



KEMENTERIAN
PERDAGANGAN
REPUBLIK INDONESIA

2022 LAPORAN

SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN PUBLIK BAPPEBTI

BADAN PENGAWAS PERDAGANGAN BERJANGKA KOMODITI
KEMENTERIAN PERDAGANGAN

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	2
DAFTAR GAMBAR	4
DAFTAR TABEL	5
PENDAHULUAN	7
1. Latar Belakang.....	7
2. Rumusan Masalah	9
3. Pertanyaan Survei	10
4. Tujuan Survei	10
5. Ruang Lingkup Survei	10
6. Keluaran Pekerjaan	10
LANDASAN KONSEPTUAL	11
1. Kepuasan	11
2. Kualitas Layanan	13
3. Importance Performance Analysis.....	15
GAMBARAN UMUM BAPPEBTI	18
1. Profil Badan Pengawas Perdagangan Berjangka Komoditi	18
2. Tugas dan Fungsi masing-masing unit Eselon II Bappebti.....	20
a. Sekretariat Badan	20
b. Biro Peraturan Perundang-undangan dan Penindakan	22
c. Biro Pengawasan PBK,SRG, dan PLK	23
d. Biro Pembinaan dan Pengembangan Perdagangan Berjangka Komoditi	24
e. Biro Pembinaan dan Pengembangan SRG dan PLK	25
METODE SURVEI	27
1. Metode pengumpulan data.....	27
2. Responden dan teknik pengambilan sampel	27
3. Definisi operasional dan pengukuran.....	28
4. Instrumen survei.....	30
5. Metode Analisis Data	30
a. Analisis deskriptif	31
b. Perhitungan Indeks Kepuasan Pengguna Layanan (IKPL)	31
c. Metode hubungan kepentingan dan kepuasan	32
d. Analisis konten.....	32
ANALISIS DATA.....	34

1.	Uji validitas dan reliabilitas	34
2.	Hasil survei kepuasan pengguna layanan perijinan PBK	42
a.	Profil responden.....	42
b.	Analisis deskriptif	43
c.	Indeks kepuasan pengguna layanan (IKPL) perijinan PBK.....	44
d.	Hubungan antara tingkat kepentingan dengan kepuasan pengguna layanan.....	48
e.	Saran dan masukan untuk layanan perijinan PBK	49
3.	Hasil survei kepuasan pengguna layanan perijinan SRG.....	58
a.	Profil responden.....	58
b.	Analisis deskriptif	59
c.	Indeks kepuasan pengguna layanan (IKPL) perijinan SRG	60
d.	Hubungan antara tingkat kepentingan dengan kepuasan pengguna layanan.....	63
e.	Saran dan masukan untuk layanan perijinan SRG.....	65
4.	Hasil survei kepuasan pengguna layanan perijinan PLK	69
a.	Profil responden.....	69
b.	Analisis deskriptif	70
c.	Indeks kepuasan pengguna layanan (IKPL) perijinan PLK	71
d.	Hubungan antara tingkat kepentingan dengan kepuasan pengguna layanan.....	75
e.	Saran dan masukan untuk layanan perijinan PLK	77
5.	Hasil survei kepuasan pengguna layanan konsultasi hukum	78
a.	Profil responden.....	78
b.	Analisis deskriptif	79
c.	Indeks kepuasan pengguna layanan (IKPL) konsultasi hukum.....	80
d.	Hubungan antara tingkat kepentingan dengan kepuasan pengguna layanan.....	84
e.	Saran dan masukan untuk layanan konsultasi hukum	86
6.	Hasil survei kepuasan pengguna layanan informasi publik	92
a.	Profil responden.....	92
b.	Analisis deskriptif	93
c.	Indeks kepuasan pengguna layanan (IKPL) informasi publik	94
d.	Hubungan antara tingkat kepentingan dengan kepuasan pengguna layanan.....	98
e.	Saran dan masukan untuk Layanan Informasi Publik.....	99
f.	Aspek Khusus Layanan Informasi Publik	106
	KESIMPULAN DAN SARAN.....	108
1.	Kesimpulan	108
2.	Saran.....	110

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Hubungan Ekspektasi, Kualitas, dan Kepuasan Pelanggan	13
Gambar 2 Model Matriks Kepentingan dan Kinerja	16
Gambar 3 Struktur Organisasi Bappebti	20
Gambar 4 Data responden survei layanan perijinan PBK	42
Gambar 5 Bauran waktu interaksi responden dengan layanan perijinan PBK	43
Gambar 6 Matriks IPA layanan perijinan PBK	48
Gambar 7 Data responden survei layanan perijinan SRG	58
Gambar 8 Frekuensi interaksi responden dalam layanan perijinan SRG	59
Gambar 9 Matriks IPA layanan perijinan SRG	64
Gambar 7 Data responden survei layanan perijinan PLK	69
Gambar 11 Frekuensi interaksi responden dalam layanan perijinan PLK	70
Gambar 12 Matriks IPA layanan perijinan PLK	75
Gambar 13 Data responden survei layanan konsultasi hukum	78
Gambar 14 Frekuensi interaksi responden dalam layanan konsultasi hukum	79
Gambar 15 Matriks IPA layanan konsultasi hukum Bappebti	85
Gambar 16 Data responden survei layanan informasi publik	92
Gambar 17 Frekuensi interaksi responden dengan bagian KIP	93
Gambar 18 Matriks IPA layanan informasi publik	98

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 Jumlah Responden Survei Kepuasan Pengguna Layanan Publik Bappebti	28
Tabel 2 Definisi operasional dan pengukuran.....	28
Tabel 3 Nilai Interval Indeks Kepuasan Pengguna Layanan (IKPL)	32
Tabel 4 Hasil uji validitas variabel kepuasan layanan perijinan PBK.....	35
Tabel 5 Hasil uji reliabilitas variabel kepuasan layanan perijinan PBK.....	35
Tabel 6 Hasil uji validitas variabel kepuasan layanan perijinan SRG.....	36
Tabel 7 Hasil uji reliabilitas kepuasan layanan perijinan SRG	36
Tabel 8 Hasil uji validitas variabel kepuasan layanan perijinan PLK.....	37
Tabel 9 Hasil Uji validitas reliabilitas kepuasan layanan perijinan PLK	38
Tabel 10 Hasil uji validitas variabel kepuasan layanan konsultasi hukum.....	39
Tabel 11 Hasil uji reliabilitas variabel kepuasan layanan konsultasi hukum	39
Tabel 12 Hasil uji validitas variabel kepuasan layanan informasi publik	40
Tabel 13 Hasil uji reliabilitas variabel kepuasan layanan informasi publik	40
Tabel 14 Perbandingan variabel kepentingan dan kepuasan layanan perijinan PBK.....	44
Tabel 13 Indeks kepuasan pengguna layanan perijinan PBK Tahap 3 Tahun 2022.....	45
Tabel 16 Perbandingan IKPL perijinan PBK Tahun 2022	46
Tabel 17 Perbandingan IKPL perijinan PBK antar waktu	47
Tabel 17 Analisis matriks kepentingan-kepuasan layanan perijinan PBK	49
Tabel 18 Saran dan masukan untuk layanan perijinan PBK.....	50
Tabel 20 Perbandingan variabel kepentingan dan kepuasan layanan perijinan SRG	60
Tabel 21 Indeks kepuasan pengguna layanan perijinan SRG	61
Tabel 22 Perbandingan IKPL perijinan SRG Tahun 2022.....	62
Tabel 23 Perbandingan IKPL perijinan SRG antar waktu.....	63
Tabel 24 Analisis matriks kepentingan-kepuasan layanan perijinan SRG.....	65
Tabel 21 Saran dan masukan untuk layanan perijinan SRG.....	66
Tabel 26 Perbandingan variabel kepentingan dan kepuasan layanan perijinan PLK.....	71
Tabel 27 Indeks kepuasan pengguna layanan perijinan PLK	72
Tabel 28 Perbandingan IKPL perijinan PLK Tahun 2022.....	73
Tabel 29 Perbandingan IKPL perijinan PLK antar waktu.....	74
Tabel 30 Analisis matriks kepentingan-kepuasan layanan perijinan PLK	76

Tabel 31 Saran dan masukan untuk layanan perijinan PLK	77
Tabel 32 Perbandingan variabel kepentingan dan kepuasan layanan konsultasi hukum	80
Tabel 33 Indeks kepuasan pengguna layanan konsultasi hukum	81
Tabel 34 Perbandingan IKPL konsultasi hukum Tahun 2022	82
Tabel 35 Perbandingan IKPL konsultasi hukum Bappebti antar waktu	83
Tabel 30 Analisis matriks kepentingan-kepuasan layanan konsultasi hukum Bappebti	85
Tabel 37 Saran dan masukan untuk layanan konsultasi hukum.....	86
Tabel 38 Perbandingan variabel kepentingan dan kepuasan layanan informasi publik	94
Tabel 39 Indeks kepuasan pengguna layanan informasi publik	95
Tabel 40 Perbandingan IKPL informasi publik Tahun 2022	96
Tabel 41 Perbandingan IKPL informasi publik Bappebti antar waktu	97
Tabel 42 Analisis matriks kepentingan-kepuasan layanan informasi publik.....	99
Tabel 26 Saran dan masukan untuk layanan informasi publik.....	100
Tabel 44 Media informasi publik paling efektif bagi Bappebti.....	107
Tabel 45 Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Publik (IKPL) Tahap 3 tahun 2022	108
Tabel 46 Rekapitulasi IKPL layanan Publik Bappebti Tahun 2022	109
Tabel 47 Perbandingan IKPL layanan publik Bappebti antar waktu.....	110
Tabel 48 Saran manajerial perbaikan layanan	111

PENDAHULUAN

Pada bab ini dijelaskan latar belakang dari survei kepuasan pengguna layanan publik Bappebti yang dilakukan oleh secretariat Bappebti. Selain itu pada bab ini juga dijelaskan terkait rumusan masalah, tujuan survei, dan pertanyaan dari survei ini sebagai panduan dalam pelaksanaannya.

1. Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan pengguna layanan maka unit penyelenggara pelayanan dituntut untuk memenuhi harapan penggunanya dalam melakukan pelayanan yang prima. Pemenuhan harapan ini yang nantinya akan menciptakan kepuasan bagi pengguna layanan. Sementara itu kepuasan didefinisikan sebagai indikator penting bagi suatu organisasi untuk melakukan evaluasi terhadap produk/ jasa yang diberikan kepada penggunanya. Menurut Oliver (1980), kepuasan didefinisikan sebagai evaluasi atas persepsi individu antara ekspektasi (harapan) dengan kenyataan (kinerja layanan).

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial media. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparatur, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur kementerian/lembaga pada khususnya yang notabene-nya merupakan jajaran terdepan instansi pemberi pelayanan publik (*public service*). Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (*impact*) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat juga acuan bagi kementerian/ lembaga untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik. Adapun asas pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 adalah sebagai berikut:

1. *Transparansi*, yaitu bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
2. *Akuntabilitas*, yaitu dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pemerintah akan berusaha mengidentifikasi pelanggan yang sesungguhnya. Dengan cara seperti ini, tidak berarti bahwa pemerintah tidak bertanggungjawab pada dewan legislatif, tetapi sebaliknya, pemerintah menciptakan sistem pertanggungjawaban ganda kepada legislatif dan masyarakat;
3. *Kondisional*, yakni sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima layanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas;
4. *Partisipatif*, sebagai upaya untuk mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat;
5. *Kesamaan hak*, yaitu tidak diskriminatif dengan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi;
6. *Keseimbangan hak dan kewajiban*, baik pemberi maupun penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), Badan publik perlu menyusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Selain itu, PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017 pedoman umum penyusunan survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) unit pelayanan instansi pemerintah mewajibkan kementerian/ lembaga menyelenggarakan Survei IKM terhadap unit pelayanan publik. Data Indeks Kepuasan Masyarakat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih memerlukan perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan

kualitas pelayanannya kepada masyarakat.

Badan Pengawas Perdagangan Berjangka Komoditi (Bappebti) memiliki kewenangan membina, mengatur, mengawasi dan mengembangkan kegiatan Perdagangan Berjangka Komoditi (PBK), Sistem Resi Gudang (SRG), Pasar Lelang Komoditas (forward). Oleh karena itu Bappebti mengukur kepuasan pengguna layanan publik yang sangat penting untuk dievaluasi dan diukur sehingga dapat meningkatkan kinerja layanan yang diberikan oleh Bappebti.

2. Rumusan Masalah

Layanan 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 pelayanan publik. Dalam mengukur sejauh mana pelayanan yang dilakukan Bappebti dalam memberikan kepuasan dan mewujudkan kepercayaan publik, maka diperlukan identifikasi tingkat kepuasan pengguna layanan berdasarkan indikator-indikator spesifik yang ditetapkan sesuai PemenpanRB No. 14 Tahun 2017 meliputi:

1. Persyaratan
2. Prosedur
3. Waktu layanan
4. Biaya/ tarif
5. Produk dan spesifikasi produk
6. Kompetensi pelaksana
7. Perilaku pelaksana
8. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan
9. Sarana dan prasarana

Dengan mengukur tingkat kepuasan dan faktor-faktor yang mempengaruhi, diharapkan pimpinan Bappebti dapat menetapkan kebijakan secara terarah guna memperbaiki dan meningkatkan kinerja pelayanan.

3. Pertanyaan Survei

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, pertanyaan riset (PR) yang diajukan adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna layanan publik Bappebti?
2. Bagaimana perbandingan antar waktu kinerja layanan publik Bappebti?
3. Aspek layanan apa yang sudah memuaskan kinerjanya sehingga perlu dipertahankan?
4. Aspek layanan apa yang masih perlu ditingkatkan kinerjanya?

4. Tujuan Survei

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, survei ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja layanan publik yang menjadi tanggung jawab dari Bappebti berdasarkan aspek kepuasan pengguna layanan.

5. Ruang Lingkup Survei

Ruang lingkup kegiatan survei kepuasan pengguna layanan publik mencakup penyelenggaraan: a) layanan perijinan PBK, b) layanan perijinan SRG, c) layanan perijinan PLK, d) layanan konsultasi hukum; e) layanan informasi publik selama periode Januari-Desember tahun 2022.

6. Keluaran Pekerjaan

Dokumentasi hasil pekerjaan survei kepuasan pengguna layanan publik Bappebti Tahun 2022 disajikan dalam laporan yang diserahkan dalam ketentuan berikut:

1. Dokumen laporan akhir survei kepuasan pengguna layanan publik Bappebti tahun 2022 sebanyak 2 eksemplar;
2. Seluruh dokumen yang diserahkan disertai dengan file *softcopy* dari seluruh laporan dalam format asli dan dikompilasi dalam 1 flash disk.

LANDASAN KONSEPTUAL

Pada bab ini dijelaskan landasan teori konseptual yang digunakan dalam pelaksanaan survei kepuasan pengguna layanan publik Bappebti. Bab ini terdiri dari landasan teori yang berkaitan dengan kepuasan, kualitas layanan, dan matrik hubungan antara kepentingan-kinerja.

1. Kepuasan

Kepuasan adalah kriteria penting bagi perusahaan atau organisasi untuk melakukan evaluasi terhadap produk dan jasa yang diberikan kepada konsumen. Menurut Oliver (1980), kepuasan didefinisikan sebagai evaluasi atas persepsi individu antara ekspektasi (harapan) dengan kenyataan (kinerja layanan). Lebih lanjut Oliver (1997) menegaskan bahwa kepuasan merupakan *pleasurable fulfillment*, artinya konsumen merasa puas apabila layanan yang digunakan dapat memenuhi kebutuhan, keinginan dan tujuan mereka. Kepuasan pelanggan terhadap barang layanan yang digunakan tidak dapat dijelaskan secara tunggal, akan tetapi harus memperhatikan aspek- aspek pembentuk (anteseden) dan konsekuensi atau dampak yang dihasilkan oleh kepuasan tersebut. Szymanski dan Henard (2001) menjelaskan 5 (lima) faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu:

1. Ekspektasi

Ekspektasi dibagi menjadi 2 (dua) bentuk yaitu ekspektasi sebagai antisipasi dan acuan komparatif. Ekspektasi sebagai antisipasi merupakan ekspektasi pelanggan yang memiliki hubungan langsung terhadap tingkat kepuasan. Pelanggan membentuk ekspektasi konsisten dengan kinerja.

2. *Disconfirmation of Expectation*

Selain ekspektasi sebagai antisipasi, terdapat ekspektasi sebagai acuan komparatif. Pelanggan dikatakan puas apabila hasil secara aktual melebihi ekspektasinya, hal ini disebut sebagai *positive disconfirmation*. Sebaliknya, apabila ekspektasi melebihi realita atau dengan kata lain harapan pelanggan

tidak sesuai dengan kenyataan maka dapat disimpulkan pelanggan tidak puas dan disebut sebagai *negative disconfirmation*.

3. Kinerja

Kinerja merupakan komponen atau bagian dari *disconfirmation*, pelanggan merasa lebih puas apabila manfaat penawaran yang diberikan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginannya relatif lebih besar daripada biaya yang harus dikeluarkan untuk mendapat atau memperoleh layanan tersebut (Johnson, 1998).

4. Emosi

Kepuasan tidak hanya sekedar terkait dengan aspek kognitif semata, akan tetapi juga berkaitan dengan aspek afektif atau emosi individu. Emosi (perasaan) muncul selama menggunakan layanan yang bertujuan untuk membentuk afektif yang diharapkan melekat pada memori individu (Westbrook dan Oliver, dalam Szymanski dan Henard 2001). Perasaan ini bisa berupa positif dan negatif. Oleh sebab itu perasaan dijelaskan sebagai komponen lain dari sebuah ekspresi individu setelah penggunaan suatu layanan yang berhubungan positif dengan penilaian kepuasan.

