada K.7 Kecepatan layanan dan K.1 kemudahan prosedur layanan serta U7. kecepatan pelayanan dan U6 kemampuan petugas layanan dan ini hampir sama didapatkan pada penelitian Tahun 2017 adalah U1 prosedur layanan dan U2 persyaratan layanan yang berefek pada kecepatan layanan (U7).

Pada Penelihan tahun 2017 unsur-unsur yang tinggi nilainya antara lain U14 penanganan, aduan saran dan masukan, dari unsur ini terlihat adanya keterbukaan dan sudah terjalin komunikasi antara pengguna jasa dan petugas

layanan, karena dari data PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) baik melalui kotak saran dan keluhan secara elektronik dari data Tahun 2016 adalah nihil. Unsur berikutnya yang mendapatkan penilaian nilai yang tinggi adalah U8 berkaitan dengan kepastian dan kewajaran biaya dan tarif dimana tarif yan ada sudah di pajang pada tempat yang mudah di jangkau, serta adanya kewajiban memberikan kwitansi terhadap biaya yang harus dibayarkan serta penggunaan mesin EDC (*Electronic Data Capture*) pada konter pelayanan sehingga pengguna jasa bisa secara langsung melakukan pembayaran secara elektronik setelah menerima kode billing.

Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) sesuai dengana PP No 35 Tahun 2016, pengganti PP No 48 tahun 201 cara 2 Tarif yang berlaku pada kementerian dan berlaku pada Balai Karantina Pertanian Kelas II Palangkaraya, hal ini menunjukkan bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan Publik pelayanan perkarantinaan di wilayah Kalimantan Tengah sudah sesuai dengan harapan masyarakat, dimana ada kejelasan bebas dari unsur pungli, gratifikasi dan biaya biaya diluar ketentuan yang telah ditetapkan.

Tabel.4.35  
Perbandingan Nilai IKM antara Wilker Bandara Tjilik Riwud,  
Wilker Sampit dan wilker Pangkalanbun

No	Wilayah Kerja	Nilai IKM	Ket
1.	Wilayah Kerja Bandara Tjilik Riwut	84,08	Amat Baik
2.	Wilayah Kerja Sampit	76,84	Baik
3.	Wilayah Kerja Pangkalanbun	81,60	Amat baik

Sumber Penelitian Tahun 2017

Dari tabel di atas (4.35) didapatkan nilai IKM pada wilayah Kerja Balai Karantina Pertanian didapatkan nilai **Baik** dan **Amat Baik**, beberapa yang mempengaruhi rendahnya nilai pada wilayah kerja sampit adalah faktor U12 kenyamanan lingkungan pelayanan, U13 Keamanan Lingkungan pelayanan dan U1 Prosedur Pelayanan (tabel 4,25), Hal ini dapat di maklumi bahwa fasilitas ruangan/ pelayanan publik pada wilayah kerja Sampit (Bandara H.Asan dan Pelabuhan Sampit) tidak bisa memadai (terbatas) untuk dilakukan penataan sebagaimana sistem pelayanan Publik yang memadai, terbatasnya ruangan sehingga prasarat sebagai tempat pelayanan publik tidak memadai (ruang tunggu, tempat antrian, tempat bagi berkebutuhan khusus (difabel) ruang ibu menyusui, tempat pengaduan komplain, saran dan masukan, tempat pemasangan prosedur, standar operating prosedur, biaya dan tarif dll.

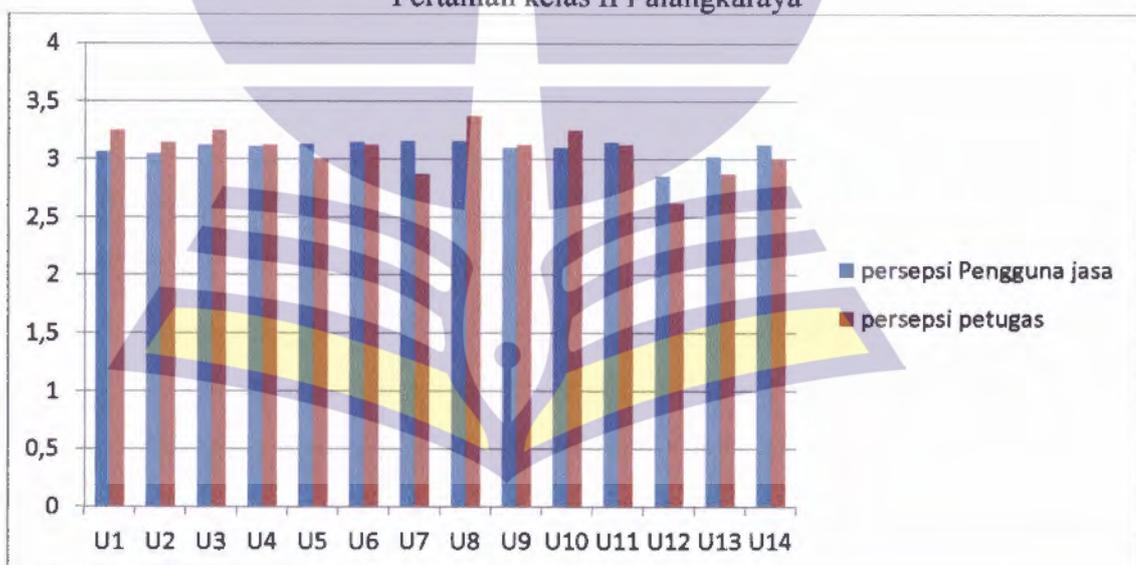
Pelayanan karantina pada wilayah kerja Sampit yang terletak pada area keberangkatan pelabuhan dimana, orang bebas berlalu lalang, buruh angkut, porter, pedagang asongan, pengantar dan penjemput yang bercampur menjadi satu dengan penumpang menimbulkan kurangnya rasa aman di wilayah kerja Pelabuhan Sampit, hal ini sangat berbeda dengan pelayanan dan wilayah Kerja Bandara Tjilik riwud dan wilayah kerja Pangkalanbun, dimana fasilitas yang ada pembangunan (gedung bangunan) tempat pelayanan karantina sudah milik sendiri sehingga penataan dan desaian sudah sesuai dengan standar untuk pelayanan publik.

Wilayah Kerja sampit dengan karakteristik pengguna jasa adalah penumpang kapal laut, yang sebagian besar berasal dari perkebunan kelapa sawit dan sektor informal lainnya (pedagang, buruh kasar, gol menengah ke bawah) dengan tingkat

pendidikan menengah ke bawah, sehingga prosedur layanan dan persyaratan layanan menjadi masalah tersendiri pada saat pengiriman hewan dan tumbuhan (SKKH dan SATS-DN) sehingga diperlukan adanya koordinasi dengan instansi-instansi terkait berkaitan dengan penerbitan dokumen persyaratan lainnya, untuk memberikan layanan secara optimal, sesuai jadwal transportasi serta tidak mengenal hari libur.

Pemasangan baner, pamlet, spanduk di area pelabuhan juga akan sangat membantu para pengguna jasa untuk mengetahui prosedur dan kelengkapan persyaratan pengiriman hewan, tumbuhan dan produknya dari satu pulau ke pulau lainnya.

Tabel 4.30  
Diagram Batang Perbandingan Nilai IKM Antara Persepsi Pengguna jasa dan Petugas Fungsional Wilayah Kerja Pelabuhan Sampit Balai Karantina Pertanian kelas II Palangkaraya



Sumber : Hasil Penelitian Tahun 2017

Dari tabel 4.28 terlihat perbandingan persepsi antara petugas layanan dan persepsi pengguna jasa di wilayah kerja Sampit, di sini terlihat persepsi petugas lebih tinggi dibandingkan persepsi pengguna jasa antara lain pada U1 prosedur layanan, U2 persyaratan pelayanan, U3 Kejelasan petugas layanan U8 kepastian

biaya dan tarif, sedangkan persepsi pengguna jasa yang lebih tinggi dibandingkan persepsi petugas antara lain pada U7 keadilan sesuai atrian, U12 Kenyamanan lingkungan, U13 keamanan lingkungan dan U14 penanganan pengaduan dan saran.