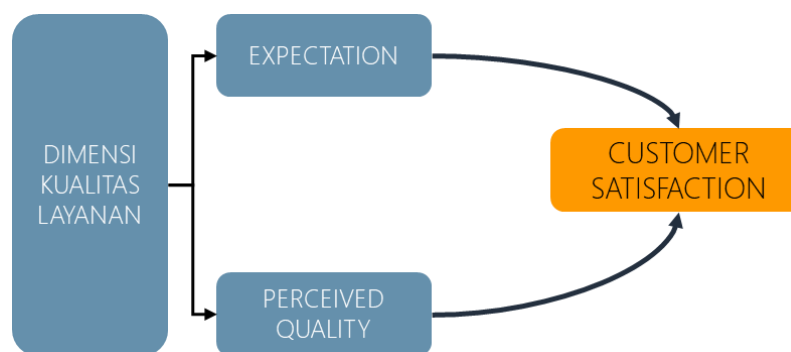
5. Keadilan

Kepuasan merupakan hasil langsung yang juga berhubungan dengan keadilan. Keadilan merupakan sesuatu yang wajar berkaitan dengan penilaian pelanggan terhadap sesuatu yang diterima oleh orang lain (Oliver, 1997). Dengan kata lain, keadilan dapat diartikan sebagai kecenderungan individu untuk selalu membandingkan dirinya dengan orang lain dalam memperoleh layanan. Keadilan ini dapat dihubungkan dengan tiga teori keadilan yaitu: (1) keadilan distributif (berkaitan dengan input yang diberikan); (2) keadilan prosedural (berhubungan dengan tata cara atau prosedur penyampaian *outcome*); dan (3) keadilan interaksional (diperlakukan sama dengan orang lain).

Kepuasan pengguna layanan diukur sebagai perbedaan antara harapan dan pengalaman atas kualitas jasa/barang yang diterima. Menurut Song, Li, van der

Veen, dan Chen (2011), tingkat kepuasan yang berkaitan dengan suatu produk atau layanan ditentukan oleh tingkat kepuasan atau ketidakpuasan yang dialami oleh pelanggan. Kepuasan pelanggan merujuk pada pemenuhan penuh harapan seseorang, yang berupa sikap atau perasaan yang dihasilkan dari penggunaan beberapa produk atau layanan kegiatan pemasaran secara langsung terkait dengan kepuasan pelanggan dan kadang-kadang dikaitkan dengan perilaku pembelian konsumen (Ali & Raza, 2017). Konsep ini berlaku umum baik bagi bisnis, organisasi non-profit, maupun institusi publik. Oleh karena itu mengukur tingkat kepuasan konsumen (atau pengguna layanan dalam konteks institusi public) adalah perlu demi kelangsungan sebuah entitas.

Gambar 1 Hubungan Ekspektasi, Kualitas, dan Kepuasan Pelanggan



Sumber: Yeon, Park, dan Kim (2005)

2. Kualitas Layanan

Secara definisi, kualitas dapat memiliki arti beragam dan dapat dibedakan maknanya antara produk dan jasa. Dalam filosofi orang-orang Jepang, kualitas bermakna 'tanpa cacat' dan 'melakukan hal yang benar di awal' (Parasuraman et al., 1985). Crosby (1979 dalam Parasuraman et al., 1985) mendefinisikannya dengan 'kesesuaian dengan persyaratan'. Kedua definisi tersebut berkaitan dengan kualitas produk, namun pengertian tersebut tidak cukup untuk mendefinisikan kualitas layanan. Pembahasan mengenai kualitas layanan banyak dikaji pada tahun 1980-an oleh para peneliti seperti Parasuraman dan para ahli yang lain sehingga menghasilkan suatu pengukuran kualitas layanan yang terkenal pada saat itu, yaitu *Servqual*.

Parasuraman et al. (1985) membedakan kualitas layanan dari produk berdasarkan 3 (tiga) karakteristik khusus: (1) tidak berwujud; (2) heterogen; dan (3) tidak dapat dipisahkan. Kualitas layanan dikatakan tidak berwujud karena layanan dinilai berdasarkan kinerja bukan pada produk atau barang yang sifatnya berwujud. Selain itu beberapa kualitas layanan pun tidak dapat dihitung dan diinventarisir, sehingga perusahaan sulit untuk memahami persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan mereka (Zeithaml, 1981 dalam Parasuraman et al., 1985).

Parasuraman et al. (1985) juga menyatakan bahwa kualitas layanan bersifat heterogen karena kinerjanya tidak sama antara satu produsen dengan produsen lainnya, satu konsumen dengan konsumen lainnya, serta dari satu hari ke hari lainnya. Kualitas layanan tidak seperti kualitas produk yang diciptakan di dalam pabrik kemudian dikirimkan kepada konsumen. Kualitas layanan terbentuk ketika pelayanan atau ketika interaksi dengan konsumen terjadi. Untuk itulah kualitas layanan memiliki karakteristik yaitu tidak dapat dipisahkan.

Dengan menggunakan paradigma *disconfirmation* sebagai dasar, Parasuraman et al. (1985) mengembangkan model *Servqual* yang mengindikasikan bahwa persepsi konsumen terhadap kualitas layanan didapatkan dari perbandingan antara ekspektasi konsumen dan persepsi mereka terkait layanan. Pengalaman masa lalu juga turut berkontribusi dalam membentuk persepsian kualitas layanan. Kualitas layanan pada model awal *Servqual* tersusun dari 10 aspek, yaitu:

- a. Akses, bermakna kemudahan suatu jasa untuk diakses termasuk dalam hal waktu dan lokasi.
- b. Komunikasi, bermakna memberikan informasi kepada konsumen dengan bahasa yang disesuaikan sehingga dapat dimengerti.
- c. Adab, mencakup kesopanan karyawan dalam memberikan pelayanan.
- d. Kredibilitas, mencakup kejujuran, kebenaran dan kepercayaan, mengutamakan kepentingan konsumen di atas segala-galanya.
- e. Reliabilitas, bermakna konsistensi kerja yaitu memberikan pelayanan yang terbaik di awal.
- f. Daya tanggap, bermakna kesediaan karyawan untuk memberikan pelayanan secepat mungkin.

- g. Keamanan, bermakna aman dari risiko-risiko dan bahaya-bahaya.
- h. Wujud, mencakup fasilitas fisik, penampilan karyawan dan peralatan-peralatan yang digunakan selama memberikan pelayanan.
- i. Kompetensi, bermakna keahlian dan pengetahuan yang dimiliki karyawan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.
- j. Pemahaman, bermakna berusaha untuk memahami apa yang dibutuhkan dan diminta oleh konsumen.

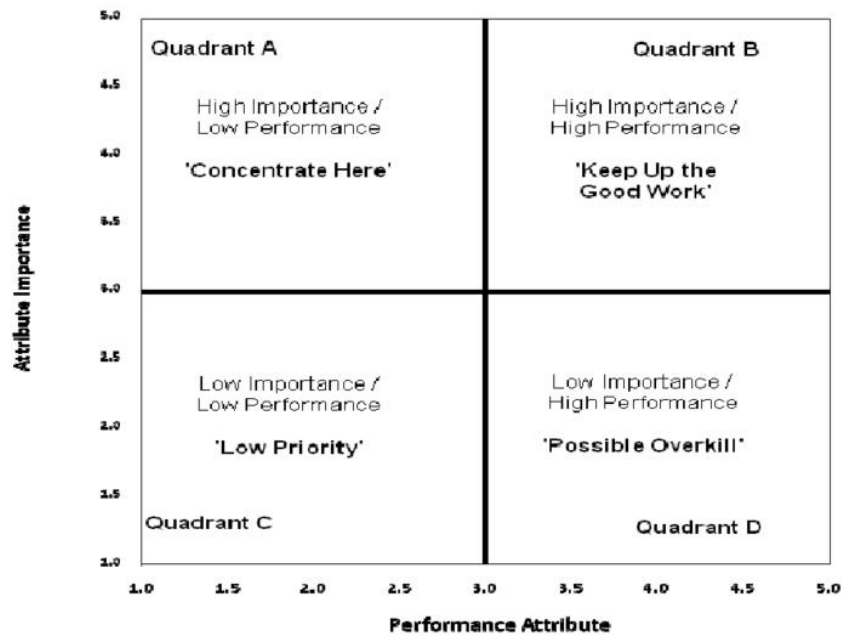
Setelah melakukan serangkaian Uji Validitas dan Reliabilitas, Parasuraman, Zeithaml, and Berry sampai pada suatu kondisi dimana dari 10 determinan berkurang menjadi 5 determinan, dengan rincian sebagai berikut: *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *tangibles* (bukti langsung), dan *empathy* (empati).

Metode *Servequal* merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari aspek masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai *gap* (kesenjangan) yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang telah diterima dengan harapan terhadap yang akan diterima. Pengukurannya metode ini dengan mengukur kualitas layanan dari aspek masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai *gap* yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang diterima dengan harapan konsumen terhadap layanan yang akan diterima.

3. Importance Performance Analysis

Model ini dikembangkan oleh Martilla dan James (1977). Model ini mengukur tingkat kepentingan dan tingkat kinerja aspek layanan sebagai dasar evaluasi efektivitas suatu program layanan. Analisis model ini menghubungkan kepentingan dan juga kinerja pada perspektif konsumen (Martilla dan James, 1977), yang dibagi menjadi 4 (empat) Kuadran.

Gambar 2 Model Matriks Kepentingan dan Kinerja



Sumber: Tjiptono, Fandy., Gregorius Chandra. (2011). *Service, Quality, and satisfaction*, Edisi 3 Yogyakarta: Andi

a. Kuadran I

Kuadran I berisi aspek-aspek layanan dengan kinerja yang sudah sangat baik dan juga dipersepsikan sangat penting oleh responden. Bappebti memiliki tugas untuk mempertahankan kinerja serta kepentingan aspek-aspek yang berada pada Kuadran Ini.

b. Kuadran II

Pada Kuadran Ini, aspek-aspek layanan yang diukur dipersepsikan sangat penting oleh para responden, akan tetapi mereka juga mempersepsikan kinerja yang kurang baik dari aspek tersebut. Dengan demikian aspek-aspek layanan yang berada pada Kuadran Ini menjadi prioritas utama Bappebti untuk terus diperbaiki.

c. Kuadran III

Aspek-aspek layanan yang dipersepsikan tidak begitu penting dan memiliki kinerja yang tidak maksimal mengelompok pada kuadran Ini. Kondisi tersebut menempatkan aspek-aspek layanan pada kolom ini pada prioritas rendah.

Implikasinya adalah Bappebti dapat mengeluarkan sumber daya serta biaya yang sifatnya terbatas (Tszeng dan Chang, 2011) atau mengalokasikannya ke aspek-aspek mutu layanan dengan prioritas utama (yang berada pada Kuadran II).

d. Kuadran IV

Pada Kuadran Ini, pengguna layanan mempersepsikan kinerja layanan yang sangat memuaskan namun juga dirasa tidak terlalu penting. Aspek-aspek pelayanan yang berada pada kuadran Ini dirasa terlalu berlebihan dalam hal pelaksanaannya. Oleh karena itu, agar pelayanan lebih efektif dan efisien di masa yang akan datang, Bappebti dapat mengurangi aktivitas-aktivitas yang dinilai terlalu berlebih. Namun demikian bukan berarti layanan tidak perlu dipertahankan. Dikarenakan kebutuhan pengguna layanan selalu berubah, bukan mustahil tingkat kepentingan aspek-aspek pada Kuadran Ini akan tinggi pada masa mendatang.

GAMBARAN UMUM BAPPEBTI

Pada bab ini dijelaskan tentang gambaran umum yang terdiri dari profil badan pengawas perdagangan komoditi (Bappebti), serta tugas dan fungsi dari Bappebti beserta unit kerja dibawahnya.

1. Profil Badan Pengawas Perdagangan Berjangka Komoditi

Sebagai bagian dari suatu pemerintahan, Kementerian Perdagangan merupakan instansi pemerintah yang mempunyai peranan vital di dalam suatu negara untuk melakukan pembangunan ekonomi. Berdasarkan UU No 10 Tahun 2011, UU No 9 Tahun 2011, UU No 7 Tahun 2014, PP No 75 Tahun 2022, Badan Pengawas Perdagangan Berjangka Komoditi (Bappebti) memiliki kewenangan membina, mengatur, mengawasi dan mengembangkan kegiatan Perdagangan Berjangka Komoditi (PBK), Sistem Resi Gudang (SRG), Pasar Lelang Komoditas (*forward*). Peran Bappebti untuk mewujudkan kegiatan PBK yang teratur, wajar, efisien, dan efektif serta dalam suasana persaingan yang sehat. PBK juga untuk melindungi kepentingan semua pihak dari ancaman resiko dan fluktuasi harga yang tidak pasti melalui kegiatan lindung nilai (*hedging*) sebagai sarana pengelolaan risiko harga dan pembentukan harga yang transparan. Dalam rangka mendukung pembangunan ekonomi, Kementerian Perdagangan dan Bappebti maka diperlukan organisasi yang memiliki tugas dan fungsi yang selaras dengan upaya pencapaian sasaran strategis yang telah ditetapkan.

Sistem Resi Gudang (SRG) merupakan salah satu instrument penting dan efektif dalam sistem pembiayaan perdagangan. SRG harus dapat memfasilitasi pemberian kredit bagi dunia usaha dengan agunan inventori atau barang yang disimpan di gudang. SRG juga bermanfaat dalam menstabilkan harga pasar dengan memfasilitasi cara penjualan yang dapat dilakukan sepanjang tahun. Pasar Lelang Komoditi (PLK) sebagai sarana pemasaran komoditi yang efisien dan berperan dalam pembentukan harga yang wajar, adil dan transparan, dan keberadaannya dapat menjadi sarana untuk mempertemukan secara langsung pembeli dengan penjual

dalam upaya memperpendek mata rantai perdagangan dengan harapan terwujudnya sistem perdagangan nasional yang efektif dan efisien.

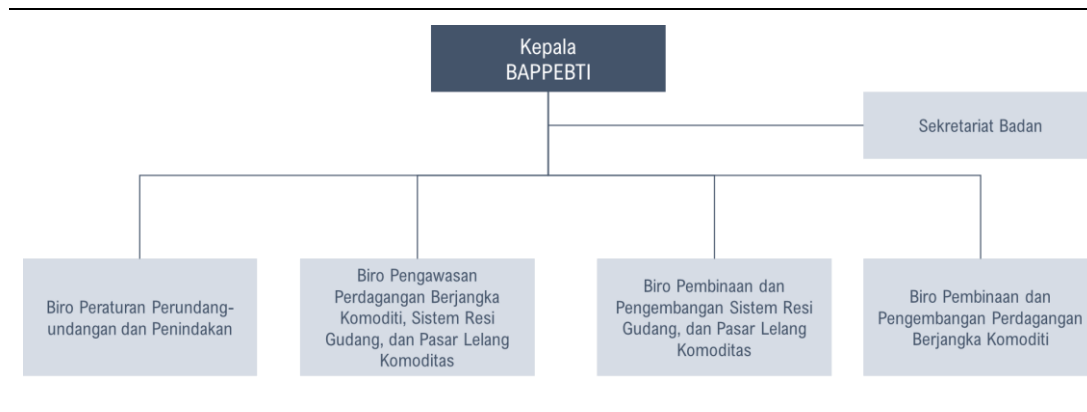
Sesuai dengan Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 29 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perdagangan disebutkan bahwa tugas Bappebti adalah menyelenggarakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang pengembangan, pembinaan dan pengawasan perdagangan berjangka komoditi, sistem resi gudang dan pasar lelang komoditas. Dalam melaksanakan tugas tersebut Bappebti menyelenggarakan fungsi sebagai berikut:

1. perumusan kebijakan di bidang pengembangan, pembinaan dan pengawasan perdagangan berjangka komoditi, sistem resi gudang dan pasar lelang komoditas;
2. pelaksanaan kebijakan di bidang pengembangan, pembinaan dan pengawasan perdagangan berjangka komoditi, sistem resi gudang dan pasar lelang komoditas;
3. pelaksanaan pengawasan preventif di bidang perdagangan berjangka komoditi, sistem resi gudang, dan pasar lelang komoditas;
4. pelaksanaan pengawasan represif dalam hal pemeriksaan, penyidikan dan pengenaan sanksi di bidang perdagangan berjangka komoditi, dan sistem resi gudang;
5. penyusunan norma, standar, prosedur dan kriteria di bidang pembinaan sistem resi gudang, dan pasar lelang komoditas;
6. pemberian bimbingan teknis dan supervisi di bidang pembinaan sistem resi gudang, dan pasar lelang komoditas;
7. pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang pengembangan, pembinaan dan pengawasan perdagangan berjangka komoditi, sistem resi gudang, dan pasar lelang komoditas;
8. pelaksanaan administrasi Badan Pengawas Perdagangan Berjangka Komoditi;
9. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Menteri.

Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi tersebut di atas, maka susunan organisasi Bappebti terdiri atas 5 (lima) Unit Eselon II, yaitu Sekretariat Badan; Biro

Peraturan Perundang-undangan dan Penindakan; Biro Pengawasan Perdagangan Berjangka Komoditi, Sistem Resi Gudang dan Pasar Lelang Komoditas; Biro Pembinaan dan Pengembangan Sistem Resi Gudang dan Pasar Lelang Komoditas; serta Biro Pembinaan dan Pengembangan Perdagangan Berjangka Komoditi.