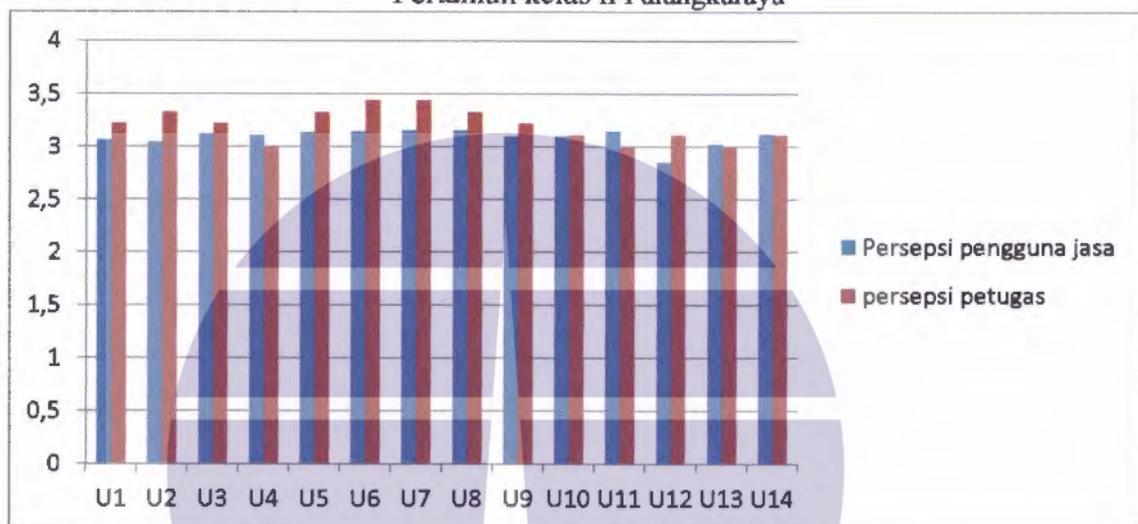
Masih adanya beberapa perbedaan persepsi petugas yang lebih tinggi dibandingkan persepsi pengguna jasa (tabel 4.36), di sini perlu ditingkatkan lagi sosialisasi dan komunikasi yang lebih tepat sasaran sesuai dengan target pengguna jasa di suatu wilayah kerja, mengingat perbedaan persepsi terdapat pada hal-hal yang sudah baku (prosedur layanan, persyaratan layanan, petugas layanan dan biaya dan tarif) mengingat para pengguna jasa sebagian besar gol menengah ke bawah sosialisasi yang efektif yang sifat informal dalam bentuk brosur, leaflet, spanduk dan lain lain akan lebih mendapatkan hasil maksimal dibandingkan sosialisasi di ruang-ruang rapat.

Dalam pelayanan karantina pertanian sudah menerapkan tarif PNBPN sesuai Peraturan Pemerintah (PP) 35 Tahun 2016, tetapi karena akses pelayanan di dalam gedung terminal dimana tidak semua penumpang bisa secara bebas masuk (area terbatas), hal ini banyak di manfaatkan oleh calo, porter barang untuk memanfaatkan dengan membantu memebatkan jasa pengurusan dokumen karantina, sehingga pemakai jasa membayar lebih dari tarif yang telah ditetapkan oleh pemerintah.

Sebagian besar nilai persepsi petugas layanan sudah sama dengan persepsi pengguna jasa, dan beberapa didapatkan beberapa persepsi pengguna jasa yang lebih tinggi dari persepsi oleh petugas itu sendiri, hal-hal positif ini perlu

dipertahankan sehingga tingkat kepercayaan pengguna jasa terhadap layanan karantina dapat dipertahankan, bahkan di tingkatkan.

Tabel 4.32  
Diagram Batang Perbandingan Nilai IKM Antara Persepsi Pengguna Jasa dan Petugas Fungsional Wilayah Kerja Pangkalanbun, Balai Karantina Pertanian kelas II Palangkaraya



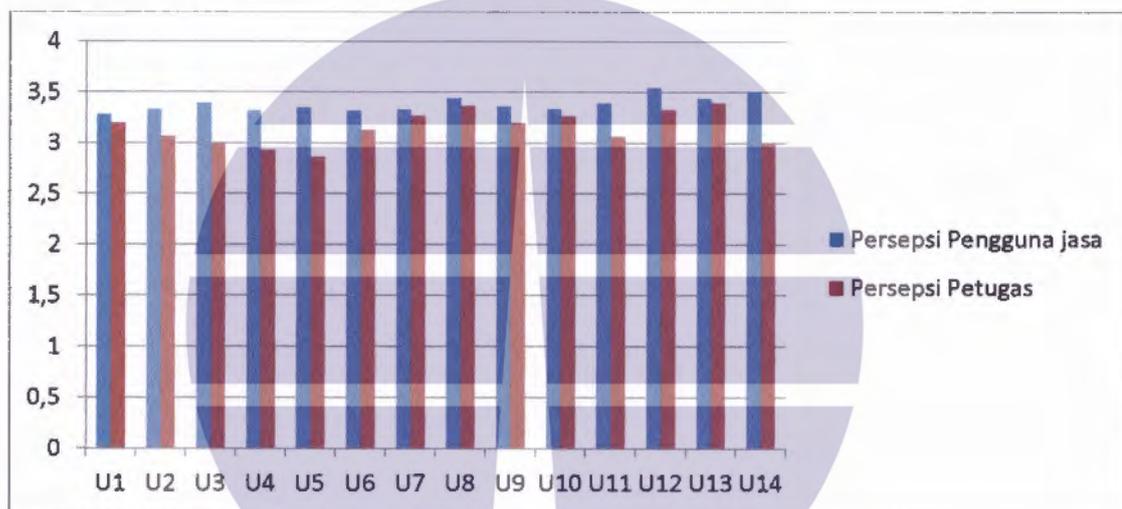
Sumber : Hasil Penelitian Tahun 2017

Hal yang agak berbeda didapatkan pada tabel 4.32, dengan nilai IKM pada wilayah kerja Pangkalanbun didapatkan nilai amat baik (81,60) dimana persepsi petugas sebagian besar lebih tinggi dari persepsi pengguna jasa antara lain pada U1, U2, U3, U5, U6, U7, U8, U9, U11 dan U12, di sini terlihat dari tabel 4.37 menunjukkan komitmen yang sangat bagus dari para petugas layanan untuk memberikan layanan sesuai dengan UU Nomor 25 Tahun 2009.

Pelayanan karantina hewan dan tumbuhan sebagai mandatori Undang-undang No 16 tahun 1992 pemerintah mewajibkan kelengkapan dokumen sebagai persyaratan pengiriman komoditas karantina hewan dan tumbuhan, sehingga merupakan hal yang wajar walaupun hasil IKM sangat baik, tetapi harapan masyarakat yang lebih tinggi terhadap pelayanan publik.

Beberapa persepsi pengguna jasa yang lebih tinggi atau sama dengan persepsi petugas layanan terletak pada U4,U13 dan U14, ini tentunya suatu respon positif yang diberikan oleh pengguna jasa terhadap layanan karantina di wilayah kerja Pangkalanbun.

Tabel 4.28  
Diagram Batang Perbandingan Nilai IKM Antara Persepsi Pengguna jasa dan Petugas Fungsional wilayah kerja Tjilik Riwut, BKP Kelas II Palangkaraya



Sumber : Hasil Penelitian Tahun 2017

Hal yang agak menarik didapatkan pada tabel 4.24, dengan nilai IKM pada wilayah kerja Bandara Tjilik riwud didapatkan nilai amat baik (84,08), dimana masyarakat memberikan gambaran kepuasan terhadap layanan karantina pada wilayah kerja Bandara tjilik riwut, tingginya persepsi petugas layanan dengan persepsi persepsi pengguna jasa, menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah memberikan kepuasan sesuai harapan masyarakat.