Gambar 3 Struktur Organisasi Bappebti



2. Tugas dan Fungsi masing-masing unit Eselon II Bappebti

Tugas pokok Badan Pengawas Perdagangan Berjangka Komoditi adalah melaksanakan pembinaan, pengaturan, pengawasan, dan pengembangan kegiatan Perdagangan Berjangka, Sistem Resi Gudang, dan Pasar Lelang Komoditi. Untuk menyelenggarakan tugas pokok tersebut Badan Pengawas Perdagangan Berjangka Komoditi mempunyai fungsi yaitu:

a. Sekretariat Badan

Sekretariat badan mempunyai tugas melaksanakan koordinasi pelaksanaan tugas dan pemberian pelayanan dukungan teknis dan administrasi kepada seluruh satuan organisasi di lingkungan Badan Pengawas Perdagangan Berjangka Komoditi. Dalam melaksanakan tugas, Sekretariat Badan menyelenggarakan fungsi:

- a. koordinasi dan penyusunan rencana, program dan anggaran, pemantauan program, serta pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di lingkungan Badan Pengawas Perdagangan Berjangka Komoditi;

- b. koordinasi pelaksanaan dan pelaporan urusan keuangan di lingkungan Badan Pengawas Perdagangan Berjangka Komoditi;
- c. koordinasi dan pelaksanaan kerja sama dan pelayanan informasi publik di lingkungan Badan Pengawas Perdagangan Berjangka Komoditi;
- d. koordinasi dan pelaksanaan urusan kepegawaian, organisasi, dan tata laksana di lingkungan Badan Pengawas Perdagangan Berjangka Komoditi;
- e. koordinasi dan pelaksanaan, pemantauan, serta evaluasi kepatuhan internal dan manajemen risiko di lingkungan Badan Pengawas Perdagangan Berjangka Komoditi;
- f. koordinasi dan pelaksanaan urusan perlengkapan, rumah tangga serta barang milik negara di lingkungan Badan Pengawas Perdagangan Berjangka Komoditi;
- g. koordinasi dan pelaksanaan tata usaha, tata persuratan, kearsipan di lingkungan Badan Pengawas Perdagangan Berjangka Komoditi.

Untuk melaksanakan tugas pokok dan fungsi tersebut di atas, maka Sekretariat badan terdiri atas:

- a. Bagian Umum; yang mempunyai tugas melaksanakan urusan kepegawaian, organisasi, dan tata laksana, barang milik negara, perlengkapan, rumah tangga, tata persuratan, dan dokumentasi di lingkungan Badan Pengawas Perdagangan Berjangka Komoditi. Dalam melaksanakan tugas tersebut, Bagian Umum menyelenggarakan fungsi:
 - a. pelaksanaan urusan kepegawaian, organisasi, dan tata laksana;
 - b. pelaksanaan urusan barang milik negara; dan
 - c. pelaksanaan urusan, penyimpanan dan pendistribusian perlengkapan, rumah tangga, tata persuratan, kearsipan di lingkungan Badan Pengawas Perdagangan Berjangka Komoditi.

Bagian Umum terdiri dari 1 (satu) Sub Bagian yaitu:

- a. Sub Bagian Barang Milik Negara; Sub Bagian Barang Milik Negara mempunyai tugas melaksanakan penyiapan bahan pelaksanaan urusan barang milik negara, penyimpanan dan pendistribusian perlengkapan, rumah tangga, tata persuratan, kearsipan dan dokumentasi, serta ketatausahaan di lingkungan Badan Pengawas Perdagangan Berjangka Komoditi.

b. Biro Peraturan Perundang-undangan dan Penindakan

Biro Peraturan Perundang-undangan dan Penindakan mempunyai tugas melaksanakan koordinasi perumusan dan penyusunan peraturan, pemberian pelayanan hukum, dan litigasi di bidang perdagangan berjangka komoditi, sistem resi gudang dan pasar lelang komoditas serta pelaksanaan pengawasan represif. Dalam melaksanakan tugas tersebut Biro Peraturan Perundang-undangan dan Penindakan Bappebti menyelenggarakan fungsi:

- a. pelaksanaan koordinasi perumusan dan penyusunan peraturan perundang-undangan serta telaahan hukum dan pelayanan hukum di bidang perdagangan berjangka komoditi, sistem resi gudang, dan pasar lelang komoditas;
- b. pelaksanaan pengawasan represif dalam pemeriksaan, penyidikan, dan pengenaan sanksi di bidang perdagangan berjangka komoditi, sistem resi gudang, dan pasar lelang komoditas ;
- c. pelaksanaan identifikasi, pemeriksaan, penyidikan terhadap tindakan praktek-praktek perdagangan berjangka komoditi yang dilarang, praktek-praktek ilegal dan koordinasi dengan aparat penegak hukum di bidang perdagangan berjangka komoditi serta sistem resi gudang; dan
- d. pelaksanaan urusan tata usaha dan rumah tangga Biro peraturan Perundang-undangan dan Penindakan.

Untuk melaksanakan tugas pokok dan fungsi tersebut di atas, maka Biro Peraturan Perundang-undangan dan Penindakan terdiri atas:

a. Subbagian Tata Usaha;

Subbagian Tata Usaha mempunyai tugas melakukan urusan perencanaan, keuangan, kepegawaian, ketatalaksanaan, barang milik negara, tata persuratan, kearsipan, dan kerumahtanggaan Biro Peraturan Perundang-undangan dan Penindakan.

c. Biro Pengawasan Perdagangan Berjangka Komoditi, Sistem Resi Gudang, dan Pasar Lelang Komoditas

Biro Pengawasan Perdagangan Berjangka Komoditi, Sistem Resi Gudang, dan Pasar Lelang Komoditas mempunyai tugas melaksanakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan serta evaluasi dan pelaporan di bidang pengawasan perdagangan berjangka komoditi, sistem resi gudang, dan pasar lelang komoditas. Dalam menyelenggarakan tugas pokok tersebut Biro Pengawasan Perdagangan Berjangka Komoditi, Sistem Resi Gudang, dan Pasar Lelang Komoditas mempunyai fungsi:

- a. penyiapan perumusan kebijakan di bidang pengawasan transaksi, pengawasan kepatuhan dan audit perdagangan berjangka komoditi, sistem resi gudang, dan pasar lelang komoditas;
- b. penyiapan pelaksanaan kebijakan di bidang pengawasan transaksi, pengawasan kepatuhan dan audit perdagangan berjangka komoditi, sistem resi gudang, dan pasar lelang komoditas;
- c. penyiapan pelaksanaan pengawasan preventif perdagangan berjangka komoditi, sistem resi gudang, dan pasar lelang komoditas;
- d. penyiapan evaluasi dan pelaporan di perdagangan berjangka komoditi, sistem resi gudang, dan pasar lelang komoditas; dan
- e. Pelaksanaan urusan tata usaha dan rumah tangga Biro Pengawasan Perdagangan Berjangka Komoditi, Sistem Resi Gudang, dan Pasar Lelang Komoditas.

Untuk melaksanakan tugas pokok dan fungsi tersebut di atas, maka Biro Pengawasan Pasar Berjangka dan Fisik terdiri atas:

a. Subbagian Tata Usaha;

Subbagian Tata Usaha mempunyai tugas melakukan urusan perencanaan, keuangan, kepegawaian, ketatalaksanaan, barang milik negara, persuratan, kearsipan, dan kerumahtanggaan Biro Pengawasan Perdagangan Berjangka Komoditi, Sistem Resi Gudang, dan Pasar Lelang Komoditas.

d. Biro Pembinaan dan Pengembangan Perdagangan Berjangka Komoditi

Biro Pembinaan dan Pengembangan Perdagangan Berjangka Komoditi mempunyai tugas melaksanakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang pembinaan dan pengembangan perdagangan berjangka komoditi. Dalam menyelenggarakan tugas pokok tersebut Biro Pembinaan dan Pengembangan Perdagangan Berjangka Komoditi memiliki fungsi:

- a. penyiapan perumusan kebijakan di bidang penguatan, pemberdayaan, dan pengembangan perdagangan berjangka komoditi;
- b. penyiapan pelaksanaan kebijakan di bidang penguatan, pemberdayaan, dan pengembangan perdagangan berjangka komoditi;
- c. penyiapan evaluasi dan pelaporan di bidang penguatan, pemberdayaan, dan pengembangan perdagangan berjangka komoditi;
- d. pelaksanaan pengembangan data dan teknologi informasi di bidang penguatan, pemberdayaan, dan pengembangan perdagangan berjangka komoditi; dan
- e. penyiapan pelaksanaan urusan tata usaha dan rumah tangga Biro.

Untuk melaksanakan tugas pokok dan fungsi tersebut di atas, maka Biro Pembinaan dan Pengembangan Perdagangan Berjangka Komoditi terdiri atas:

a. Subbagian Tata Usaha;

Subbagian Tata Usaha mempunyai tugas melakukan urusan perencanaan, keuangan, kepegawaian, ketatalaksanaan, barang milik negara, persuratan, kearsipan, dan kerumahtanggaan Biro Pembinaan dan Pengembangan Perdagangan Berjangka Komoditi.

e. Biro Pembinaan dan Pengembangan Sistem Resi Gudang dan Pasar Lelang Komoditas

Biro Pembinaan dan Pengembangan Sistem Resi Gudang dan Pasar Lelang Komoditas mempunyai tugas melaksanakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang sistem resi gudang dan pasar lelang komoditas. Dalam melaksanakan tugasnya Biro Pembinaan dan Pengembangan Sistem Resi Gudang dan Pasar Lelang Komoditas mempunyai fungsi:

- a. penyiapan perumusan kebijakan di bidang penguatan, pemberdayaan dan pengembangan sistem resi gudang dan pasar lelang komoditas;
- b. penyiapan pelaksanaan kebijakan di bidang penguatan, pemberdayaan dan pengembangan sistem resi gudang dan pasar lelang komoditas;
- c. penyiapan penyusunan norma, standar, prosedur dan kriteria di bidang penguatan, pemberdayaan dan pengembangan sistem resi gudang dan pasar lelang komoditas;
- d. penyiapan pelaksanaan pemberian bimbingan teknis di bidang penguatan, pemberdayaan dan pengembangan sistem resi gudang dan pasar lelang komoditas;
- e. penyiapan evaluasi dan pelaporan di bidang penguatan, pemberdayaan dan pengembangan sistem resi gudang dan pasar lelang komoditas;
- f. penyiapan pelaksanaan pengembangan data dan sistem informasi di bidang pengembangan sistem resi gudang dan pasar lelang komoditas dan
- g. pelaksanaan urusan tata usaha dan rumah tangga Biro Pembinaan dan Pengembangan Sistem Resi Gudang dan Pasar Lelang Komoditas.

Untuk melaksanakan tugas pokok dan fungsi tersebut di atas, maka tugasnya Biro Pembinaan dan Pengembangan Sistem Resi Gudang dan Pasar Lelang Komoditas terdiri atas:

- a. Subbagian Tata Usaha;

Subbagian Tata usaha mempunyai tugas melakukan urusan perencanaan, keuangan, kepegawaian, ketatalaksanaan, barang milik negara, persuratan, kearsipan, dan kerumahtanggaan biro pembinaan dan pengembangan Sistem Resi Gudang dan Pasar Lelang Komoditas.

METODE SURVEI

Pada bab ini dijelaskan tentang metode survei yang digunakan untuk mengetahui kepuasan pengguna layanan publik Bappebti. Bab ini terdiri dari metode pengumpulan data, definisi operasional dan pengukuran, instrument survei serta metode analisis data yang digunakan.

1. Metode pengumpulan data

Survei kepuasan pengguna layanan publik Bappebti menggunakan data primer dan data sekunder. Data sekunder digunakan untuk menentukan kerangka penelitian dan juga sebagai bahan penyusunan kuesioner. Selain itu data sekunder juga digunakan untuk melakukan analisis makro terhadap kondisi perkembangan situasi dan kondisi terkini dari Bappebti.

Data primer diperoleh dengan melakukan proses survei kepada pengguna layanan publik Bappebti. Survei daring yang dimaksud dapat diakses melalui aplikasi *office form*, dengan rincian sebagai berikut:

1. Layanan Perijinan Bidang PBK dialamat <https://bit.ly/SKMPBK2022-Q3>
2. Layanan Perijinan Bidang SRG dialamat <https://bit.ly/SKMSRG2022-Q3>
3. Layanan Perijinan Bidang PLK dialamat <https://bit.ly/SKMPLK2022-Q3>
4. Layanan Konsultasi Hukum dialamat <https://bit.ly/SKMHUKUM2022-Q3>
5. Layanan Informasi Publik Bappebti dialamat <https://bit.ly/SKMKIP2022-Q3>

2. Responden dan teknik pengambilan sampel

Populasi dalam studi ini adalah seluruh pengguna layanan yang menggunakan layanan publik yang dilaksanakan oleh Bappbeti. Penentuan responden ditetapkan kepada pengguna layanan yang berinteraksi dengan unit pelayanan Bappebti pada bulan Januari-Desember 2022.

Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *non-probability sampling* yakni menggunakan *metode purposive sampling* (Cooper dan Schindler, 2014). Berbasis metode tersebut, survei ini memilih sampel riset berdasarkan kesesuaian dengan

tujuan penelitian yang ingin dicapai, dan kemudian ukurannya ditentukan dengan mempertimbangkan jumlah pengguna layanan dan keterwakilan dari masing-masing jenis layanan yang menjadi objek survei. Sebagai upaya untuk menghindari bias maka pemilihan responden adalah masyarakat yang sudah melakukan atau yang telah mendapatkan layanan secara menyeluruh dari Bappebti yang dilakukan survei online.

Tabel 1 Jumlah Responden Survei Kepuasan Pengguna Layanan Publik Bappebti

No	Jenis Survei	Jumlah Responden		
		Q1-2022	Q2-2022	Q3-2022
1	Layanan Perijinan PBK	61	58	56
2	Layanan Perijinan SRG	4	10	21
3	Layanan Perijinan PLK	1	2	3
4	Layanan Konsultasi Hukum	8	3	45
5	Layanan Informasi Publik	72	58	47
Total Responden		146	131	172

Sumber: Data diolah (2022)

3. Definisi operasional dan pengukuran

Survei ini menggunakan instrumen kuesioner yang disusun sesuai teori dan konsep yang relevan dengan tetap melakukan proses adaptasi sesuai perkembangan situasi dan kondisi terkini. Sebagai rujukan utama dalam penyusunan definisi operasional dan pengukuran adalah PermenpanRB No. 14 Tahun 2017. Adapun untuk pengambilan data survei dilakukan dengan daring menggunakan layanan survei *office form*. Variabel operasional yang diuji yaitu (1) Kepentingan; (2) Kepuasan.

Tabel 2 Definisi operasional dan pengukuran

Variabel	Definisi Operasional	Skala Pengukuran
Kepentingan	Seberapa tinggi tingkat	1= Sangat Tidak Penting
	kepentingan yang	2= Tidak Penting
	responden rasakan terkait	3= Penting
		4= Sangat Penting

Variabel	Definisi Operasional	Skala Pengukuran
	dengan layanan yang diterima	
Kepuasan	Seberapa tinggi tingkat kepuasan yang responden rasakan terkait dengan layanan yang diterima	1= Sangat Tidak Puas 2= Tidak Puas 3= Puas 4= Sangat Puas

Sumber: Hasil analisis (2022)

Variabel kepuasan dan kepentingan terdiri dari sembilan aspek layanan berdasarkan indikator-indikator spesifik yang ditetapkan sesuai PermenpanRB No. 14 Tahun 2017 yang digunakan untuk melakukan survei layanan perijinan PBK, SRG, dan PLK, serta layanan konsultasi hukum dan layanan informasi publik,. Penjelasan dari masing-masing aspek terdiri dari:

1. **Persyaratan** adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Prosedur Pelayanan** adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu Penyelesaian** adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/Tarif** adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan** adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan
6. **Kompetensi Pelaksana** adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. **Perilaku Pelaksana** adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. **Pengaduan** adalah Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan Prasarana** adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses pelayanan.

4. Instrumen survei

Instrumen survei yang digunakan berupa kuesioner yang berisi pertanyaan terbuka dan tertutup. Untuk pertanyaan tertutup, responden diminta untuk mengisi dan memberikan penilaian terhadap pernyataan dalam kuesioner berdasarkan pilihan jawaban yang telah disediakan oleh peneliti. Pertanyaan terbuka digunakan untuk menampung saran dan kritik dari responden terhadap kinerja layanan berdasarkan tugas dan fungsi. Dalam survei ini, kuesioner terbagi menjadi dua bagian yaitu:

- **Bagian A:** Pada bagian ini berisi profil umum responden (baik responden individu atau badan), identitas layanan, dan variabel kepentingan dan kepuasan dari layanan publik yang diterima oleh pelanggan. Penilaian dilakukan sesuai dengan variabel penilaian berdasarkan PermenPANRB No. 14 tahun 2017 tentang Pedoman survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik. Output dari bagian A digunakan untuk menghitung skor indeks kepuasan masyarakat atas layanan perijinan, konsultasi hukum, dan informasi publik di bidang PBK, SRG, dan PLK.
- **Bagian B:** Pada bagian ini terdapat pertanyaan terbuka yang menampung saran responden untuk perbaikan kinerja layanan dan meningkatkan kepuasan pengguna layanan.

5. Metode Analisis Data

Data dan informasi yang diperoleh dari hasil survei kemudian diolah dengan menggunakan metode statistik yang sesuai. Dengan mengacu pada konsepsi pertanyaan survei yang sudah ditetapkan, maka metode analisis data yang digunakan dalam survei ini meliputi tiga bagian yakni:

a. Analisis deskriptif

Metode ini digunakan untuk melihat tendensi sentral, sebaran dan distribusi dari profil responden, kualitas layanan sesuai dengan persepsi kepuasan dan kepentingan pengguna layanan. Statistik deskriptif berfungsi sebagai alat awal untuk mendeskripsikan data (Cooper dan Schindler, 2014, h. 398).

b. Perhitungan Indeks Kepuasan Pengguna Layanan (IKPL)

Penyusunan nilai Indeks Kepuasan Pengguna Layanan (IKPL) diadaptasi dari PermenPANRB No. 14 tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik yang disesuaikan dengan konteks dan kebutuhan dari Bappebti. Indeks Kepuasan Pengguna Layanan (IKPL) dijelaskan sebagai berikut:

1. Indeks Kepuasan Pengguna Layanan (IKPL) dihitung dengan menggunakan "*nilai rata-rata tertimbang*" masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap sembilan unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai Terimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}}$$

2. Untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Pengguna Layanan (IKPL) pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$IKPL = \frac{\text{Total Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai terimbang}$$

3. Dalam proses memudahkan interpretasi terhadap penilai Indeks Kepuasan Pengguna Layanan (IKPL) yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai Interval IKPL} = \text{Skor IKPL} \times 25$$

4. Data yang telah masuk, akan diolah dan dianalisa dengan menggunakan aplikasi Microsoft Excel dan SPSS. Pengolahan data akan menghasilkan *output* seperti pada Tabel di bawah ini.

Tabel 3 Nilai Interval Indeks Kepuasan Pengguna Layanan (IKPL)

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (X)	Nilai Unit Pelayanan (Y)
1	1.00-2.599	25.00-64.99	D	Tidak Baik
2	2.60-3.064	65.00-76.60	C	Kurang Baik
3	3.064-3.532	76.61-88.30	B	Baik
4	3.532-4.00	88.31-100.00	A	Sangat Baik

Sumber: PermenPANRB No. 14 tahun 2017

c. Metode hubungan kepentingan dan kepuasan

Metode ini digunakan untuk mengidentifikasi pemetaan posisi aspek-aspek layanan terkait dengan kriteria kepentingan aspek layanan dan kriteria kinerja (kepuasan) aspek layanan yang dalam ini didefinisikan sebagai tingkat kepuasan pengguna layanan. Data yang telah diperoleh kemudian dianalisis dalam suatu matrik *importance satisfaction analysis* (ISA) yang diadaptasi dari matrik *importance performance analysis* (IPA). Penentuan status penilaian kepuasan pengguna layanan, batas ideal ditetapkan berdasarkan titik *cut-off* bernilai 3,00. Artinya nilai variabel di bawah nilai 3 akan dianggap sebagai buruk, dan sebaliknya nilai variabel di atas nilai 3 akan dianggap sebagai baik.

d. Analisis konten

Analisis data kualitatif yang didapatkan dari hasil kuesioner pada pertanyaan terbuka dilakukan dengan menggunakan metode analisis konten. Berdasarkan fungsinya, metode ini digunakan untuk menganalisis data yang berupa teks dengan cara membaca kata demi kata untuk kemudian diberi suatu kode (proses coding) terurut sebagai kata kunci yang perlu dipertimbangkan (Miles and Huberman, 1991). Secara umum proses coding dengan menggunakan pendekatan induktif diawali dengan

mengklasifikasikan informasi, menemukan code/ label makna kemudian dikelompokkan dalam kategori yang dijadikan dasar untuk menentukan kesamaan tema, dan dianalisis dengan menggunakan prinsip-prinsip analisis isi (Krippendorff, 2004). Makna tersebut dapat diambil melalui hasil dari text ataupun hasil intrepetasi makna yang terkandung dalam text saran dari responden.

ANALISIS DATA

Pada bab ini dijelaskan tentang analisis data yang dilakukan untuk menjawab pertanyaan riset pada Bab 1. Dalam bab ini juga dijelaskan hasil kodifikasi dari saran dan masukan yang disampaikan oleh responden pengguna layanan Bappebti.

1. Uji validitas dan reliabilitas

Validitas adalah tingkat keandalan dan kesahihan alat ukur yang digunakan. Instrumen dikatakan valid berarti menunjukkan alat ukur yang dipergunakan untuk mendapatkan data itu valid atau dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2004). Uji validitas dilakukan untuk memastikan apakah alat atau instrumen yang digunakan dalam survei mampu secara valid mengukur apa yang seharusnya diukur (Cooper dan Schindler, 2014). Dalam survei ini uji validitas diukur dengan *product moment pearson correlation*. Jika *R-hitung* (R_h) \geq *R-Tabel* (R_t) (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen kuisioner valid.

Reliabilitas adalah ukuran yang menunjukkan bahwa alat ukur yang digunakan dalam penelitian berperilaku mempunyai keandalan sebagai alat ukur, diantaranya diukur melalui konsistensi hasil pengukuran dari waktu ke waktu jika fenomena yang diukur tidak berubah (Harrison, dalam Zulganef, 2006). Menurut Cooper dan Schindler (2014), instrumen pengukuran dikatakan *reliabel* apabila instrumen tersebut mampu memberikan hasil yang konsisten dari waktu ke waktu dengan situasi dan kondisi yang berbeda. Kriteria untuk reliabilitas output dilakukan uji dengan menggunakan nilai *Cronbach's alpha*. Jika nilai *cronbach's alpha* $>$ *R-Tabel* (R_t) artinya reliabilitas mencukupi.

a. Uji validitas dan reliabilitas instrumen pada survei layanan perijinan PBK

Dalam memastikan validitas dan reliabilitas instrumen pada survei layanan perijinan PBK, dilakukan uji validitas dengan membandingkan nilai *R-hitung* (R_h) seperti pada Tabel 4 di bawah ini dengan *R-Tabel* (R_t) pada taraf signifikansi 5 persen dengan jumlah responden sebanyak 56 orang. Bila *R-hitung* (R_h) lebih besar dari *R-Tabel* (R_t), maka dapat disimpulkan bahwa instrumen survei ini valid untuk digunakan.

Tabel 4 Hasil uji validitas variabel kepuasan layanan perijinan PBK

No	Aspek Layanan	R-hitung (R_h)	R-Tabel (R_t)	Validitas ($R_h > R_t$)
1	Persyaratan Pelayanan	0,838	0,266	Valid
2	Prosedur Pelayanan	0,816	0,266	Valid
3	Waktu Pelayanan	0,791	0,266	Valid
4	Biaya/Tarif	0,837	0,266	Valid
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	0,826	0,266	Valid
6	Kompetensi Pelaksana	0,782	0,266	Valid
7	Perilaku Pelaksana	0,756	0,266	Valid
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	0,838	0,266	Valid
9	Sarana dan Prasarana	0,850	0,266	Valid

Sumber: Hasil analisis (2022)

Dalam survei ini, reliabilitas variabel diukur dengan menggunakan *cronbach's alpha*. Jika nilai *cronbach's alpha* (α) > R-Tabel (R_t) artinya reliabilitas mencukupi (*sufficient reliability*). Berdasarkan nilai *cronbach's alpha* yang dirangkum di Tabel 5, terlihat bahwa seluruh item pengukuran kriteria kepuasan layanan perijinan PBK memiliki nilai *cronbach's alpha* di atas R-Tabel (R_t) dimana hasil ini menunjukkan tingkat reliabilitas cukup tinggi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel dalam instrumen survei ini adalah *reliabel*.

Tabel 5 Hasil uji reliabilitas variabel kepuasan layanan perijinan PBK

No	Aspek Layanan	<i>Cronbach alpha</i> (α)	R-Tabel (R_t)	Validitas ($\alpha > R_t$)
1	Persyaratan Pelayanan	0,753	0,266	Reliable
2	Prosedur Pelayanan	0,752	0,266	Reliable
3	Waktu Pelayanan	0,751	0,266	Reliable
4	Biaya/Tarif	0,769	0,266	Reliable
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	0,755	0,266	Reliable
6	Kompetensi Pelaksana	0,750	0,266	Reliable
7	Perilaku Pelaksana	0,757	0,266	Reliable
8	Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan	0,757	0,266	Reliable

No	Aspek Layanan	<i>Cronbach alpha</i> (α)	R-Tabel (R_t)	Validitas ($\alpha > R_t$)
9	Sarana Dan Prasarana	0,763	0,266	Reliable

Sumber: Hasil analisis (2022)

b. Uji validitas dan reliabilitas instrumen pada layanan perijinan SRG

Guna memastikan validitas dan reliabilitas instrumen pada survei layanan perijinan SRG, dilakukan uji validitas dengan membandingkan nilai *R-hitung* (R_h) seperti pada Tabel 6 di bawah ini dengan *R-Tabel* (R_t) pada taraf signifikansi 5 persen dengan jumlah responden sebanyak 21 orang. Bila *R-hitung* (R_h) lebih besar dari *R-Tabel* (R_t), maka dapat disimpulkan bahwa instrumen survei ini valid untuk digunakan.

Tabel 6 Hasil uji validitas variabel kepuasan layanan perijinan SRG

No	Aspek Layanan	R-hitung (R_h)	R-Tabel (R_t)	Validitas ($R_h > R_t$)
1	Persyaratan Pelayanan	0,723	0,352	Valid
2	Prosedur Pelayanan	0,775	0,352	Valid
3	Waktu Pelayanan	0,868	0,352	Valid
4	Biaya/Tarif	0,824	0,352	Valid
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	0,774	0,352	Valid
6	Kompetensi Pelaksana	0,819	0,352	Valid
7	Perilaku Pelaksana	0,868	0,352	Valid
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	0,745	0,352	Valid
9	Sarana dan Prasarana	0,868	0,352	Valid

Sumber: Hasil analisis (2022)

Untuk melakukan uji reliabilitas dari instrumen yang digunakan untuk survei kepuasan layanan perijinan SRG Bappebti dilakukan dengan membandingkan nilai *cronbach's alpha* dengan nilai *R-Tabel* (R_t) seperti pada Tabel 7 sehingga di dapatkan hasil sebagai berikut.

Tabel 7 Hasil uji reliabilitas kepuasan layanan perijinan SRG

No	Aspek Layanan	<i>Cronbach alpha</i> (α)	R-Tabel (R_t)	Validitas ($\alpha > R_t$)
1	Persyaratan Pelayanan	0,764	0,352	Reliable

No	Aspek Layanan	<i>Cronbach alpha</i> (α)	R-Tabel (R_t)	Validitas ($\alpha > R_t$)
2	Prosedur Pelayanan	0,758	0,352	Reliable
3	Waktu Pelayanan	0,760	0,352	Reliable
4	Biaya/Tarif	0,743	0,352	Reliable
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	0,760	0,352	Reliable
6	Kompetensi Pelaksana	0,755	0,352	Reliable
7	Perilaku Pelaksana	0,760	0,352	Reliable
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	0,759	0,352	Reliable
9	Sarana dan Prasarana	0,760	0,352	Reliable

Sumber: Hasil analisis (2022)

c. Uji validitas dan reliabilitas instrumen pada layanan perijinan PLK

Dalam survei ini, uji validitas dari instrument survei kepuasan layanan perijinan PLK dilakukan dengan membandingkan nilai *R-hitung* (R_h) seperti pada Tabel di bawah ini dengan *R-Tabel* (R_t) pada taraf signifikansi 5 persen dengan jumlah responden sebanyak 3 orang yang merupakan pengguna layanan. Berdasarkan Tabel 8 tersebut didapatkan nilai *R-hitung* (R_h) lebih besar dari *R-Tabel* (R_t), maka dapat disimpulkan bahwa instrumen survei ini valid untuk digunakan.

Tabel 8 Hasil uji validitas variabel kepuasan layanan perijinan PLK

No	Aspek Layanan	R-hitung (R_h)	R-Tabel (R_t)	Validitas ($R_h > R_t$)
1	Persyaratan Pelayanan	1,000	0,805	Valid
2	Prosedur Pelayanan	1,000	0,805	Valid
3	Waktu Pelayanan	1,000	0,805	Valid
4	Biaya/Tarif	1,000	0,805	Valid
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	1,000	0,805	Valid
6	Kompetensi Pelaksana	1,000	0,805	Valid
7	Perilaku Pelaksana	1,000	0,805	Valid
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1,000	0,805	Valid
9	Sarana dan Prasarana	1,000	0,805	Valid

Sumber: Hasil analisis (2022)

Reliabilitas variabel diukur dengan menggunakan *cronbach's alpha*. Jika nilai *cronbach's alpha* (α) > *R-Tabel* (R_t) artinya reliabilitas mencukupi (*sufficient reliability*). Berdasarkan nilai *cronbach's alpha* yang dirangkum di Tabel 9, terlihat bahwa seluruh item pengukuran kriteria kepuasan layanan perijinan PLK memiliki nilai *cronbach's alpha* di atas r-Tabel dimana hasil ini menunjukkan tingkat reliabilitas cukup tinggi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel dalam instrumen survei ini adalah *reliabel*.

Tabel 9 Hasil Uji validitas reliabilitas kepuasan layanan perijinan PLK

No	Aspek Layanan	<i>Cronbach alpha</i> (α)	R-Tabel (R_t)	Validitas ($\alpha > R_t$)
1	Persyaratan Pelayanan	1,000	0,805	Reliable
2	Prosedur Pelayanan	1,000	0,805	Reliable
3	Waktu Pelayanan	1,000	0,805	Reliable
4	Biaya/Tarif	1,000	0,805	Reliable
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	1,000	0,805	Reliable
6	Kompetensi Pelaksana	1,000	0,805	Reliable
7	Perilaku Pelaksana	1,000	0,805	Reliable
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1,000	0,805	Reliable
9	Sarana dan Prasarana	1,000	0,805	Reliable

Sumber: Hasil analisis (2022)

d. Uji validitas dan reliabilitas instrumen pada layanan konsultasi hukum

Dalam survei ini, uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai *R-hitung* (R_h) seperti pada Tabel di bawah ini dengan *R-Tabel* (R_t) pada taraf signifikansi 5 persen dengan jumlah responden sebanyak 45 orang yang merupakan pengguna layanan konsultasi hukum. Berdasarkan Tabel 10 tersebut didapatkan nilai *R-hitung* (R_h) lebih besar dari *R-Tabel* (R_t), maka dapat disimpulkan bahwa instrumen survei ini valid untuk digunakan.

Tabel 10 Hasil uji validitas variabel kepuasan layanan konsultasi hukum

No	Aspek Layanan	R-hitung (R_h)	R-Tabel (R_t)	Validitas ($R_h > R_t$)
1	Persyaratan Pelayanan	0,884	0,287	Valid
2	Prosedur Pelayanan	0,819	0,287	Valid
3	Waktu Pelayanan	0,925	0,287	Valid
4	Biaya/Tarif	0,909	0,287	Valid
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	0,909	0,287	Valid
6	Kompetensi Pelaksana	0,885	0,287	Valid
7	Perilaku Pelaksana	0,953	0,287	Valid
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	0,918	0,287	Valid
9	Sarana dan Prasarana	0,890	0,287	Valid

Sumber: Hasil analisis (2022)

Uji reliabilitas dari instrumen yang digunakan untuk survei kepuasan layanan konsultasi hukum Bappebti dilakukan dengan membandingkan nilai *cronbach's alpha* dengan nilai *R-Tabel* (R_t) seperti pada Tabel 11 di dapatkan hasil sebagai berikut.

Tabel 11 Hasil uji reliabilitas variabel kepuasan layanan konsultasi hukum

No	Aspek Layanan	<i>Cronbach alpha</i> (α)	R-Tabel (R_t)	Validitas ($\alpha > R_t$)
1	Persyaratan Pelayanan	0,764	0,287	Reliable
2	Prosedur Pelayanan	0,766	0,287	Reliable
3	Waktu Pelayanan	0,762	0,287	Reliable
4	Biaya/Tarif	0,767	0,287	Reliable
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	0,764	0,287	Reliable
6	Kompetensi Pelaksana	0,764	0,287	Reliable
7	Perilaku Pelaksana	0,765	0,287	Reliable
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	0,763	0,287	Reliable
9	Sarana dan Prasarana	0,764	0,287	Reliable

Sumber: Hasil analisis (2022)

e. Uji validitas dan reliabilitas instrumen pada layanan informasi publik

Dalam survei ini, uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai *R-hitung* (R_h) seperti pada Tabel di bawah ini dengan *R-Tabel* (R_t) pada taraf signifikansi 5 persen dengan jumlah responden sebanyak 47 orang yang merupakan pengguna layanan informasi publik. Berdasarkan Tabel 12 tersebut didapatkan nilai *R-hitung* (R_h) lebih besar dari *R-Tabel* (R_t), maka dapat disimpulkan bahwa instrumen survei ini valid untuk digunakan.

Tabel 12 Hasil uji validitas variabel kepuasan layanan informasi publik

No	Aspek Layanan	R-hitung (R_h)	R-Tabel (R_t)	Validitas ($R_h > R_t$)
1	Persyaratan Pelayanan	0,895	0,282	Valid
2	Prosedur Pelayanan	0,858	0,282	Valid
3	Waktu Pelayanan	0,775	0,282	Valid
4	Biaya/Tarif	0,917	0,282	Valid
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	0,891	0,282	Valid
6	Kompetensi Pelaksana	0,918	0,282	Valid
7	Perilaku Pelaksana	0,925	0,282	Valid
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	0,901	0,282	Valid
9	Sarana dan Prasarana	0,862	0,282	Valid

Sumber: Hasil analisis (2022)

Untuk melakukan uji reliabilitas dari instrumen yang digunakan untuk survei kepuasan layanan informasi publik dilakukan dengan membandingkan nilai *cronbach's alpha* dengan nilai *R-Tabel* (R_t) seperti pada Tabel 13 di dapatkan hasil sebagai berikut.