Inti dari sebuah pelayanan adalah tercapainya kualitas layanan publik, sebagai indikator keberhasilan pelayanan publik yang diberikan serta bisa menjadi tolok ukur bahwa pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan undang-undang/peraturan yang berlaku. Hakekat pelayanan publik adalah pemberian layanan kepada masyarakat sebagai kewajiban pemerintah melalui aparaturnegara sebagai

Aparatur Sipil Negara (ASN), dengan harapan akan semakin terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik. Penetapan kualitas layanan dapat dilihat dari tiga sudut pandang; (1) Pengaruh kebijakan pemerintah sebagai pelaksana mandat masyarakat, (2) Kualitas pelayanan publik yang telah ditetapkan, (3) Penilaian tingkat kepuasan masyarakat terhadap birokrasi yang melakukan pelayanan publik



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian serta hasil analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), dengan mengukur empat belas (14) unsur pelayanan pada Balai Karantina Pertanian kelas II Palangkaraya dan wilayah kerjanya di Propinsi Kalimantan Tengah, didapatkan kesimpulan sebagai berikut.

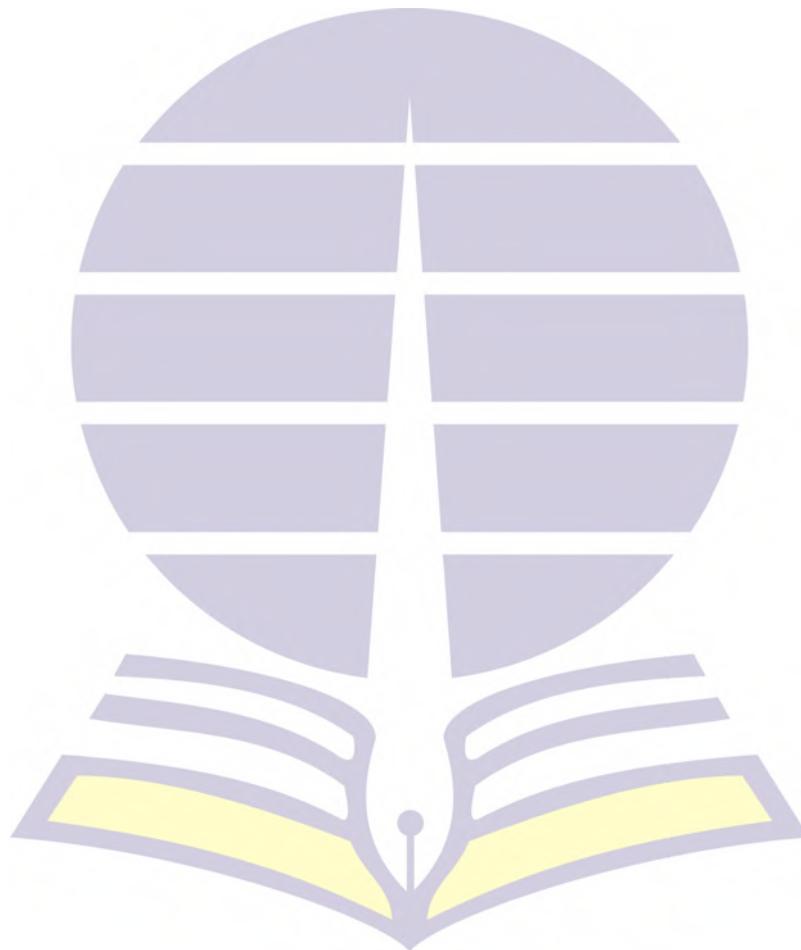
1. Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Balai Karantina Pertanian Kelas II Palangkaraya didapatkan nilai 80,86 dengan nilai baik, dengan perincian pada (a) wilayah kerja Bandara Tjilik riwud 84,08 (amat baik), (b) wilayah kerja Pangkalanbun 81,60 (amat baik), (c) wilayah kerja Sampit 76,84 (baik)
2. Hasil penilaian terhadap unsur pelayanan
  - a. Unsur pelayanan yang mendapatkan respon negatif (baik) antara lain: prosedur layanan (U1), persyaratan layanan (U2), Kesesuaian produk layanan (U10)
  - b. Unsur pelayanan yang mendapatkan respon positif (amat baik) antara lain: Penanganan pengaduan saran dan masukan (U14), kepastian dan kewajaran biaya pelayanan (U8), unsur kedisiplinan dan tanggung jawab petugas layanan (U4), kejelasan petugas layanan (U3). unsur kemampuan petugas layanan (U5) pada kejelasan petugas layanan (U3) kedisiplinan dan tanggung jawab petugas pelayanan (U4),kemampuan petugas pelayanan (U5).

3. Persepsi petugas layanan dibandingkan persepsi pengguna jasa didapatkan : (a) wilayah kerja Tjilik Riwut semua unsur pelayanan (U1-U14) mendapatkan persepsi pengguna jasa yang lebih tinggi dibandingkan persepsi petugas layanan. (b) wilayah kerja Sampit persepsi terhadap unsur layanan U1,U2,U3,U5,U6,U7,U9,U12 petugas layanan yang lebih tinggi dibandingkan persepsi pengguna jasa, sedangkan unsur layanan U4,U11,U13,U14 mendapatkan sebaliknya. (c) wilayah kerja Pangkajene persepsi terhadap unsur layanna U1,U2,U3,U5,U6,U7,U8,U9 petugas layanan yang lebih tinggi dibandingkan pengguna jasa, sedangkan unsur U4,U11 dan U14) dimana persepsi pengguna jasa lebih tinggi.

#### B. SARAN.

1. Pada wilayah kerja Sampit (Bandara H.Asan dan Pelabuhan Sampit) perlu penyiapan ruangan yang memadai sebagai tempat pelayanan publik sehingga dapat memberikan rasa aman dan nyaman yang dilengkapi dengan fasilitasi (ruang tunggu, tempat antrian, tempat bagi berkebutuhan khusus (difabel) ruang ibu menyusui, tempat pengaduan komplain, saran dan masukan, tempat pemasangan prosedur, standar operating prosedur, biaya dan tarif, maklumat layanan, jam layanan, waktu layanan dll)
2. Perlu koordinasi dengan instansi terkait, antara lain Balai Konservasi Sumber Daya Alam (BKSDA) terkait penerbitan dokumen pendukung SATS-DN/LN (Surat Angkut Satwa dan Tumbuhan Dalam Negeri/ Luar negeri) dan Surat Keterangan Kesehatan Hewan (SKKH) yang diterbitkan oleh dinas yang membidangi fungsi kesehatan hewan.

3. Adanya perbedaan persepsi petugas yang lebih tinggi dibandingkan persepsi pengguna jasa (wilker pangkalanbun dan Wilker Sampit) perlu ditingkatkan lagi sosialisasi dan komunikasi yang lebih tepat sasaran sesuai dengan tingkat pendidikan, sosialisasi yang efektif dan efisien bersifat informal dalam bentuk brosur, leaflet, spanduk di sekitar pelabuhan dan bandara.