Tabel 13 Hasil uji reliabilitas variabel kepuasan layanan informasi publik

No	Aspek Layanan	<i>Cronbach alpha</i> (α)	R-Tabel (R_t)	Validitas ($\alpha > R_t$)
1	Persyaratan Pelayanan	0,764	0,282	Reliable
2	Prosedur Pelayanan	0,765	0,282	Reliable
3	Waktu Pelayanan	0,766	0,282	Reliable

No	Aspek Layanan	<i>Cronbach alpha</i> (α)	R-Tabel (R_t)	Validitas ($\alpha > R_t$)
4	Biaya/Tarif	0,775	0,282	Reliable
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	0,759	0,282	Reliable
6	Kompetensi Pelaksana	0,760	0,282	Reliable
7	Perilaku Pelaksana	0,757	0,282	Reliable
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	0,755	0,282	Reliable
9	Sarana dan Prasarana	0,756	0,282	Reliable

Sumber: Hasil analisis (2022)

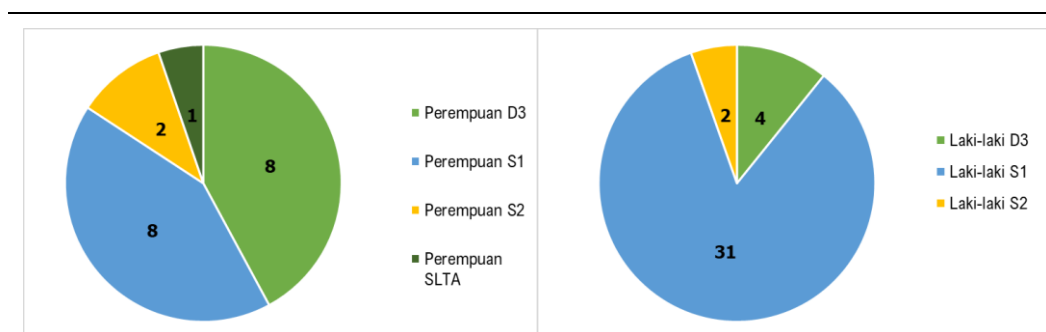
2. Hasil survei kepuasan pengguna layanan perijinan PBK

Pada sub-bab ini, analisis dimulai dengan profil responden survei kepuasan layanan perijinan PBK meliputi ulasan mengenai demografi dari responden yang menjawab pertanyaan dalam kuesioner yang diberikan, serta beberapa informasi yang relevan untuk dilakukan analisis lebih lanjut seperti interaksi layanan dan analisis deskriptif yang berisi gambaran mengenai data yang diteliti dalam survei perijinan PBK, serta beberapa informasi yang relevan untuk dilakukan analisis lebih lanjut.

a. Profil responden

Penelitian survei kepuasan pengguna layanan perijinan PBK Tahap 3 yang diberikan oleh Biro Pembinaan dan Pengembangan Perdagangan Berjangka Komoditi yang ditujukan kepada responden yang pernah berinteraksi dan menggunakan layanan perijinan PBK selama periode Oktober-Desember tahun 2022. Di dalam survei ini total kuesioner yang telah diisi oleh responden sebanyak 56 kuesioner yang terisi dan valid untuk dilanjutkan ke dalam tahapan analisis. Pada gambar di bawah ini menunjukkan profil demografi dari responden untuk survei kepuasan pengguna layanan perijinan PBK.

Gambar 4 Data responden survei layanan perijinan PBK

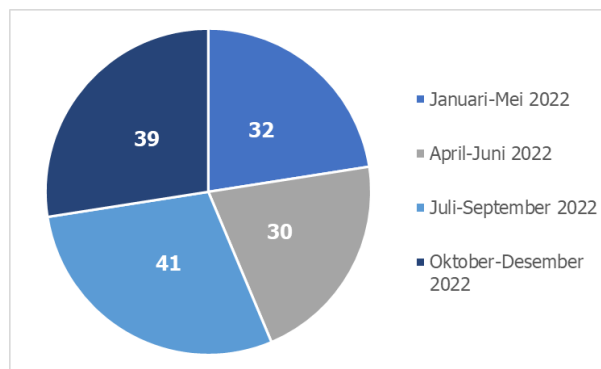


Sumber: Hasil analisis (2022)

Berdasarkan jenis kelamin, jumlah responden pria sebanyak 37 orang sedangkan responden wanita yang sebanyak 19 orang. Responden survei layanan perijinan PBK ditinjau dari aspek pendidikan terakhir, sebagian besar responden memiliki pendidikan minimal sarjana S1 sebanyak 39 orang, S2 sebanyak 4 orang, D3 sebanyak 12 orang, dan SLTA sebanyak 1 orang. Dengan demikian hal ini

menunjukkan bahwa pengguna layanan perijinan PBK adalah mereka yang memiliki pendidikan cukup baik. Dalam survei ini juga didapatkan informasi yang berkaitan dengan bauran waktu interaksi responden dengan bagian layanan perijinan PBK Bappebti. Gambar 5 menunjukkan frekuensi interaksi responden tersebut.

Gambar 5 Bauran waktu interaksi responden dengan layanan perijinan PBK



Sumber: Hasil analisis (2022)

b. Analisis deskriptif

Analisis deskriptif dilakukan untuk memberikan gambaran mengenai data yang diteliti dalam survei layanan perijinan PBK. Analisis deskriptif yang ditampilkan berupa nilai rata-rata setiap aspek pada variabel kepentingan dan variabel kepuasan pada kuesioner Bagian A. Tujuan dari analisis ini adalah untuk mengetahui secara detail, bagian mana dari aspek layanan yang memiliki skor rata-rata lebih kecil daripada 3,00 (rendah) dan skor rata-rata lebih besar daripada 3,00 (tinggi) pada setiap aspek layanan. Adapun analisis deskriptif yang ditampilkan secara keseluruhan tersaji di Tabel 12. Berdasarkan informasi Tabel 14 didapati semua aspek pada variabel kepentingan dan variabel kepuasan layanan perijinan PBK sudah berada di atas nilai *cut-off* ($\geq 3,00$). Namun masih terdapat gap antara kepentingan dan kepuasan yang dirasakan oleh responden. Untuk mengetahui hal apa saja yang menjadi faktor yang mempengaruhi dan prioritas untuk diperbaiki kinerja akan dijelaskan pada sub-bab berikutnya.

Tabel 14 Perbandingan variabel kepentingan dan kepuasan layanan perijinan PBK

Aspek Layanan	Nilai rata-rata kepentingan	Nilai rata-rata kepuasan	Gap
1 Persyaratan Pelayanan	3,857	3,589	-0,268
2 Prosedur Pelayanan	3,786	3,571	-0,215
3 Waktu Pelayanan	3,786	3,500	-0,286
4 Biaya/Tarif	3,518	3,571	0,053
5 Produk Spesifikasi Pelayanan	3,866	3,661	-0,205
6 Kompetensi Pelaksana	3,804	3,714	-0,090
7 Perilaku Pelaksana	3,848	3,750	-0,098
8 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,821	3,625	-0,196
9 Sarana dan Prasarana	3,804	3,688	-0,116

Sumber: Hasil analisis (2022)

c. Indeks kepuasan pengguna layanan (IKPL) perijinan PBK

Sub-bab ini membahas mengenai Indeks Kepuasan Pengguna Layanan (IKPL) perijinan PBK guna menjawab pertanyaan riset yang pertama (PR1) yakni "Bagaimana tingkat kepuasan pengguna layanan perijinan PBK?". Perhitungan nilai Indeks Kepuasan Pengguna Layanan (IKPL) dihitung dari hasil penilaian persepsi kepuasan responden atas 11 aspek layanan. Perhitungan nilai Indeks Kepuasan Layanan Konsultasi Hukum didasarkan pada hasil survei kepuasan masyarakat terhadap layanan konsultasi hukum mengacu pada PermenPANRB No. 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Responden memberikan nilai kepuasan dengan rentang 1 s.d. 4, dengan makna yakni 1 = Sangat Tidak Puas, 2 = Tidak Puas, 3 = Puas, dan 4 = Sangat Puas. Kemudian nilai rata-rata kepuasan layanan tersebut digunakan sebagai Indeks Kepuasan Pengguna Layanan (IKPL). Pada Tabel 13 menunjukkan Indeks Kepuasan Pengguna Layanan (IKPL) perijinan PBK.

Tabel 15 Indeks kepuasan pengguna layanan perijinan PBK Tahap 3 Tahun 2022

Aspek Pelayanan		Nilai Rata-rata	Nilai Rata-rata tertimbang
A1	Persyaratan Pelayanan	3,589	0,399
A2	Prosedur Pelayanan	3,571	0,397
A3	Waktu Pelayanan	3,500	0,389
A4	Biaya/Tarif	3,571	0,397
A5	Produk Spesifikasi Pelayanan	3,661	0,407
A6	Kompetensi Pelaksana	3,714	0,413
A7	Perilaku Pelaksana	3,750	0,417
A8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,625	0,403
A9	Sarana dan Prasarana	3,688	0,410
Nilai Rata-Rata Tertimbang			3,630
Nilai Indeks Kepuasan Pengguna Layanan			91,257
Huruf Mutu Layanan			A
Mutu Layanan			Sangat Baik

Sumber: Hasil analisis (2022)

Berdasarkan perhitungan Indeks Kepuasan Pengguna Layanan (IKPL) perijinan PBK maka dapat disimpulkan bahwa nilai IKPL perijinan PBK tahun 2022 sebesar **91,257**. Berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan (lihat Tabel3), nilai IKPL perijinan PBK termasuk ke dalam mutu layanan '**A**', dengan kriteria layanan **Sangat Baik**.

Perbandingan IKPL perijinan PBK antar waktu dalam periode Tahun 2022 per aspek layanan dapat dilihat pada Tabel 16 di bawah. IKPL pada tahap 3 mengalami penurunan secara kumulatif dibandingkan dengan hasil tahap 2 pada tahun 2022 dimana pada tahap 2 (periode Juli-September) tahun 2022 dengan nilai IKPL perijinan PBK sebesar 94,544 turun menjadi 91,257 pada tahap 3 ini. Namun secara agregat nilai mutu dan kriteria nilai layanan tidak mengalami perubahan.

Tabel 16 Perbandingan indeks kepuasan pengguna layanan perijinan PBK Tahun 2022

Aspek Pelayanan		Nilai indeks kepuasan pengguna layanan		
		T1-2022	T2-2022	T3-2022
A1	Persyaratan Pelayanan	3,689	3,759	3,589
A2	Prosedur Pelayanan	3,656	3,776	3,571
A3	Waktu Pelayanan	3,410	3,707	3,500
A4	Biaya/Tarif	3,820	3,845	3,571
A5	Produk Spesifikasi Pelayanan	3,689	3,776	3,661
A6	Kompetensi Pelaksana	3,672	3,793	3,714
A7	Perilaku Pelaksana	3,811	3,802	3,750
A8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,738	3,776	3,625
A9	Sarana dan Prasarana	3,721	3,802	3,688
Nilai Rata-Rata		3,692	3,782	3,630
Nilai IKPL Perijinan PBK		92,238	94,544	↓ 91,257

Sumber: Hasil analisis (2022)

Secara umum nilai per aspek dalam variabel kepuasan layanan perijinan PBK terselenggara dengan sangat baik, dimana 9 aspek dari variabel kepuasan layanan berada diatas nilai batas kritis yang telah ditetapkan (*cut-off* $\geq 3,000$). Namun jika dibandingkan dengan kinerja pada survei ditahap 1 dan 2, kepuasan layanan perijinan PBK mengalami penurunan. Penurunan kepuasan layanan perijinan PBK terjadi pada semua aspek layanan. Aspek waktu penyelesaian perijinan PBK mendapatkan nilai rata-rata terendah dari responden. Sedangkan aspek perilaku pelaksana dipersepsikan terbaik menurut responden pada survei ini. Guna mengetahui prioritas perbaikan, diperlukan analisis lebih lanjut dengan menggunakan *tools* matrik IPA.

Dalam menjawab pertanyaan riset kedua (PR2) "*Bagaimana perbandingan antar waktu kinerja layanan unit kerja layanan perijinan PBK Bappebti*" maka dilakukan perbandingan nilai Indeks Kepuasan Pengguna Layanan (IKPL) perijinan PBK pada

tahun 2022, 2021. Untuk perbandingan nilai IKPL selama satu tahun dilakukan perhitungan nilai rata-rata dari tahapan survei yang dilakukan selama tahun tersebut. Untuk tahun 2022, nilai IKPL perijinan PBK merupakan hasil rata-rata nilai IKPL selama satu tahun.

Tabel 17 Perbandingan indeks kepuasan pengguna layanan perijinan PBK antar waktu

Aspek Pelayanan	Nilai IKPL perijinan PBK per tahun		
	2021	2022	Δ
A1 Persyaratan Pelayanan	3,213	3,679	↑ 0,466
A2 Prosedur Pelayanan	3,224	3,668	↑ 0,444
A3 Waktu Pelayanan	3,189	3,539	↑ 0,350
A4 Biaya/Tarif	3,279	3,745	↑ 0,466
A5 Produk Spesifikasi Pelayanan	3,257	3,709	↑ 0,452
A6 Kompetensi Pelaksana	3,224	3,726	↑ 0,502
A7 Perilaku Pelaksana	3,259	3,788	↑ 0,529
A8 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,180	3,713	↑ 0,533
A9 Sarana dan Prasarana	3,230	3,737	↑ 0,507
Nilai Rata-Rata	3,228	3,700	↑ 0,472
Nilai IKPL Perijinan PBK	80,708	92,510	↑ 11,802

Sumber: Hasil analisis (2022)

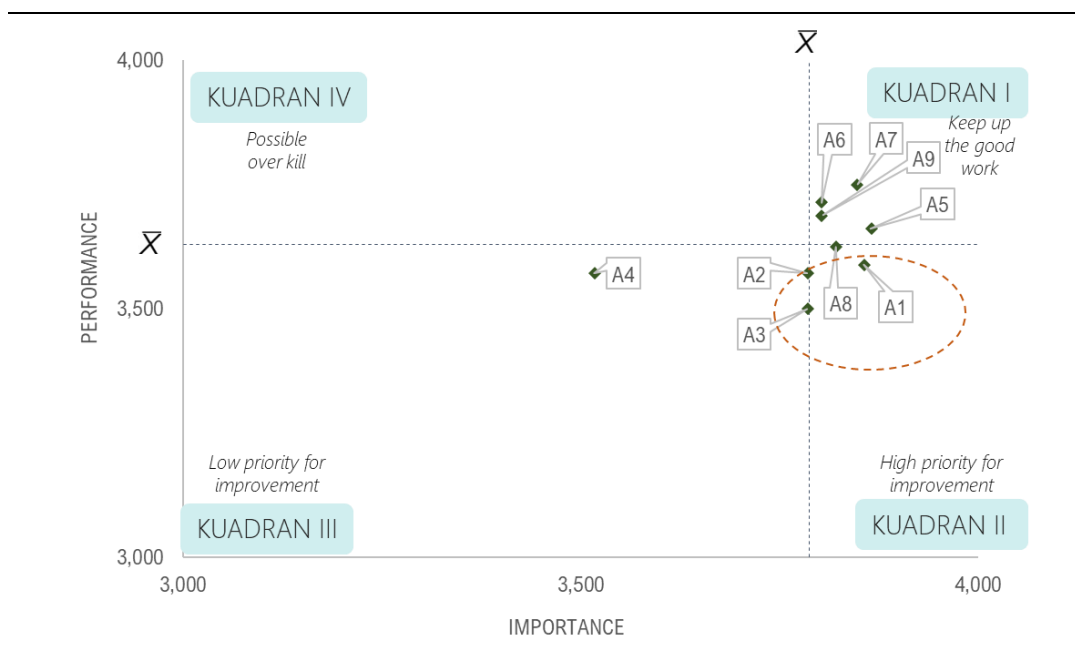
Berdasarkan Tabel 17 diatas, nilai agregat IKPL perijinan PBK tahun 2022 mengalami peningkatan kinerja secara signifikan jika dibandingkan dengan tahun 2021 sebanyak 11,802 point. Peningkatan kinerja nilai IKPL perijinan PBK terjadi pada semua aspek layanan. Peningkatan kinerja aspek layanan penanganan pengaduan, saran dan masukan merupakan aspek yang peningkatan kinerjanya paling tinggi jika dibandingkan dengan aspek kepuasan layanan yang lainnya. Namun diperlukan analisis lebih lanjut untuk mengetahui apakah peningkatan aspek layanan ini telah memenuhi ekspektasi dari pelanggan, atau tidak. Guna menjawab hal tersebut maka

diperlukan analisis hubungan antara tingkat kepentingan layanan dan tingkat kepuasan pengguna layanan.

d. Hubungan antara tingkat kepentingan layanan dan tingkat kepuasan pengguna layanan

Dalam menjawab pertanyaan riset kedua (PR3) "*aspek layanan yang sudah baik dan perlu dipertahankan*" dan pertanyaan riset ketiga (PR4) "*aspek layanan yang masih perlu ditingkatkan*" dilakukan analisis lanjutan menggunakan matrik *importance performance analysis* (IPA). Pada gambar 6 menunjukkan matriks ekspektasi-kualitas layanan perijinan PBK. Titik perpotongan sumbu vertikal dan horizontal pada matriks merupakan nilai rata-rata ekspektasi dan kualitas layanan perijinan PBK. Matriks ini dibagi ke dalam empat kuadran: kuadran I (*high expectation-high quality*, kanan atas), kuadran II (*high expectation-low quality*, kanan bawah), kuadran III (*low expectation-low quality*, kiri bawah), dan kuadran IV (*low expectation-high quality*, kiri atas). Matriks ini menunjukkan nilai *relative expectation* (variabel kepentingan) and *quality* (variabel kepuasan) dari 9 aspek layanan sesuai PermenpanRB No 14 Tahun 2017.

Gambar 6 Matriks IPA layanan perijinan PBK



Sumber: Hasil analisis (2022)

Berdasarkan gambar 6, yang menjadi prioritas utama didalam perbaikan kinerja/kepuasan layanan adalah **A1** (persyaratan pelayanan) dan **A8** (penanganan pengaduan, saran dan masukan). Aspek layanan A1 meliputi unsur kriteria diantaranya SOP pelayanan, semua persyaratan yang harus dipenuhi untuk memperoleh layanan. Aspek layanan A8 ini terdiri dari kriteria diantaranya sarana untuk menyampaikan pengaduan, saran dan masukan; kecepatan tindak lanjut pengaduan, saran dan masukan, dan ketepatan respon dari pengaduan, saran dan masukan yang disampaikan oleh pelanggan. Tabel 17 di bawah ini menunjukkan status layanan berdasarkan analisis matriks IPA layanan perijinan PBK.

Tabel 18 Status aspek layanan berdasarkan analisis matriks kepentingan-kepuasan layanan perijinan PBK

	Aspek Pelayanan	Status	Tindak lanjut
A1	Persyaratan Pelayanan	Kurang baik	Harus ditingkatkan
A2	Prosedur Pelayanan	Sangat baik	Dipertahankan
A3	Waktu Pelayanan	Cukup Baik	Perlu ditingkatkan
A4	Biaya/Tarif	Sangat baik	Dipertahankan
A5	Produk Spesifikasi Pelayanan	Sangat baik	Dipertahankan
A6	Kompetensi Pelaksana	Sangat baik	Dipertahankan
A7	Perilaku Pelaksana	Sangat baik	Dipertahankan
A8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Kurang baik	Harus ditingkatkan
A9	Sarana dan Prasarana	Sangat baik	Dipertahankan

Sumber: Hasil analisis (2022)

e. Saran dan masukan untuk layanan perijinan PBK

Pada survei kepuasan pengguna layanan perijinan PBK tahap ke 3 pada periode Oktober-Desember 2022 ini, terdapat bagian 'B' yang berisikan saran dan masukan yang diisi oleh responden. Pada bagian ini cukup penting dalam analisis lanjutan dari survei karena menggambarkan secara jelas ekspektasi pengguna layanan perijinan PBK. Kemudian dari saran dan masukan yang didapatkan dari responden,

dilakukan kodefikasi dengan mengklasifikasikan berdasarkan *tone* (nuansa) dari saran yang diberikan apakah positif (+), netral (=), atau negatif (-). Setelahnya dilakukan simplifikasi dan coding berdasarkan kata kunci, dan area perbaikan yang menjadi titik fokusnya. Informasi lebih mendalam dapat dilihat pada Tabel 18 di bawah ini.

Tabel 19 Saran dan masukan untuk layanan perijinan PBK

ID	Saran dan Masukan	Tone			Kata Kunci	Area Perbaikan
		(+)	(=)	(-)		
PBK-01	Diharapkan lebih sering untuk mengadakan sosialisasi adanya peraturan perundang-undangan baik yang baru saja diterbitkan ataupun yang sudah - sudah (melalui <i>zoom meeting</i>)	√			Sosialisasi perundangan yang baru diterbitkan	Pelaksanaan tugas dan fungsi
PBK-02	Tidak ada saran dan masukan	√				
PBK-03	Tingkatkan layanan 1 x 24 jam online	√			Layanan online 24 jam	Pelaksanaan tugas dan fungsi
PBK-04	Pelayanan saat ini sudah sangat baik	√				
PBK-05	Bapak dan ibu biro Bappebti <i>friendly & fast respon</i> dalam menjawab pertanyaan yang kami ajukan, apabila kami tidak mengerti. Sehat selalu. Aamiin aamiin	√				
PBK-06	Agar syarat dan ketentuan dalam pengajuan perijinan sudah jelas dari awal dan bukan ditambahkan dengan item ietm yang diluar perba Bappebti	√			Persyaratan perijinan harus sudah jelas dari awal	Persyaratan perijinan
PBK-07	Lebih ditingkatkan	√				
PBK-08	Proses pelayan yang transparan	√			Transparansi layanan	Prosedur pelayanan

SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN PUBLIK BAPPEBTI TAHUN 2022

ID	Saran dan Masukan	Tone			Kata Kunci	Area Perbaikan
		(+)	(=)	(-)		
PBK-09	Pertahankan pelayannya. Bappebti semakin dekat dengan pelaku usaha	√				
PBK-10	Peningkatan layanan dan kecepatan waktu dalam proses perijinan lebih ditingkatkan lagi	√			Kecepatan waktu pelayanan perijinan	Waktu pelayanan
PBK-11	Terus ditingkatkan	√				
PBK-12	Agar dipertahankan	√				
PBK-13	Sarannya semakin lebih baik lagi dalam ketepatan waktu pengerjaan pengajuan yang diajukan oleh perusahaan pialang berjangka	√			Kecepatan waktu pelayanan perijinan	Waktu pelayanan
PBK-14	Sudah cukup bagus hanya saja jika kami bertanya mengenai proses pengajuan ijin suka dilempar-lempar dari orang satu ke yang lainnya	√			Respon pertanyaan	Perilaku petugas
PBK-15	Menurut saya pelayanan Bappebti sudah bagus, mungkin mohon ditingkatkan untuk komunikasi dalam setiap pengajuan agar dapat terarah sesuai tujuan yang diinginkan.	√			Komunikasi ditingkatkan	Pelaksanaan tugas dan fungsi
PBK-16	Sudah cukup ok	√				
PBK-17	Untuk petugas unit pelayanan sebaiknya lebih cepat respon dan bila memungkinkan ditambah petugas dalam melayani para perusahaan pialang yang jumlahnya sekitar 60 perusahaan yang mana perizinannya beda-beda	√			Respon dipercepat; Penambahan petugas	Perilaku petugas
PBK-18	-	√				

SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN PUBLIK BAPPEBTI TAHUN 2022

ID	Saran dan Masukan	Tone			Kata Kunci	Area Perbaikan
		(+)	(=)	(-)		
PBK-19	Tetap baik dan lebih baik lagi	√				
PBK-20	Pelayanan sudah sangat baik dan tanggapan sangat cepat, hanya saran sedikit mohon biaya perijinan dipertimbangkan lagi. Terimakasih	√			Biaya perijinan	Biaya perijinan
PBK-21	Semoga pihak Bappebti dan team tetap selalu konsisten didalam memberikan pelayanan terbaik yang sekarang sudah terwujud dengan sangat baik.	√				
PBK-22	Pelayanan yang diberikan sudah sangat baik, mohon dipertahankan.	√				
PBK-23	Dalam pengajuan perijinan apabila dari pialang ada kekurangan seperti salah satu dokumen mohon segera diinfokan ke pialang dan jangan dari pialang yg menunggu atau pihak pialang yg pro-aktif menanyakan ke Bappebti sehingga mengakibatkan perijinan menjadi lama dalam mendapatkan update info terbarunya.	√			Komunikasi ditingkatkan Transparansi pelayanan	Pelaksanaan tugas dan fungsi Prosedur pelayanan
PBK-24	Untuk kedepannya pelayanan perijinan di Bappebti lebih efisien waktu dan cepat pelayanannya. Serta peningkatan kualitas pelayanan semakin baik.	√			Kecepatan waktu pelayanan perijinan	Waktu pelayanan
PBK-25	Agar lebih dapat konsisten dengan pelayanan yang telah diberikan	√				
PBK-26	Ketika mengajukan ijin WPB di perijinan online untuk WPB pindahan dari pialang lain dan TLUP yang lama ketika akan	√			Perbaikan sistem perijinan	Sarana dan prasarana layanan

SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN PUBLIK BAPPEBTI TAHUN 2022

ID	Saran dan Masukan	Tone			Kata Kunci	Area Perbaikan
		(+)	(=)	(-)		
	menyimpan data maka muncul tulisan yang di blok merah TLUP kadaluarsa, TLUP tidak ditemukan setelah di kordinasikan dengan pihak Bappebti baru bisa disimpan setelah +/- 2 hari, mohon agar bisa lebih cepat, terimakasih					
PBK -27	Banyak yang sudah baik, tapi agar bisa lebih mudah diakses, bila memungkinkan agar bisa via WA	√			Sistem komunikasi via WA	Sarana dan prasarana layanan
PBK -28	Dalam perizinan yang masih offline agar juga bisa dilakukan secara online agar lebih mudah, cepat dan bisa dipantau prosesnya terima kasih	√			Perijinan offline diubah jadi online	Prosedur pelayanan
PBK -29	Sudah baik, agar mempertahankan kualitas yang sudah ada. Terima kasih	√				
PBK -30	Lebih cepat dalam memproses layanan.	√				
PBK -31	Kemudahan pelayanan bisa melalui pengembangan BOT layanan otomatis di telegram	√			Pemanfaatan sistem BOT telegram	Sarana dan prasaran pelayanan
PBK -32	Bagian <i>front office</i> / penerima surat agar diberi pelatihan supaya bertindak lebih sopan, ramah, senyum dalam menerima tamu/ <i>massenger</i>			√	Front office lebih sopan, dan ramah	Perilaku petugas
PBK -33	Pelayanan yang ada sudah bagus, mohon tetap ditingkatkan	√				
PBK -34	Semakin tingkatkan profesionalitas kerja dan jangan merasa badan/lembaga hanya dibutuhkan oleh para	√			Peningkatan profesionalisme kerja	Pelaksanaan tugas dan fungsi

SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN PUBLIK BAPPEBTI TAHUN 2022

ID	Saran dan Masukan	Tone			Kata Kunci	Area Perbaikan
		(+)	(=)	(-)		
	pialang berjangka tapi dengan bekerja sama dan saling melayani secara profesional akan membuat industri ini semakin dapat perhatian khalayak ramai/masyarakat					
PBK-35	Agar selalu memberikan pelayanan yang maksimal, cepat, prosedur yang mudah dan responsif.	√				
PBK-36	Tingkatkan pelayanan	√				
PBK-37	Semoga lebih baik kedepannya	√				
PBK-38	Lebih <i>fast response</i> terima kasih	√			Kecepatan waktu pelayanan perijinan	Waktu pelayanan
PBK-39	Bappebti mempertahankan pelayanan yang baik	√				
PBK-40	Waktu penyelesaian lebih dipercepat	√			Kecepatan waktu pelayanan perijinan	Waktu pelayanan
PBK-41	Untuk prosedur permintaan dokumen, diharapkan ada 1 sistem yang tidak meminta berulang kali dengan dokumen pendukung yang sama dari bagian 1 ke bagian yg lain, sehingga memudahkan dan mempersingkat waktu dalam pelayanan.	√				
	Secara keseluruhan Bappebti sudah bagus dan baik dalam penerapan pelayanan terbaik. Terimakasih					
PBK-42	Terus di jaga dan ditingkatkan pelayanan terhadap pelaku usaha pbk sehingga dapat memperlancar dan	√				

SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN PUBLIK BAPPEBTI TAHUN 2022

ID	Saran dan Masukan	Tone			Kata Kunci	Area Perbaikan
		(+)	(=)	(-)		
	meningkatkan usaha di bidang pbk. Terima kasih					
PBK-43	Saya berharap di untuk meningkatkan pelayanan agar lebih baik dan memuaskan untuk setiap biro atau bagian yang terkait dengan perizinan dan pelayan memiliki kontak personal yang di informasikan ke semua pelaku PBK baik melalui edaran atau kalau perlu di website bappebti	√			Kontak PIC	Prosedur pelayanan
PBK-44	Pelayanan masih bisa ditingkatkan lagi baik kecepatan dan ketepatan dalam waktunya. Agar ruang tunggu agar dapat dibuat lebih nyaman. Terima kasih	√			Kecepatan waktu pelayanan perijinan	Waktu pelayanan
PBK-45	Mempermudah untuk memperoleh perijinan atau persetujuan oleh bappebti dengan mempertimbangkan bahwa seluruh dokumen penting yang disyaratkan telah terpenuhi.	√			Persyaratan pelayanan dibuat lebih simple	Persyaratan
	Terkadang banyak kendala di dalam proses yang tertunda dikarenakan adanya dokumen dokumen tambahan yang tidak di syaratkan.					
	Banyaknya terjadi teguran teguran yang diberikan oleh Bappebti dikarena belum lengkapnya pengajuan dengan tambahan tambahan dokumen.					
	Hal ini seharusnya bisa					

SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN PUBLIK BAPPEBTI TAHUN 2022

ID	Saran dan Masukan	Tone			Kata Kunci	Area Perbaikan
		(+)	(=)	(-)		
	disusulkan dengan additional dokumen dalam perijinan online atau manual melalui email. Sehingga perijinan atau persetujuan cepat diperoleh oleh pelaku pasar.					
PBK -46	Mengingat kecepatan teknologi yang terus meningkat, ada baiknya sistem dari bappebti dapat di tingkatkan menyesuaikan dengan teknologi yang terkini. Untuk lainnya, pelayanan dan pembinaan yang kami dapatkan amat baik dan sangat membantu.	√			Adaptasi teknologi yang baru untuk sistem Bappebti	Sarana dan prasarana pelayanan
PBK -47	Umumnya sudah baik	√				
PBK -48	Dalam pelayanan Bappebti cukup maximal, akan tetapi mungkin perlu penambahan personil sehingga memudahkan untuk memberikan fasilitas pelayanan yang begitu banyak tugas dan tanggung jawabnya	√			Penambahan personil petugas	Pelaksanaan tugas dan fungsi
PBK -49	Bappebti dalam hal pelayanan perijinan perdagangan berjangka komoditi sudah sangat memuaskan	√				
PBK -50	Dalam hal verifikasi perijinan jika dilakukan secara berjenjang sebaiknya dilakukan sekaligus di satu waktu oleh verifikator dan atasannya jadi tidak satu-satu dan perijinan bolak-balik dikembalikan kepada pemohon.	√			Prosedur verifikasi perijinan diperbaiki	Prosedur pelayanan

SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN PUBLIK BAPPEBTI TAHUN 2022

ID	Saran dan Masukan	Tone			Kata Kunci	Area Perbaikan
		(+)	(=)	(-)		
PBK-51	Sudah sangat baik dan dapat dipertahankan kualitas pelayanannya. Semoga dapat menjaga profesionalitas dalam menjalankan tugasnya.	√				
PBK-52	Yang utama adalah seluruh persyaratan perijinan agar diinformasikan dengan lengkap dan detail. Agar dalam proses perijinannya tidak menjadi lama karena adanya persyaratan yang belum terpenuhi atau salah mengirim dokumen atau dokumen tidak sesuai. Terimakasih	√			Persyaratan pelayanan dibuat lebih simple	Persyaratan pelayanan
PBK-53	Lebih ditingkatkan pelayanannya. Untuk perijinan online agar prosesnya tidak terlalu rumit. Terimakasih.	√			Prosedur layanan dibuat lebih simple	Prosedur pelayanan
PBK-54	Edukasi; pembinaan; evaluasi dan peningkatan kompetensi pelaku usaha PBK agar ditingkatkan agar PBK makin jaya.	√			Edukasi dan literasi untuk pelaku usaha PBK	Pelaksanaan tugas dan fungsi
PBK-55	Semoga instansi pemerintah seperti Bappebti memiliki kredibilitas yang lebih baik lagi	√				
PBK-56	Sebaiknya setiap akan dikeluarkan peraturan baru yang melibatkan pialang, maupun pedagang. Diadakan rapat dulu untuk dibahas bersama, UU ntuk mencari solusi terbaik sebelum peraturan tsb diundangkan.	√			Konsultasi/ uji publik peraturan terkait PBK	Pelaksanaan tugas dan fungsi

Sumber: Hasil olah data (2022)

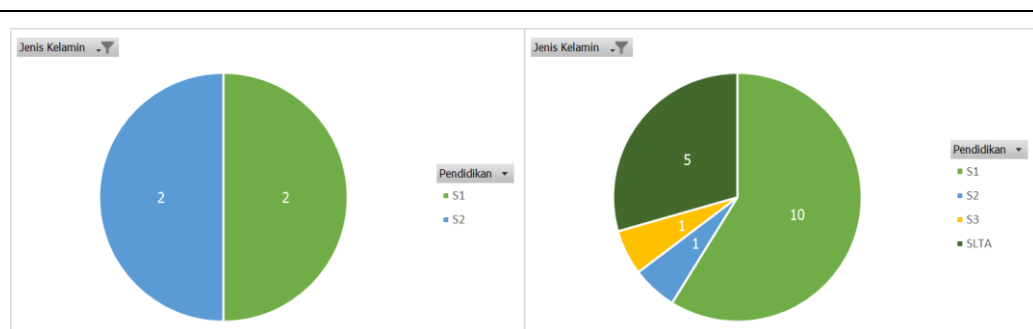
3. Hasil survei kepuasan pengguna layanan perijinan SRG

Pada sub-bab ini, analisis dimulai dengan profil responden survei kepuasan layanan perijinan SRG Bappebti meliputi ulasan mengenai demografi dari responden yang menjawab pertanyaan dalam kuesioner yang diberikan, serta beberapa informasi yang relevan untuk dilakukan analisis lebih lanjut seperti interaksi layanan dan analisis deskriptif yang berisi gambaran mengenai data yang diteliti dalam survei kepuasan layanan perijinan SRG, serta beberapa informasi yang relevan untuk dilakukan analisis lebih lanjut.

a. Profil responden

Penelitian survei kepuasan pengguna layanan perijinan SRG diberikan oleh Biro Pembinaan dan Pengembangan Sistem Resi Gudang dan Pasar Lelang Komoditas yang ditujukan kepada responden pengguna layanan perijinan SRG yang pernah berinteraksi dan menggunakan layanan perijinan SRG selama periode Oktober-Desember tahun 2022. Di dalam survei ini total kuesioner yang telah diisi oleh responden sebanyak 21 kuesioner yang terisi dan valid untuk dilanjutkan ke dalam tahapan analisis. Pada gambar 7 di bawah ini menunjukkan profil demografi dari responden untuk survei kepuasan pengguna layanan perijinan SRG.