## DAFTAR PUSTAKA

- Ombusman Republik Indonesia, (2016). Ringkasan Eksekutif Hasil Penilaian Kepatuhan Terhadap Standart Pelayanan dan kompetensi Penyelenggara Pelayanan, Sesuai Undang-Undang Nomor 2005 Tahun 2009, Tentang Pelayanan Publik. Di ambil 2 Agustus 2017, dari situs World Wide Web. <http://ombudsman.go.id/index.php/laporan/laporan-penelitian.html?download=522:ringkasan-eksekutif-hasil-penilaian-kepatuhan-2016>.
- Aswin 2000, Meningkatkan Kompetensi Aparatur Pemerintah Daerah, Dalam Kebijakann dan Pelayanan Publik, Editor, Didi, Marzuki, Pengantar Taufik Efendi, MBA.
- Atep Adya Barata. (2003). Dasar-Dasar Pelayanan Prima. Jakarta. Elekmedia Kompetindo.
- Deddy Mulyadi, dkk. (2016). Adminitrasi Publik Untuk Pelayanan Publik, Alafabeta Bandung.
- Dwiyanto, Agus,et al. (2007). Kinerja Tata Cara Pemerintahan Daerah di Indonesia Yogyakarta, Pusat Studi Kebijakan dan Kependudukan Univeritas Gajah Mada (UGM). University Press
- Dwiyanto Agus, 2010. Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif dan Kolaboratif. Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- Denhardt, Janet. Vand Denhardt, Robert B. (2003). The New Public Service (NPS) : Service not stering. New York: ME sharpe Inc
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, (2005). Manajemen Kualitas Jasa,. Penerbit Andi, Yogyakarta
- Fandy, *Tjiptono dan Gregorius Chandra*. (2007). *Service, Quality. Satisfaction*. Penerbit andi Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono, (1996). Manajemen Jasa, Penerbit Andi, Jogjakarta.
- Fredrickson dan Hart, 2003, Kebijakan Publik dan formulasi Jakarta, Sinar Harapan.
- Fitzimmons, James A, and Mona J.Fitzsimmons 1994. *Service Managenent for Competitive advantage*. New York : McGraw-Hill, Inc

- Inggried Dwi Wedhaswary (2014) "Nawa Cita", 9 Agenda Prioritas Jokowi-JK, diambil 04 Agustus 2017, dari situs World Wide Web <http://nasional.kompas.com/read/2014/05/21/0754454/.Nawa.Cita.9.Agenda.Prioritas.Jokowi-JK>
- Inu Kencana Syafii dkk, 1999. Ilmu Administrasi Publik, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat, 2009, Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik, Bnadung: Nuansa.
- Kottler, Philip 1997. Manajemen pemasaran Analisis Perencanaan, Implementasi dan pengendalian (Terjemahan Jaka Wasana) Salemba Empat. Jakarta.
- Kotler dan Keller (2012) manajemen Pemasaran, Edisi 12, Erlangga Jakarta.
- Krajewski, Lee J., Ritzman, Larry P., 1999. Operations Management, 8<sup>th</sup> edition, Boston: Addison Wesley Publishing Company Inc
- Kurniawan Agung 2005, Transformasi Pelayanan Publik, Yogyakarta Pembaharuan.
- Lukman, Sampara.(1999). Manajemen Kualitas Pelayanan, Jakarta: STIA LAN. Press.
- Parasuraman, A.A. Zeithmal, V., and L.Berry.L 1985. " A Conceptual Model Of Service Quality and Its Implication for Future Research ". Jurnal of marketing. Vol. 49 (fall)
- Rahmayanty, Nina.(2013). Manajemen Pelayanan Prima. Yogyakarta Graha Ilmu.
- Rasyid, Ryass, 2002. Otonomi Daerah Dalam Negara Kesatuan , BPFE, Yogyakarta.
- Ratminto dan Atik septi Winarsih. (2006) Manajemen Pelayanan, penerbit Pustaka pelajar, Jakarta.
- Ridwan, Juniarso dan sudrajat, Achmad Sodik, 2009. Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik, Bandung. Nuansa.
- Roth, Gabriel Joseph, 1987, *The Privat Provision of Public Service In Developing Country*, Washington DC: Oxford University Pres
- Safie, Inu Kencana dan Welasari. (2015). Ilmu Administrasi. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Safroni,M.Ladzi. (2012). *Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik dalam Konteks Birokrasi Indonesia*. Malang: Aditya Media Publishing.

Sinambela, Litjan Poltak, dkk, 2011. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Skelcher, C. (1992) *Managing For Service Quality*. London: Longman.

Surjadi, 2012, *Pengembnagan Kinerja Pelayanan Publik*, Bandung: Refika Aditama.

Tjiptono, Fandy. 2003. *Strategi Pemasaran* . Edisi Kedua Jogjakarta: Andi Qffset

Zeithaml,V.et.al. (1990). *Delivering Quality<sup>5th</sup>*. Edition, free press A. Division of Macmillant Inc.

#### **Jurnal dan makalah**

Rahmah Hika Nurriszka dan Wiko Saputra, (2011) *pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat*. Dalam jurnal *Manajemen Pelayanan Kesehatan* , volume 14 hal 11-19.

Sri Sukamti dan Hardi Utomo. (2015 ) *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada pelayanan Publik di Puskesmas Kalicacing Kota Salatiga* *jurnal.stieama.ac.id/index.php/ama/article/download/108/96*.

Iman Lukito (2016) *Implementasi kebijakan Survei Kepuasan Masyarakat pada unit penyelenggara layanan Publik, Kementerian Hukum dan HAM*. Pusat Pengkajian dan pengembangan Kebijakan . Badan Penelitian dan Pengembangan Hukum dan HAM Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia.

Diah Kus Pratiwi, (2014) *Mekanisme Dan Implikasi Desentralisasi Pelayanan Publik Terhadap wewenang Pemerintah Daerah di tinjau dari Undang-Undang No 25 tahun 2009. Tentang Pelayanan Publik*. *Jurnal Yuridis Vol 1, Juni 2014 hal 73-89*.

Restu Dedis Ahdhan. (2014) *Impelementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil , Kabupaten Paser*. *E-jurnal ilmu Pemerintahan, 2 (2) :2185-2199 ISSN 2338-3651*.

Medi Yarmen, I.Gede.M Yuda bakti, Sik sumaedi (2016) *Model Kcpuasan pelanggan Bagi Instansi Pelayanan Publik: Integrasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan National Customer satisfaction Indeks*

(NCSI). 11<sup>nd</sup> Annual Meeting on Testing and Quality 2016. Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia.

Elly Kartikaningdyah, ( 2015 ) Kepuasan Masyarakat Terhadap layanan Publik kantor Pelayanan Pajak daerah Kepulauan Riau. *p2m.polibatam.ac.id/wp-content/.../13-Jurnal-Fly-Des-2015*.

Neneng Siti Maryam (2016) Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik, Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi, Volume VI No 1.

Manik Haris Agus Jratama (2014). Pelayanan Publik di Bidang Perizinan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 di Lingkungan Pemerintah kota Yogyakarta . Jurnal Ilmu Hukum. pp. 1-15.

Icha Yulandani, (2015) Studi tentang indeks kepuasan masyarakat (IKM) dalam Pelayanan Publik di kelurahan landasan Ilir Kota Balikpapan. Ejournal Publik 2015,3 (3) 833-844, *ejournal.an.fisip-unmul.ac.id*.

Dahmiri, (2014). Analisis Kepuasan masyarakat terhadap kinerja Pelayanan Kantor Camat Kecamatan Sarolangun, Jurnal Studi Manajemen Vol 2 Bulan Oktober Tahun 2014

#### **Dokumen dan Peraturan Perundangan**

Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 1992, tentang Karantina Hewan, Ikan dan Tumbuhan

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2000, tentang Karantina Hewan.

Peraturan pemerintah Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2002, Tentang karantina Tumbuhan

Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008, Tentang Ombudsman Republik Indonesia .

Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009, Tentang Pelayanan Publik.