Gambar 7 Data responden survei layanan perijinan SRG



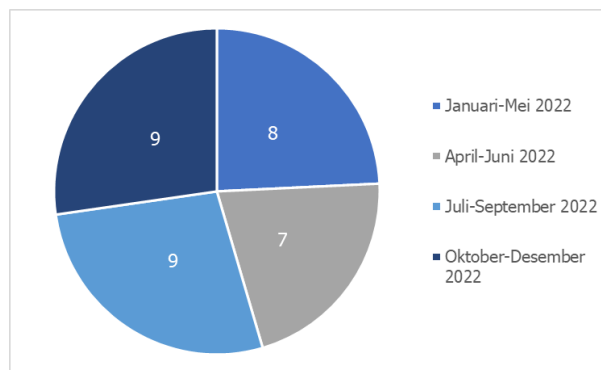
Sumber: Hasil olah data (2022)

Berdasarkan jenis kelamin, jumlah responden pria sebanyak 17 orang sedangkan responden wanita yang sebanyak 4 orang. Responden survei layanan perijinan SRG ditinjau dari aspek pendidikan terakhir, sebagian besar responden memiliki pendidikan sarjana S1 sebanyak 12 orang dan S2 sebanyak 3 orang responden, S3

sebanyak 1 orang, dan SLTA 5 orang. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna layanan perijinan SRG adalah mereka yang memiliki pendidikan cukup baik.

Dalam survei ini juga didapatkan informasi yang berkaitan dengan bauran waktu interaksi responden dengan bagian layanan perijinan SRG. Gambar 8 menunjukkan frekuensi interaksi responden tersebut. Hal ini membuktikan bahwa informasi atau respon yang diisikan merupakan pengalaman faktual yang dirasakan oleh responden dan relevan dengan kondisi saat ini.

Gambar 8 Frekuensi interaksi responden dalam layanan perijinan SRG



Sumber: Hasil olah data (2022)

b. Analisis deskriptif

Analisis deskriptif yang ditampilkan didalam sub bab ini berupa nilai rata-rata setiap aspek pada variabel kepentingan dan variabel kepuasan pada kuesioner Bagian A. Tujuan dari analisis ini adalah untuk mengetahui secara detil, bagian mana dari aspek layanan yang memiliki skor rata-rata lebih kecil daripada 3,00 (rendah) dan skor rata-rata lebih besar daripada 3,00 (tinggi) pada setiap aspek layanan. Analisis deskriptif yang ditampilkan secara keseluruhan tersaji pada Tabel 20 di bawah ini. Berdasarkan informasi Tabel 20, didapati semua aspek layanan pada variabel kepuasan layanan perijinan SRG berada diatas nilai *cut-off* ($\geq 3,000$). Artinya bahwa kinerja unit kerja/ biro teknis di Bappebti yang memberikan layanan perijinan SRG dipersepsikan ada di level yang memuaskan menurut responden. Namun masih terdapat gap antara kepentingan dan kepuasan yang dirasakan oleh responden.

Untuk mengetahui hal apa saja yang menjadi faktor yang mempengaruhi dan prioritas untuk diperbaiki kinerja akan dijelaskan pada sub-bab berikutnya.

Tabel 20 Perbandingan variabel kepentingan dan kepuasan layanan perijinan SRG

Aspek Layanan	Nilai rata-rata kepentingan	Nilai rata-rata kepuasan	Gap
1 Persyaratan Pelayanan	3,905	3,857	-0,048
2 Prosedur Pelayanan	3,905	3,762	-0,143
3 Waktu Pelayanan	3,905	3,857	-0,048
4 Biaya/Tarif	3,524	3,476	-0,048
5 Produk Spesifikasi Pelayanan	3,786	3,762	-0,024
6 Kompetensi Pelaksana	3,905	3,857	-0,048
7 Perilaku Pelaksana	4,000	3,810	-0,190
8 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,857	3,762	-0,095
9 Sarana dan Prasarana	3,905	3,810	-0,095

Sumber: Hasil analisis (2022)

c. Indeks kepuasan pengguna layanan (IKPL) perijinan SRG

Sub-bab ini membahas mengenai Indeks Kepuasan Pengguna Layanan (IKPL) perijinan SRG menjawab pertanyaan riset yang pertama (PR1) yakni "*Bagaimana tingkat kepuasan pengguna layanan perijinan SRG?*". Perhitungan nilai IKPL dihitung dari hasil penilaian persepsi kepuasan responden atas 9 aspek layanan. Responden memberikan nilai kepuasan dengan rentang 1 s.d. 4, dengan makna yakni 1 = Sangat Tidak Puas, 2 = Tidak Puas, 3 = Puas, dan 4 = Sangat Puas. Kemudian nilai rata-rata kepuasan layanan tersebut digunakan sebagai Indeks Kepuasan Pengguna Layanan (IKPL). Pada Tabel 21 menunjukkan Indeks Kepuasan Pengguna Layanan (IKPL) perijinan SRG. Indeks kepuasan pengguna layanan (IKPL) perijinan SRG Bappebti dihitung berdasarkan respon pengguna yang melakukan layanan di bulan Oktober -Desember 2022.

Tabel 21 Indeks kepuasan pengguna layanan perijinan SRG

Aspek Pelayanan		Nilai Rata-rata	Nilai Rata-rata tertimbang
A1	Persyaratan Pelayanan	3,857	0,429
A2	Persyaratan Pelayanan	3,762	0,418
A3	Prosedur Pelayanan	3,857	0,429
A4	Waktu Pelayanan	3,476	0,386
A5	Biaya/Tarif	3,762	0,418
A6	Produk Spesifikasi Pelayanan	3,857	0,429
A7	Kompetensi Pelaksana	3,810	0,423
A8	Perilaku Pelaksana	3,762	0,418
A9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,810	0,423
Nilai Rata-Rata Tertimbang			3,772
Nilai Indeks Kepuasan Pengguna Layanan			94,312
Huruf Mutu Layanan			A
Mutu Layanan			Sangat Baik

Sumber: Hasil analisis (2022)

Berdasarkan perhitungan Indeks Kepuasan Pengguna Layanan (IKPL) perijinan SRG maka dapat disimpulkan bahwa nilai IKPL perijinan SRG tahap 3 tahun 2022 sebesar **94,312**. Berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan (lihat Tabel 3), nilai IKPL bagian perijinan SRG termasuk ke dalam mutu layanan '**A**', dengan kriteria layanan **Sangat Baik**.

Perbandingan IKPL perijinan SRG antar waktu dalam selama periode Tahun 2022 per aspek layanan dapat dilihat pada Tabel 22 di bawah. IKPL pada tahap 3 mengalami kenaikan secara kumulatif dibandingkan dengan hasil tahap 2 pada tahun 2022 dimana pada tahap 2 (periode Juli-September) tahun 2022 dengan nilai IKPL perijinan SRG sebesar 89,861 naik menjadi 94,314 pada tahap 3 ini.

Tabel 22 Perbandingan indeks kepuasan pengguna layanan perijinan SRG Tahun 2022

Aspek Pelayanan	Nilai indeks kepuasan pengguna layanan		
	T1-2022	T2-2022	T3-2022
A1 Persyaratan Pelayanan	3,750	3,600	3,857
A2 Prosedur Pelayanan	3,750	3,700	3,762
A3 Waktu Pelayanan	3,750	3,600	3,857
A4 Biaya/Tarif	3,750	3,500	3,476
A5 Produk Spesifikasi Pelayanan	3,750	3,600	3,762
A6 Kompetensi Pelaksana	4,000	3,600	3,857
A7 Perilaku Pelaksana	4,000	3,550	3,810
A8 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,750	3,500	3,762
A9 Sarana dan Prasarana	3,875	3,700	3,810
Nilai Rata-Rata	3,819	3,594	3,773
Nilai IKPL Perijinan SRG	95,486	89,861	↑ 94,314

Sumber: Hasil analisis (2022)

Secara umum nilai kepuasan layanan perijinan SRG masih dirasakan terselenggara dengan sangat baik, dimana 9 aspek dalam variabel kepuasan layanan mengalami peningkatan cukup signifikan jika dibandingkan dengan survei pada tahap 2 tahun 2022 dengan nilai rata-ratanya diatas nilai batas kritis yang telah ditetapkan untuk kriteria baik (*cut-off* 3,000).

Aspek biaya/tarif (A4) mendapatkan nilai rata-rata terendah berdasarkan persepsi responden. Aspek biaya/tarif (A4) dapat diukur dari beberapa kriteria seperti 1) Terdapat kepastian biaya terhadap layanan yang diberikan (Catatan: Untuk layanan gratis, tidak ada biaya apapun. Untuk layanan berbayar, tidak ada biaya tambahan di luar tarif); 2) Untuk layanan berbayar, besarnya biaya/tarif sesuai dengan aturan/ketentuan; 3) Untuk layanan berbayar, besarnya tarif/biaya sesuai kewajiban.

Dalam menjawab pertanyaan riset kedua (PR2) "*Bagaimana perbandingan antar waktu kinerja layanan unit kerja layanan perijinan SRG Bappebti*" maka dilakukan perbandingan nilai Indeks Kepuasan Pengguna Layanan (IKPL) perijinan SRG pada tahun 2022, 2021. Untuk perbandingan nilai IKPL selama satu tahun dilakukan perhitungan nilai rata-rata dari tahapan survei yang dilakukan selama tahun tersebut. Untuk tahun 2022, nilai IKPL perijinan SRG merupakan hasil rata-rata nilai IKPL selama satu tahun. Guna mengetahui prioritas perbaikan, diperlukan analisis lebih lanjut dengan menggunakan matrik IPA yang akan dijelaskan pada sub-bab berikutnya.

Tabel 23 Perbandingan indeks kepuasan pengguna layanan perijinan SRG antar waktu

Aspek Pelayanan		Nilai IKPL perijinan SRG per tahun		
		2021	2022	Δ
A1	Persyaratan Pelayanan	3,308	3,736	↑ 0,428
A2	Prosedur Pelayanan	3,385	3,737	↑ 0,352
A3	Waktu Pelayanan	3,308	3,736	↑ 0,428
A4	Biaya/Tarif	3,192	3,575	↑ 0,383
A5	Produk Spesifikasi Pelayanan	3,333	3,704	↑ 0,371
A6	Kompetensi Pelaksana	3,308	3,819	↑ 0,511
A7	Perilaku Pelaksana	3,369	3,787	↑ 0,418
A8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,231	3,671	↑ 0,440
A9	Sarana dan Prasarana	3,205	3,795	↑ 0,590
Nilai Rata-Rata		3,302	3,729	↑ 0,427
Nilai IKPL Perijinan SRG		82,538	93,220	↑ 10,682

Sumber: Hasil analisis (2022)

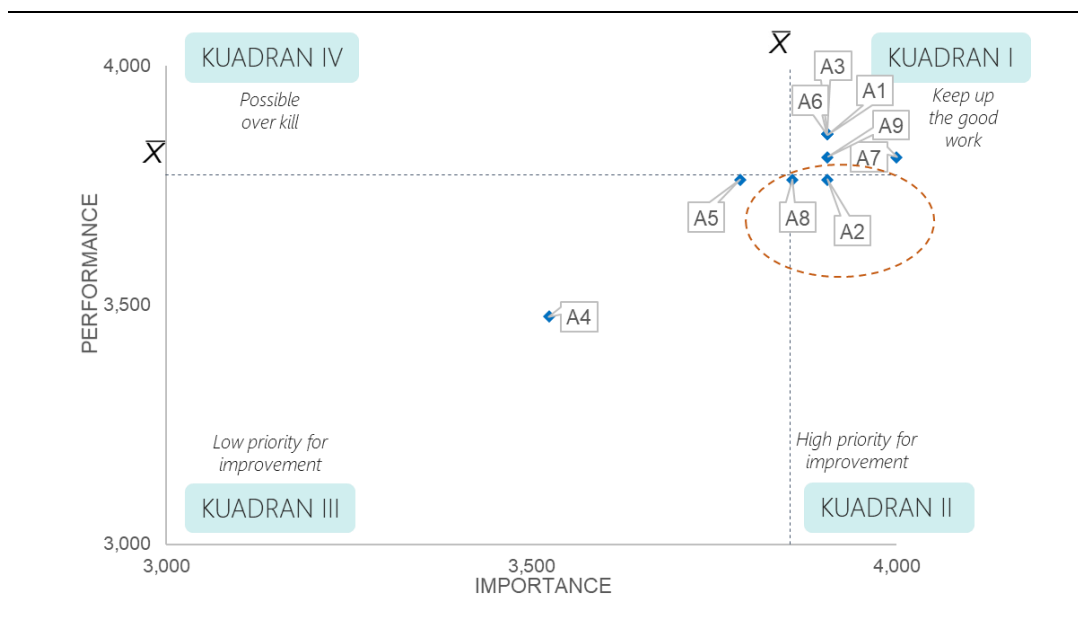
d. Hubungan antara tingkat kepentingan layanan dan tingkat kepuasan pengguna layanan

Dalam menjawab pertanyaan riset kedua (PR3) "*aspek layanan yang sudah baik dan perlu dipertahankan*" dan pertanyaan riset ketiga dan (PR4) "*aspek layanan yang*

masih perlu ditingkatkan' dilakukan analisis lanjutan menggunakan matrik *importance performance analysis* (IPA). Model ini mengukur tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dari atribut layanan sebagai dasar evaluasi efektivitas suatu program layanan. Analisis model ini menghubungkan kepentingan dan juga kinerja pada perspektif konsumen/pengguna produk atau jasa (Martilla dan James, 1977)

Pada gambar 9 menunjukkan matriks ekspektasi-kualitas layanan perijinan SRG. Titik perpotongan sumbu vertikal dan horizontal pada matriks merupakan nilai rata-rata ekspektasi dan kualitas layanan perijinan SRG. Matriks ini dibagi ke dalam empat kuadran: kuadran I (*high expectation-high quality*, kanan atas), kuadran II (*high expectation-low quality*, kanan bawah), kuadran III (*high expectation-low quality*, kiri bawah), dan kuadran IV (*low expectation-high quality*, kiri atas). Matriks ini menunjukkan nilai *relative expectation* (variabel kepentingan) and *quality* (variabel kepuasan) dari 9 aspek layanan.

Gambar 9 Matriks IPA layanan perijinan SRG



Sumber: Hasil analisis (2022)

Secara umum semua nilai aspek kepuasan layanan berada diatas *cut-off* (3,000). Dikarenakan sumberdaya dan waktu yang terbatas, maka Bappebti harus menentukan skala prioritas perbaikan yang akan dijalankan. Berdasarkan gambar 9, yang menjadi prioritas utama didalam perbaikan kinerja/ kepuasan layanan perijinan

SRG pada dua aspek layanan yaitu **A2**, dan **A8**. Aspek layanan **A2** (Prosedur Pelayanan) ini terdiri dari beberapa kriteria diantaranya: Akses informasi tentang prosedur layanan mudah diperoleh; Akses informasi mengenai ada/tidaknya biaya atas layanan disampaikan secara terbuka; Akses informasi mengenai lamanya standar waktu proses layanan disampaikan secara terbuka. Sementara itu untuk aspek layanan **A8** (penanganan pengaduan, saran dan masukan) ini terdiri dari beberapa kriteria diantaranya: sarana untuk menyampaikan pengaduan, saran dan masukan; kecepatan tindak lanjut pengaduan, saran dan masukan, dan ketepatan respon dari pengaduan, saran dan masukan yang disampaikan oleh pelanggan. Tabel 24 di bawah ini menunjukkan status layanan berdasarkan analisis matriks IPA layanan perijinan SRG.