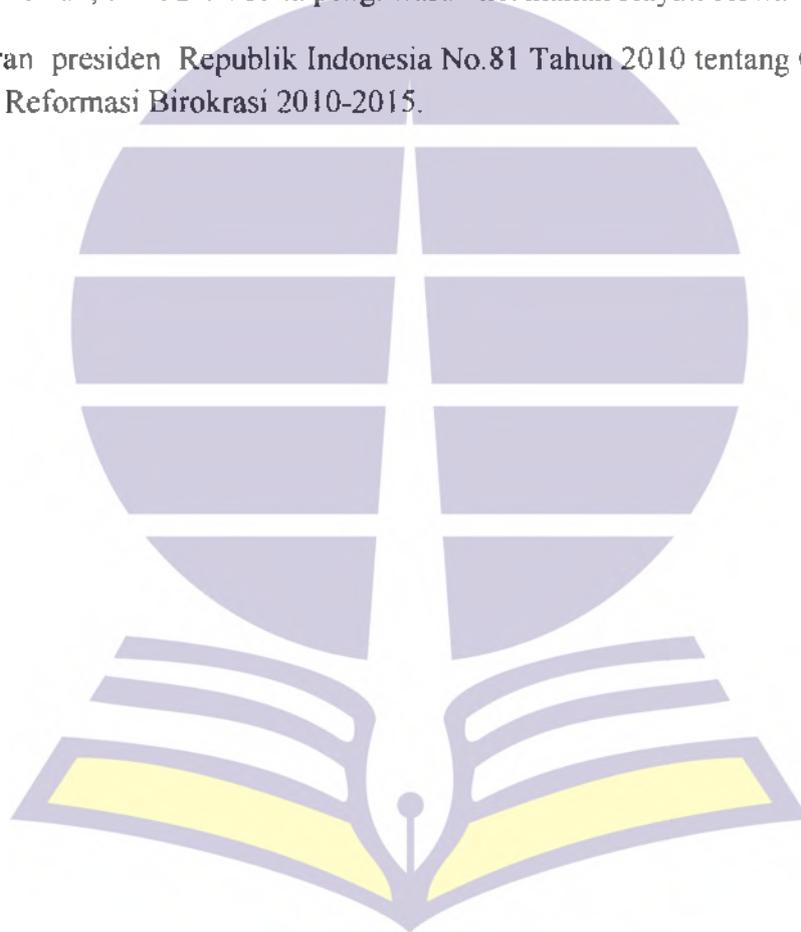
Peraturan pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi birokrasi Nomor 16 tahun 2014, tentang Pedoman survei kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, 2004 Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/25/M PAN/2/2004, Tentang Pedomam Umun Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.

Keputusan Menteri Pertanian No. 22 /Permentan/OT.140/4/2008 tanggal 3 April 2008 Tugas pokok melaksanakan kegiatan operasional perkarantinaan hewan, tumbuhan serta pengawasan keamanan Hayati Hewani dan Nabati.

Peraturan presiden Republik Indonesia No.81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2015.



## PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN : BALAI KARANTINA PERTANIAN KELAS II PALANGKARAYA  
 ALAMAT : JALAN G. OBOS KM 5.5 PALANGKARAYA  
 Tlp/Fax. : (0536) 32317680

PERIODE : AGUSTUS 2017

NO RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN													
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
1	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3
4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
6	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3
10	3			3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
15	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4
18	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3
19	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4
23	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3
24	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
25	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3
26	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
28	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	3	3	3	3		3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
38	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4
39	4		3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

43	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
50	1	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
51	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3
52	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4
53	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4
54	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
55	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3
58	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
62	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
63	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3
64	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3
65	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
66	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4
67	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3
68	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
69	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
71	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
72	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	1	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3
74	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
76	1	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
78	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
80	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	4	3	3
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
82														
83	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	4	3	4
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
86	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3
87	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
92	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3
93	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4
97	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4
98	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4

99	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4
100	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4
101	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4
102	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4
103	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4
104	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
107	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
117	4	3		4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
118	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
119	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
123	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4
124	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3
125	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
126	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3
127	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
128	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
129	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
130	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
131	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
132	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
133	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
138	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3
139	3	3	4	3	3	2	4	3	3	3	3	4	4	4
140	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3
141	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4
142	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3
143	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
144	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3
145	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
146	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3
147	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4
148	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3
149	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4
150	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
151	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
153	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
154	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4

155	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3
156	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
157	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
158	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
160	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
161	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
162	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
163	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4
164	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4
165	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
166	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
167	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
168	3	4	3	3	3	2	2	3	4	3	3	4	4	3
169	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4
170	2	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4
171	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
172	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4
173	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4
174	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
175	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
176	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
177	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
178	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
179	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
180	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3
181	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
182	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4
183	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
184	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4
185	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
186	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4
187	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4
188	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
189	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3
190	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
191	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
192	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
193														
194	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	1	3	3
195	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
196	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
197	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
198	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
199	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
200	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4
201	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
202	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
203	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
204	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3
205	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
206	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
207	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
208	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3
209	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
210	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

211	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
212	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
213	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
214	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
215	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3
216	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
217	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
218	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
219	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3
220	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
221	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
222	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
223	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
224	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
225	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
226	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
227	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3
228	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
229	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3		3
230	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3
231	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4
232	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3
233	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
234	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3
235	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
236	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
237	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
238	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
239	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
240	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
241	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
242	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
243	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
244	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
245	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
246	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4
247	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3
248	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
249	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
250	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
251	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
252	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
253	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	1	3	3
254	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4
255	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	1
256	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
257	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3
258	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
259	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
260	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
261	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
262	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
263	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
264	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
265	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
266	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

267	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
268	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
269	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
270	3	4	4	3	p	3	3	4	4	3	3	3	4	4	
271	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	
272	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
273	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
NRR															
Per Unsur	3,162	3,204	3,262	3,273	3,256	3,244	3,251	3,296	3,269	3,227	3,258	3,262	3,252	3,330	
NRR tertimbang per unsur	0,225	0,228	0,232	0,232	0,231	0,230	0,231	0,234	0,232	0,229	0,231	0,232	0,231	0,236	*)
IKM Unit pelayanan															**) 3,234
															**) 80,845

**Keterangan :**

- U1 s.d. U14

- NRR =Nilai rata-rata

- IKM =Indeks Kepuasan Masyarakat

- \*) =Jml NRR IKM tertimbang

- \*\*) =Jml NRR Tertimbang x 25

NRR Per Unsur =Jmlh nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi

NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,071

**IKM UNIT PELAYANAN : 80,84****Mutu Pelayanan :**

A (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00

B (Baik) : 62,51 - 81,25

C (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50

D (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA2
U1	Prosedur pelayanan	3,162
U2	Persyaratan pelayanan	3,204
U3	Kejelasan petugas pelayanan	3,262
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,273
U5	kemampuan petugas pelayanan	3,256
U6	Ketepatan waktu layanan	3,244
U7	Keadilan pelayanan	3,251
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,296
U9	Kepastian biaya dan larif pelayanan	3,269
U10	Kesopanan & Keramahan petugas	3,227
U11	Maklumat layanan	3,258
U12	Kenyamanan lingkungan	3,262
U13	Keamanan lingkungan pelayanan	3,252
U14	Penanganan, aduan saran & masukan	3,330

## PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

**UNIT PELAYANAN** : BALAI KARANTINA PERTANIAN KELAS II PALANGKARAYA  
**Wilayah Kerja** : Bandara Tjilik Riwut  
**ALAMAT** : JALAN ADAMS SAMAT  
**Tlp/Fax.** : (0536) 32317680

PERIODE : Agustus 2017

NO RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN													
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4
5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4
6	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4
7	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4
8	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4
9	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4
10	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4
11	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4
12	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
15	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
25	4	3		4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
31	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4
32	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3
33	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
45	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	
46	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	
47	3	3	4	3	3	2	4	3	3	3	3	4	4	4	
48	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	
49	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
52	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
54	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	
55	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	
56	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	
57	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
59	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
61	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
62	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
63	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
71	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	
72	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
75	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
76	3	4	3	3	3	2	2	3	4	3	3	4	4	3	
77	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	
78	2	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
80	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	
81	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
83	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
86	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
88	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
90	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
NRR Per unsur	3,286	3,330	3,393	3,319	3,352	3,319	3,330	3,444	3,363	3,337	3,396	3,549	3,440	3,511	
NRR tertimbang per unsur	0,233	0,236	0,241	0,236	0,238	0,236	0,238	0,245	0,239	0,237	0,241	0,252	0,244	0,249	) 3,363
<b>IKM Unit pelayanan</b>															**) 84,077

**Keterangan :**

- U1 s.d. U14
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- \*) = Jml NRR IKM tertimbang
- \*\*) = Jml NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jmlh nilai per unsur dibagi  
Jumlah kuesioner yang terisi

NRR tertimbang per unsur

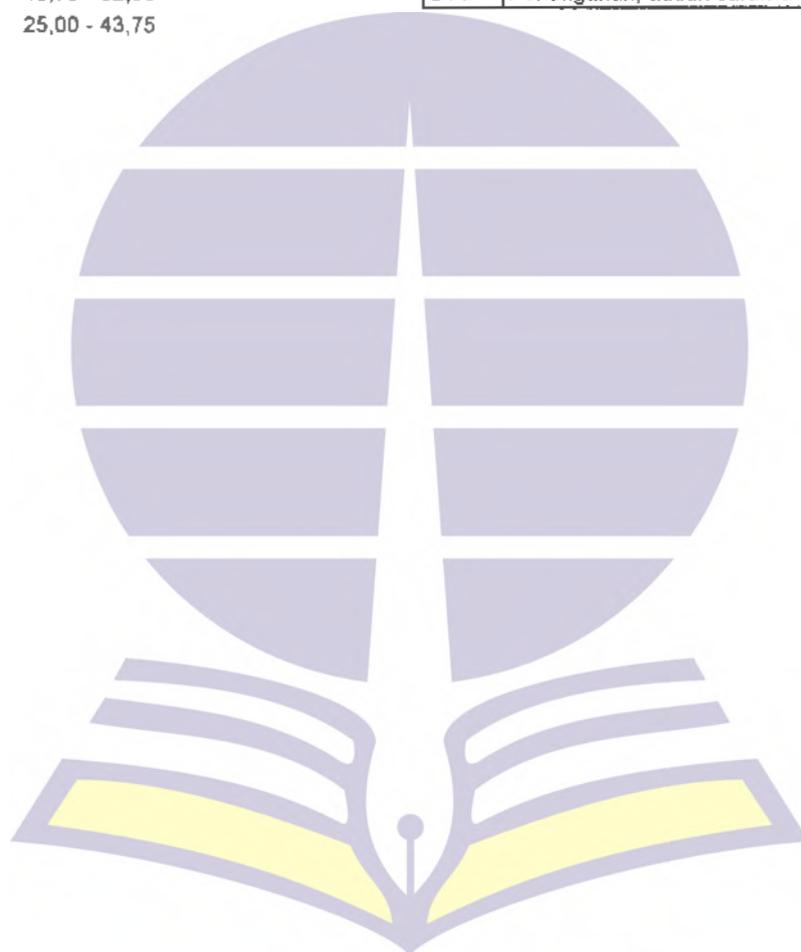
$$= \text{NRR per unsur} \times 0,071$$

<b>IKM UNIT PELAYANAN :</b>	<b>84,08</b>
-----------------------------	--------------

**Mutu Pelayanan :**

- A (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00
- B (Baik) : 62,51 - 81,25
- C (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50
- D (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA2
U1	Prosedur pelayanan	3,286
U2	Persyaratan pelayanan	3,330
U3	Kejelasan petugas pelayanan	3,393
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,319
U5	kemampuan petugas pelayanan	3,352
U6	Ketepatan waktu layanan	3,319
U7	Keadilan pelayanan	3,330
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,444
U9	Kepastian biaya dan tarif pelayanan	3,363
U10	Kesopanan & Keramahan petugas	3,337
U11	Maklumat layanan	3,396
U12	Kenyamanan lingkungan	3,549
U13	Keamanan lingkungan pelayanan	3,440
U14	Penanganan, aduan saran & masukan	3,511



## PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN : BALAI KARANTINA PERTANIAN KELAS II PALANGKARAYA  
 Wilayah Kerja : Pangkalan Bun  
 ALAMAT : JALAN KOMP BATU BELAMAN, PANGKALANBUN  
 Tlp/Fax. : (0536) 32317880

PERIODE : AGUSTUS 2017

NO RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN													
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3
4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
6	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3
10	3			3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
15	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4
18	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3
19	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4
23	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3
24	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
25	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3
26	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
28	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	3	3	3	3		3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
38	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4

39	4		3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
50	1	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
51	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3
52	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4
53	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4
54	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
55	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3
58	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
62	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
63	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3
64	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3
65	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
66	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4
67	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3
68	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
71	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
72	3	4		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	1	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
74	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
76	1	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
78	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
80	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	4	3	3
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
82														
83	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	4	3	4
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
86	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3
87	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
92	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3
NRR Per Unsur	3,132	3,236	3,270	3,385	3,311	3,264	3,264	3,286	3,341	3,242	3,231	3,374	3,286	3,352
NRR tertimbang per unsur	0,222	0,230	0,232	0,240	0,235	0,232	0,232	0,233	0,237	0,230	0,229	0,240	0,233	0,238
<b>IKM Unit pelayanan</b>														

\*)

3,264

\*\*)

81,598

**Keterangan :**

- U1 s.d. U14

- NRR =Nilai rata-rata

- IKM =Indeks Kepuasan Masyarakat

- \*) =Jml NRR IKM tertimbang

- \*\*) =Jml NRR Tertimbang x 25

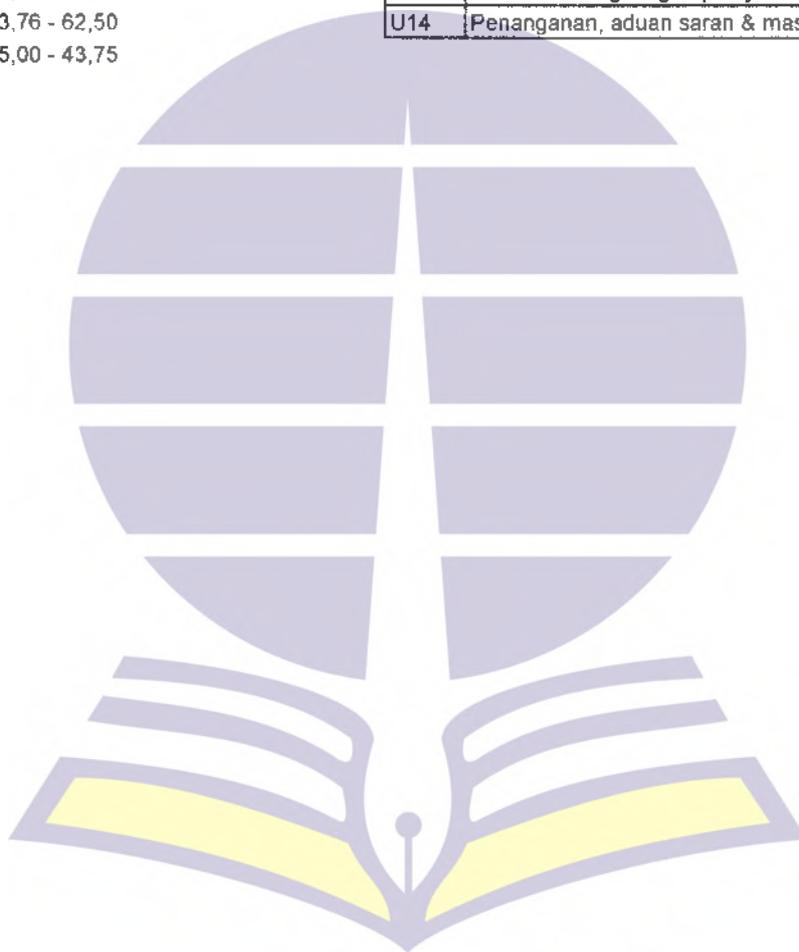
NRR Per Unsur =Jmlh nilai per unsur dibagi  
Jumlah kuesioner yang terisi

NRR tertimbang per unsur

= NRR per unsur x 0,071

**IKM UNIT PELAYANAN : 81,60****Mutu Pelayanan :****A** (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00**B** (Baik) : 62,51 - 81,25**C** (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50**D** (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA2
U1	Prosedur pelayanan	3,132
U2	Persyaratan pelayanan	3,236
U3	Kejelasan petugas pelayanan	3,270
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,385
U5	kemampuan petugas pelayanan	3,311
U6	Ketepatan waktu layanan	3,264
U7	Keadilan pelayanan	3,284
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,286
U9	Kepastian biaya dan tarif pelayanan	3,341
U10	Kesopanan & Keramahan petugas	3,242
U11	Maklumat layanan	3,231
U12	Kenyamanan lingkungan	3,374
U13	Keamanan lingkungan pelayanan	3,286
U14	Penanganan, aduan saran & masukan	3,352



## PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN : BALAI KARANTINA PERTANIAN KELAS II PALANGKARAYA  
 WILAYAH KERJA : SAMPIT  
 ALAMAT : JALAN KOMP PELABUHAN SAMPIT  
 Tlp/Fax. : (0536) 32317680

PERIODE : AGUSTUS 2017

NO RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN													
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4
4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4
5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
6	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10														
11	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	1	3	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4
18	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
25	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3

42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
46	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3		3	
47	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	
48	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	
49	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
63	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	
64	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
66	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
70	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	1	3	3	
71	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	
72	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	1	
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
74	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
79	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
80	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
87	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	
88	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	
89	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
NRR Per Unsur	3,067	3,045	3,124	3,112	3,135	3,146	3,157	3,157	3,101	3,101	3,146	2,854	3,023	3,124	
NRR tertimbang per unsur	0,218	0,216	0,222	0,221	0,223	0,223	0,224	0,224	0,220	0,220	0,223	0,203	0,215	0,222	*) 3,074
<b>IKM Unit pelayanan</b>															**) 76,844

**Keterangan :**

- U1 s.d. U14

- NRR =Nilai rata-rata

- IKM =Indeks Kepuasan Masyarakat

- \*) =Jml NRR IKM tertimbang

-\*\*) =Jml NRR Tertimbang x 25

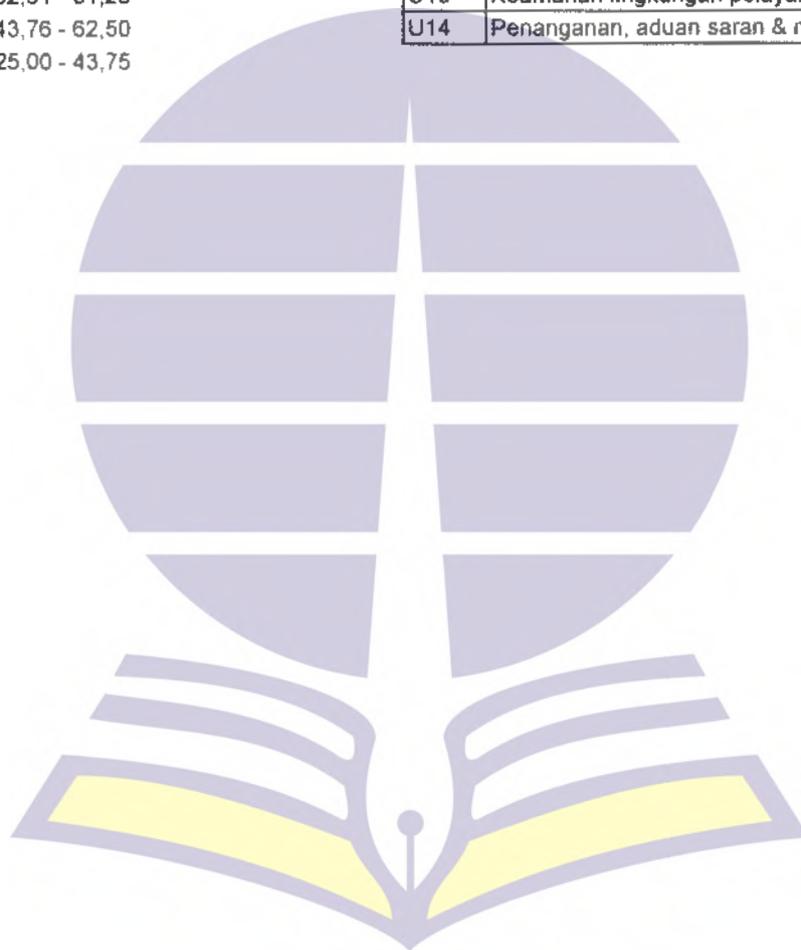
NRR Per Unsur =Jmlh nilai per unsur dibagi  
Jumlah kuesioner yang terisi

NRR tertimbang per unsur

= NRR per unsur x 0,071

**IKM UNIT PELAYANAN : 76,84****Mutu Pelayanan :****A (Sangat Baik) :** 81,26 - 100,00**B (Baik) :** 62,51 - 81,25**C (Kurang Baik) :** 43,76 - 62,50**D (Tidak Baik) :** 25,00 - 43,75

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA2
U1	Prosedur pelayanan	3,067
U2	Persyaratan pelayanan	3,045
U3	Kejelasan petugas pelayanan	3,124
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,112
U5	kemampuan petugas pelayanan	3,135
U6	Ketepatan waktu layanan	3,146
U7	Keadilan pelayanan	3,157
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,157
U9	Kepastian biaya dan tarif pelayanan	3,101
U10	Kesopanan & Keramahan petugas	3,101
U11	Maklumat layanan	3,146
U12	Kenyamanan lingkungan	2,854
U13	Keamanan lingkungan pelayanan	3,023
U14	Penanganan, aduan saran & masukan	3,124



## PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN : BALAI KARANTINA PERTANIAN KELAS II PALANGKARAYA  
 Wilayah Kerja : Petugas Fungsional Pangkalanbun  
 ALAMAT : JALAN MAHIR MAHAR NO. 6 PALANGKARAYA KALIMANTAN TENGAH  
 Tlp/Fax. : (0536) 32317680

PERIODE : JANUARI s / d AGUSTUS 2017

NO RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN														
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
2	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	
5	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
7	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
NRR Per unsur	3,222	3,333	3,222	3,000	3,333	3,444	3,444	3,333	3,222	3,111	3,000	3,111	3,000	3,111	
NRR tertimbang per unsur	0,229	0,237	0,229	0,213	0,237	0,245	0,245	0,237	0,229	0,221	0,213	0,221	0,213	0,221	
<b>IKM Unit pelayanan</b>															*) 3,187 **) 79,678

**Keterangan :**

- U1 s.d. U14

- NRR

=Nilai rata-rata

- IKM

=Indeks Kepuasan Masyarakat

- \*)

=Jml NRR IKM tertimbang

- \*\*)

=Jml NRR Tertimbang x 25

NRR Per Unsur

=Jmlh nilai per unsur dibagi

Jumlah kuesioner yang terisi

NRR tertimbang per unsur

= NRR per unsur x 0,071

**IKM UNIT PELAYANAN : 79,68**

**Mutu Pelayanan :**

A (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00

B (Baik) : 62,51 - 81,25

C (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50

D (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA2
U1	Prosedur pelayanan	3,222
U2	Persyaratan pelayanan	3,333
U3	Kejelasan petugas pelayanan	3,222
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,000
U5	kemampuan petugas pelayanan	3,333
U6	Ketepatan waktu layanan	3,444
U7	Keadilan pelayanan	3,444
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,333
U9	Kepastian biaya dan tarif pelayanan	3,222
U10	Kesopanan & Keramahan petugas	3,111
U11	Maklumat layanan	3,000
U12	Kenyamanan lingkungan	3,111
U13	Keamanan lingkungan pelayanan	3,000
U14	Penanganan, aduan saran & masukan	3,111

## PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN : BALAI KARANTINA PERTANIAN KELAS II PALANGKARAYA  
 WILAYAH KERJA : PETUGAS FUNGSIONAL Tjilik Riwud  
 ALAMAT : JALAN RAYA ADONIS SAMAD  
 Tlp/Fax. : (0536) 32317680

PERIODE : AGUSTUS 2017

NO RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN														
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	
4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
7	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
8	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	
9	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
11	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
13	3	3	3	2	2	4	4	3	3	4	4	4	4	3	
14	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
15	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	
NRR Per Unsur	3,200	3,067	3,000	2,933	2,867	3,133	3,267	3,467	3,200	3,267	3,067	3,333	3,400	3,000	
NRR tertimbang per unsur	0,227	0,218	0,213	0,208	0,204	0,222	0,232	0,246	0,227	0,232	0,218	0,237	0,241	0,213	
<b>IKM Unit pelayanan</b>															*) 3,138 **) 78,455

### Keterangan :

- U1 s.d. U14

- NRR =Nilai rata-rata

- IKM =Indeks Kepuasan Masyarakat

- \*) =Jml NRR IKM tertimbang

-\*\*) =Jml NRR Tertimbang x 25

NRR Per Unsur =Jml nilai per unsur dibagi  
Jumlah kuesioner yang terisi

NRR tertimbang per unsur  
= NRR per unsur x 0,071

**IKM UNIT PELAYANAN : 78,46**

### Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00

B (Baik) : 62,51 - 81,25

C (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50

D (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA2
U1	Prosedur pelayanan	3,200
U2	Persyaratan pelayanan	3,067
U3	Kejelasan petugas pelayanan	3,000
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	2,933
U5	kemampuan petugas pelayanan	2,867
U6	Ketepatan waktu layanan	3,133
U7	Keadilan pelayanan	3,267
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,467
U9	Kepastian biaya dan tarif pelayanan	3,200
U10	Kesopanan & Keramahan petugas	3,267
U11	Maklumat layanan	3,067
U12	Kenyamanan lingkungan	3,333
U13	Keamanan lingkungan pelayanan	3,400
U14	Penanganan, aduan saran & masukan	3,000

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/ responden)

	P*
<p>1. Bagaimana Pemahaman Saudara tentang Prosedur layanan pada pelayanan di unit ini.</p> <p>a. Tidak mudah</p> <p>b. Kurang mudah</p> <p>c. Mudah</p> <p>d. Sangat mudah</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>
<p>2. Bagaimana Pemahaman Saudara tentang Kejelasan persyaratan (dokumen lain) pelayanan di unit ini.</p> <p>a. Tidak jelas</p> <p>b. Kurang jelas</p> <p>c. jelas</p> <p>d. Sangat jelas</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan petugas pelaksana layanan dalam pelayanan di unit ini.</p> <p>a. Tidak jelas</p> <p>b. Kurang jelas</p> <p>c. Jelas</p> <p>d. Sangat jelas</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan dan tanggung jawab petugas layanan pada pelayanan di unit ini .</p> <p>a. Tidak disiplin dan bertanggung jawab</p> <p>b. Kurang disiplin dan kurang bertanggung jawab</p> <p>c. Disiplin dan bertanggung jawab</p> <p>d. Sangat disiplin dan sangat bertanggung jawab</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>
<p>5. Bagaimana kemampuan/ kompetensi petugas dalam memberikan</p>	

<p>elayanan, pada pelayanan diunit ini..</p> <p>a. Tidak mampu dan tidak kompeten</p> <p>b. Kurang mampu dan kurang kompeten</p> <p>c. Mampu dan kompeten</p> <p>d. Sangat mampu dan sangat kompeten</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>
<p>6. Bagaimana pendapat saudara tentang ketepatan waktu pelayanan petugas dalam memberikan pelayanan pada unit ini.</p> <p>a. Tidak tepat</p> <p>b. Kurang Tepat</p> <p>c. tepat</p> <p>d. Sangat tepat</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>
<p>7. Bagaimana pendapat saudara tentang keadilan (urut sesuai antrian), dalam memberikan pelayanan di unit ini .</p> <p>a. Tidak adil</p> <p>b. Kurang adil</p> <p>c. adil</p> <p>d. Sangat adil</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>
<p>8. Bagaimanan pendapat Saudara tentang kepastian dan kewajaran biaya dan tarifpada pelayanan di unit ini (sesuai PP 35 Tahun 2016).</p> <p>a. Tidak pasti dan tidak wajar</p> <p>b. Kurang pasti dan kurang wajar</p> <p>c. Pasti dan wajar</p> <p>d. Sangat pasti dan sangat wajar.</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>
<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan di unit ini..</p> <p>a. Tidak ramah dan tidak sopan</p> <p>b. Kurang ramah dan kurang sopan</p>	<p>1</p> <p>2</p>

c. Ramah dan Sopan.	3
d. Sangat ramah dan sangat sopan.	4
10. Bagaimana pendapat Saudara apakah produk dan spesifikasi jenis layanan sudah sesuai/tepat dengan ketentuan yang telah ditetapkan pada unit ini.	
a. Tidak sesuai.	1
b. Kurang sesuai.	2
c. sesuai.	3
d. Sangat sesuai	4
11. Bagaimana pendapat Saudara tentang apakah pelayanan yang ada sesuai maklumat layanan dengan ketentuan yang telah ditetapkan pada unit ini.	
a. Selalu tidak tepat.	1
b. Kadang-kadang tepat.	2
c. Banyak tepatnya.	3
d. Selalu tepat.	4
12. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan lingkungan, ruangan pada pelayannya di unit ini :	
a. Tidak nyaman	1
b. Kurang Nyaman.	2
c. Nyaman	3
d. Sangat Nyaman	4
13. Bagaimanan pendapat Saudara tentang keamanan dilingkungan unit pelayanan.	
a. Tidak aman .	1
b. Kurang aman	2
c. Nyaman	3
d. Sangat nyaman dan sanagt aman.	4
14. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan di unit ini	

a.	Tidak dilayani.	1
b.	Kurang dilayani.	2
c.	dilayani.	3
d.	Sangat dilayani.	4

**PENGOLAHAN DATA IKM  
PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT KERJA PELAYANAN PUBLIK: .....

ALAMAT : .....

Tlp/ Fax. ....

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN													
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1														
2														
3														
4														
5														
6														
7														
8														
9														
10														

Jml nilai per unsur															
NRR per unsur = Jml nilai per unsur : Jml kuesioner yang terisi															
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur X 0,071															*)
<b>IKM Unit Pelayanan</b>															**)

Palangkaray, Agustus 2017

Penanggung Jawab,

(.....)

## Keterangan :

- U1 s/d U14 = Unsur pelayanan
- NRR Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- \*) = Jml NRR IKM tertimbang
- \*\*) = IKM Unit Pelayanan X 25

## PETUNJUK PENGISIAN

### Formulir Pengolahan IKM Dengan Cara Manual

1. Unit Pelayanan : Isilah dengan jelas nama unit pelayanan yang dinilai.
2. Alamat : Isilah dengan lengkap alamat unit pelayanan yang dinilai (sampai dengan Kabupaten dan Provinsi) Nama Jalan, Kode Pos dan Nomor Telepon/ Fax.
3. Nomor urut responden : Isilah urutan responden dari awal sampai terakhir, sehingga secara otomatis dapat diketahui jumlah responden.
4. Nilai per unsur pelayanan U1 s/d U14 : Isilah unsur pelayanan sesuai dengan nilai yang diberikan oleh responden dari U1 s/d U14 sama dengan urutan dalam kuesioner
5. Jumlah nilai unsur pelayanan : Isilah dengan menjumlah nilai masing-masing unsur (kebawah) sesuai dengan jumlah responden yang mengisi.
6. Nilai rata-rata (NRR) per unsur pelayanan : Isilah nilai rata-rata IKM per unsur pelayanan dengan cara jumlah nilai masing-masing unsur dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.
7. Jumlah NRR tertimbang per unsur pelayanan : Isilah jumlah nilai per unsur pelayanan dikalikan 0,071 (nilai bobot rata-rata tertimbang).
- 8\*). Jumlah NRR IKM tertimbang unit pelayanan : Isilah dengan menjumlahkan NRR IKM tertimbang per unsur pelayanan dari U1 s/d U14
- 9\*\*). IKM unit pelayanan : Isilah dengan jumlah nilai IKM unit pelayanan kali nilai dasar yaitu 25.