Tabel 24 Status aspek layanan berdasarkan analisis matriks kepentingan-kepuasan layanan perijinan SRG

	Aspek Pelayanan	Status	Tindak lanjut
A1	Persyaratan Pelayanan	Sangat baik	Dipertahankan
A2	Prosedur Pelayanan	Kurang baik	Harus ditingkatkan
A3	Waktu Pelayanan	Sangat baik	Dipertahankan
A4	Biaya/Tarif	Cukup Baik	Perlu ditingkatkan
A5	Produk Spesifikasi Pelayanan	Cukup Baik	Perlu ditingkatkan
A6	Kompetensi Pelaksana	Sangat baik	Dipertahankan
A7	Perilaku Pelaksana	Sangat baik	Dipertahankan
A8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Kurang baik	Harus ditingkatkan
A9	Sarana dan Prasarana	Sangat baik	Dipertahankan

Sumber: Hasil analisis (2022)

e. Saran dan masukan untuk layanan perijinan SRG

Pada survei kepuasan layanan perijinan SRG pada Tahun 2022 ini, terdapat bagian saran dan masukan yang diisi oleh responden. Bagian saran dan masukan

merupakan bagian kualitatif yang cukup penting pada survei karena menggambarkan secara jelas ekspektasi pengguna layanan yang mengajukan permohonan layanan perijinan SRG di lingkungan Bappebti. Saran dan masukan yang didapatkan dari responden, dianalisis kemudian dikodefikasi berdasarkan tone komentar tersebut apakah saran positif (+), netral (=), atau kritikan negatif (-). Kodefikasi ini akan diambil informasi kunci secara deduktif berdasarkan kata kunci, dan area perbaikan yang menjadi titik fokusnya. Informasi lebih mendalam dapat dilihat pada Tabel 21 di bawah ini.

Tabel 25 Saran dan masukan untuk layanan perijinan SRG

ID	Saran dan Masukan	Tone			Kata Kunci	Area Perbaikan
		(+)	(=)	(-)		
SRG-01	Sudah bagus sistem layanannya dan simple, mudah dan cepat.	√				
SRG-02	Tolong lebih ditingkatkan kualitas pelayanan dengan menggunakan sistem <i>online</i> , terima kasih	√			Optimalisasi sistem perijinan online	Sarana dan prasarana
SRG-03	Terus tingkatkan pelayanan	√				
SRG-04	Untuk kecepatan proses survei bisa dilakukan secara online	√			Optimalisasi sistem perijinan online	Sarana dan prasarana
SRG-05	Sudah baik	√				
SRG-06	Optimalkan dan dimaksimalkan lagi	√				
SRG-07	Sudah bagus tinggal mempertahankannya	√				
SRG-08	Pelayanan sudah baik, mungkin dengan bunga lebih rendah lagi dapat membantu meningkatkan animo pelaku usaha untuk memanfaatkan SRG ini	√			Bunga lebih rendah	Pelaksanaan tugas dan fungsi
SRG-09	Saran kedepannya pihak Bappebti atau pihak yang mengakomodir SRG supaya bisa mendampingi pihak pengelola resi gudang terkait dengan	√			Pendampingan dalam transaksi dengan Bank	Pelaksanaan tugas dan fungsi

SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN PUBLIK BAPPEBTI TAHUN 2022

ID	Saran dan Masukan	Tone			Kata Kunci	Area Perbaikan
		(+)	(=)	(-)		
	pembiayaan dengan perbankan (bank) setempat.					
SRG-10	Membantu akses pasar komoditi sesuai pengelolaan masing-masing daerah	√			Membantu akses pasar	Pelaksanaan tugas dan fungsi
SRG-11	-	√				
SRG-12	Layanan sudah bagus	√				
SRG-13	Lebih berperan aktif lagi dalam memberikan pelayan dan sosialisasi tentang SRG	√			Sosialisasi SRG	Pelaksanaan tugas dan fungsi
SRG-14	Lebih sering kunjungan kepada gudang-gudang SRG	√			Kunjungan ke Gudang	Pelaksanaan tugas dan fungsi
SRG-15	Terimakasih pelayanan dari Bappebti semoga ke depannya lebih simpel lagi dalam pembahasan sistem <i>warehouse</i> manajemen	√			Simplifikasi WSM	Pelaksanaan tugas dan fungsi
SRG-16	Sejauh ini Bappebti sangat membantu bagi kami dalam melakukan kegiatan sistem resi gudang	√				
SRG-17	-	√				
SRG-18	Memudahkan pelayanan tanpa harus mempersulit perannya	√				
SRG-19	Semoga layanan yang selama ini kami terima bisa dipertahankan, karena selama ini setiap kami mendapatkan kendala selalu cepat penanganannya. Sukses dan salam sehat selalu. Terima kasih	√				
SRG-20	Pengembangan jenis dan komoditi hasil pertanian	√			Pengembangan komoditas yang prospektif	Pelaksanaan tugas dan fungsi

SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN PUBLIK BAPPEBTI TAHUN 2022

ID	Saran dan Masukan	Tone			Kata Kunci	Area Perbaikan
		(+)	(=)	(-)		
SRG-21	Kami berharap supaya Bappebti menambah tenaga SDM untuk mensosialisasikan program Bappebti di daerah melalui dinas terkait atau lembaga swasta agar lebih cepat diserap oleh masyarakat yg membutuhkan informasi mengenai SRG dan PLK, tks	√			Penambahan SDM untuk menangani urusan SRG, PLK	Pelaksanaan tugas dan fungsi

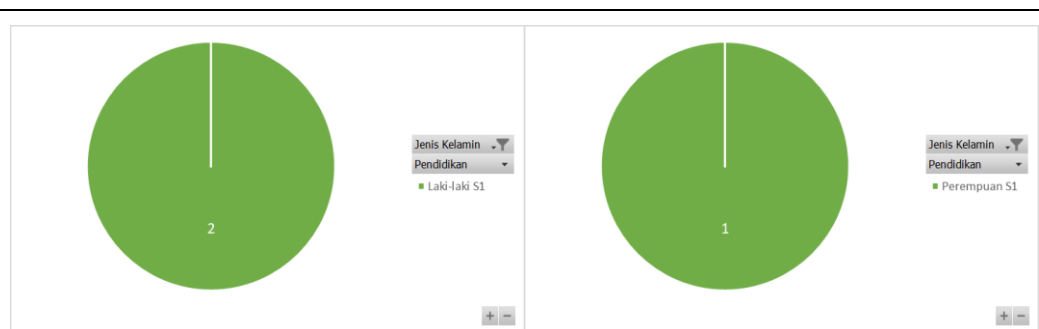
4. Hasil survei kepuasan pengguna layanan perijinan PLK

Pada sub-bab ini, analisis dimulai dengan profil responden survei kepuasan layanan perijinan PLK meliputi ulasan mengenai demografi dari responden yang menjawab pertanyaan dalam kuesioner yang diberikan, serta beberapa informasi yang relevan untuk dilakukan analisis lebih lanjut seperti interaksi layanan dan analisis deskriptif yang berisi gambaran mengenai data yang diteliti dalam survei perijinan PLK, serta beberapa informasi yang relevan untuk dilakukan analisis lebih lanjut.

a. Profil responden

Penelitian survei kepuasan pengguna layanan perijinan PLK Tahap 3 yang diberikan oleh Biro Pembinaan dan Pengembangan Sistem Resi Gudang dan Pasar Lelang Komoditas Bappebti yang ditujukan kepada responden yang pernah berinteraksi dan menggunakan layanan perijinan PLK selama periode Oktober-Desember tahun 2022. Di dalam survei ini total kuesioner yang telah diisi oleh responden sebanyak 3 kuesioner yang terisi dan valid untuk dilanjutkan ke dalam tahapan analisis. Pada gambar di bawah ini menunjukkan profil demografi dari responden untuk survei kepuasan pengguna layanan perijinan PLK.

Gambar 10 Data responden survei layanan perijinan PLK

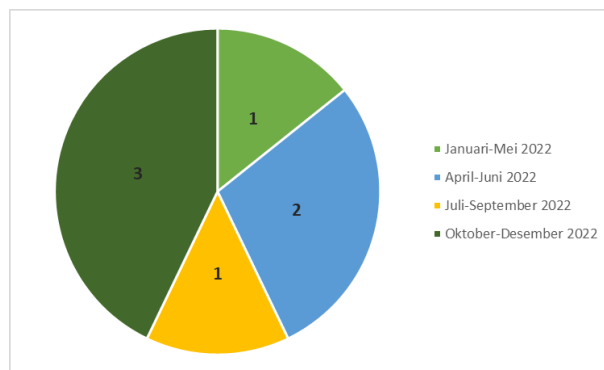


Sumber: Hasil olah data (2022)

Berdasarkan jenis kelamin, jumlah responden pria sebanyak 2 orang sedangkan responden wanita yang sebanyak 1 orang. Responden survei layanan perijinan PLK ditinjau dari aspek pendidikan terakhir, sebagian besar responden memiliki pendidikan sarjana S1 sebanyak 3 orang. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna layanan perijinan PLK adalah mereka yang memiliki pendidikan cukup baik. Dalam

survei ini juga didapatkan informasi yang berkaitan dengan bauran interaksi responden dengan bagian layanan perijinan PLK dalam hal ini unit teknis terkait. Gambar 11 menunjukkan frekuensi interaksi responden tersebut. Hal ini membuktikan bahwa informasi atau respon yang diisikan merupakan pengalaman faktual yang dirasakan oleh responden dan relevan dengan kondisi saat ini.

Gambar 11 Frekuensi interaksi responden dalam layanan perijinan PLK



Sumber: Hasil olah data (2022)

b. Analisis deskriptif

Analisis deskriptif yang ditampilkan didalam sub bab ini berupa nilai rata-rata setiap aspek pada variabel kepentingan dan variabel kepuasan pada kuesioner Bagian A. Tujuan dari analisis ini adalah untuk mengetahui secara detil, bagian mana dari aspek layanan yang memiliki skor rata-rata lebih kecil daripada 3,00 (rendah) dan skor rata-rata lebih besar daripada 3,00 (tinggi) pada setiap aspek layanan. Penetapan nilai tersebut dikarenakan batas nilai ini untuk menentukan aspek layanan memiliki nilai mutu baik sesuai dengan kriteria mutu dimana predikat baik memiliki batas bawah kriteria baik.

Analisis deskriptif yang ditampilkan secara keseluruhan tersaji pada Tabel 26 di bawah ini. Berdasarkan informasi Tabel 26, didapati semua aspek layanan pada variabel kepuasan layanan perijinan PLK berada diatas nilai *cut-off* ($\geq 3,000$). Artinya bahwa kinerja Biro Pembinaan dan Pengembangan Sistem Resi Gudang dan Pasar Lelang Komoditas yang memberikan layanan perijinan PLK dipersepsikan ada di level yang memuaskan menurut responden. Namun masih terdapat gap antara

nilai kepentingan yang dipersepsikan, dengan nilai kepuasan yang dirasakan oleh responden.

Tabel 26 Perbandingan variabel kepentingan dan kepuasan layanan perijinan PLK

Aspek Layanan	Nilai rata-rata kepentingan	Nilai rata-rata kepuasan	Gap
1 Persyaratan Pelayanan	4,000	3,667	-0,333
2 Prosedur Pelayanan	3,000	3,333	0,333
3 Ketepatan Waktu	3,667	3,333	-0,333
4 Kualitas Hasil Pelayanan	3,667	3,333	-0,333
5 Keseuaian Prosedur	3,667	3,333	-0,333
6 Kemampuan Pegawai	3,667	3,333	-0,333
7 Perilaku pegawai	3,667	3,500	-0,167
8 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,667	3,333	-0,333
9 Penyelesaian Keluhan	3,667	3,333	-0,333

Sumber: Hasil analisis (2022)

c. Indeks kepuasan pengguna layanan (IKPL) perijinan PLK

Guna menjawab pertanyaan riset yang pertama (PR1) yakni “*Bagaimana tingkat kepuasan pengguna layanan perijinan PLK?*”. Perhitungan nilai IKPL dihitung dari hasil penilaian persepsi kepuasan responden atas 9 aspek layanan. Responden memberikan nilai kepuasan dengan rentang 1 s.d. 4, dengan makna yakni 1 = Sangat Tidak Puas, 2 = Tidak Puas, 3 = Puas, dan 4 = Sangat Puas. Kemudian nilai rata-rata kepuasan layanan tersebut digunakan sebagai Indeks Kepuasan Pengguna Layanan (IKPL). Pada Tabel 27 menunjukkan Indeks Kepuasan Pengguna Layanan (IKPL) perijinan PLK. Indeks kepuasan pengguna layanan (IKPL) perijinan PLK Bappebti dihitung berdasarkan respon pengguna yang melakukan layanan di bulan Oktober -Desember 2022.

Tabel 27 Indeks kepuasan pengguna layanan perijinan PLK

Aspek Pelayanan		Nilai Rata-rata	Nilai Rata-rata tertimbang
A1	Persyaratan Pelayanan	3,667	0,407
A2	Persyaratan Pelayanan	3,333	0,370
A3	Prosedur Pelayanan	3,333	0,370
A4	Waktu Pelayanan	3,333	0,370
A5	Biaya/Tarif	3,333	0,370
A6	Produk Spesifikasi Pelayanan	3,333	0,370
A7	Kompetensi Pelaksana	3,500	0,389
A8	Perilaku Pelaksana	3,333	0,370
A9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,333	0,370
Nilai Rata-Rata Tertimbang			3,389
Nilai Indeks Kepuasan Pengguna Layanan			84,722
Huruf Mutu Layanan			B
Mutu Layanan			Baik

Sumber: Hasil analisis (2022)

Berdasarkan Tabel perhitungan Indeks Kepuasan Pengguna Layanan (IKPL) perijinan PLK maka dapat diketahui nilai IKPL perijinan PLK tahap 3 tahun 2022 sebesar **84, 722**. Berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan (lihat Tabel 3), nilai IKPL bagian perijinan PLK termasuk ke dalam mutu layanan '**B**', dengan kriteria layanan **Baik**. Sementara itu, perbandingan nilai IKPL perijinan PLK antar waktu dalam selama periode Tahun 2022 dapat dilihat pada Tabel 28 di bawah. IKPL per aspek layanan pada tahap 3 mengalami kenaikan secara kumulatif dibandingkan dengan hasil tahap 2 pada tahun 2022 dimana pada tahap 2 (periode Juli-September) tahun 2022 dengan nilai IKPL perijinan PLK sebesar 77,083 naik menjadi 84,722 pada tahap 3 ini.

Tabel 28 Perbandingan indeks kepuasan pengguna layanan perijinan PLK Tahun 2022

Aspek Pelayanan		Nilai indeks kepuasan pengguna layanan		
		T1-2022	T2-2022	T3-2022
A1	Persyaratan Pelayanan	4,000	3,500	3,667
A2	Prosedur Pelayanan	3,000	3,000	3,333
A3	Waktu Pelayanan	3,000	3,000	3,333
A4	Biaya/Tarif	3,000	3,000	3,333
A5	Produk Spesifikasi Pelayanan	3,000	3,000	3,333
A6	Kompetensi Pelaksana	3,000	3,000	3,333
A7	Perilaku Pelaksana	3,000	3,250	3,500
A8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,000	3,000	3,333
A9	Sarana dan Prasarana	3,000	3,000	3,333
Nilai Rata-Rata		3,111	3,083	3,389
Nilai IKPL Perijinan PLK		77,778	77,083	↑ 84,722

Sumber: Hasil analisis (2022)

Secara umum berdasarkan Tabel 28, nilai IKPL layanan perijinan PLK dirasakan sudah cukup baik, dimana 9 aspek dalam variabel kepuasan layanan mengalami peningkatan dibandingkan dengan survei pada tahap 2 tahun 2022 dengan nilai rata-ratanya diatas nilai batas kritis yang telah ditetapkan untuk kriteria baik (*cut-off* $\geq 3,000$). Aspek persyaratan pelayanan (A1) mendapatkan nilai rata-rata tertinggi jika dibandingkan dengan nilai rata-rata aspek layanan yang lainnya. Hal ini dapat dikatakan bahwa berdasarkan persepsi responden persyaratan pelayanan dalam pengurusan perijinan PLK sudah memuaskan dan memudahkan bagi responden. Sedangkan aspek lainnya dianggap sudah cukup baik. Namun kelemahan pada survei ini adalah jumlah responden yang terbatas. Hal ini dapat menimbulkan bias dalam pengambilan kesimpulan. Oleh karena itu sebagai upaya untuk meminimalisir bias, maka dilakukan pengecekan secara kualitatif pada sub-bab saran.

Dalam menjawab pertanyaan riset kedua (PR2) "*Bagaimana perbandingan antar waktu kinerja layanan unit kerja layanan perijinan PLK Bappebti*" maka dilakukan

perbandingan nilai Indeks Kepuasan Pengguna Layanan (IKPL) perijinan PLK pada tahun 2022, 2021. Untuk perbandingan nilai IKPL selama satu tahun dilakukan perhitungan nilai rata-rata dari tahapan survei yang dilakukan selama tahun tersebut. Untuk tahun 2022, nilai IKPL perijinan PLK merupakan hasil rata-rata nilai IKPL selama satu tahun.

Tabel 29 Perbandingan indeks kepuasan pengguna layanan perijinan PLK antar waktu

Aspek Pelayanan	Nilai IKPL perijinan PLK per tahun		
	2021	2022	Δ
A1 Persyaratan Pelayanan	3,000	3,722	↑ 0,722
A2 Prosedur Pelayanan	3,222	3,111	↓ -0,111
A3 Waktu Pelayanan	3,500	3,111	↓ -0,389
A4 Biaya/Tarif	3,333	3,111	↓ -0,222
A5 Produk Spesifikasi Pelayanan	3,111	3,111	0,000
A6 Kompetensi Pelaksana	3,111	3,111	0,000
A7 Perilaku Pelaksana	3,083	3,250	↑ 0,167
A8 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,333	3,111	↓ -0,222
A9 Sarana dan Prasarana	3,111	3,111	0,000
Nilai Rata-Rata	3,173	3,194	↑ 0,021
Nilai IKPL Perijinan PLK	79,330	79,859	↑ 0,526

Sumber: Hasil analisis (2022)

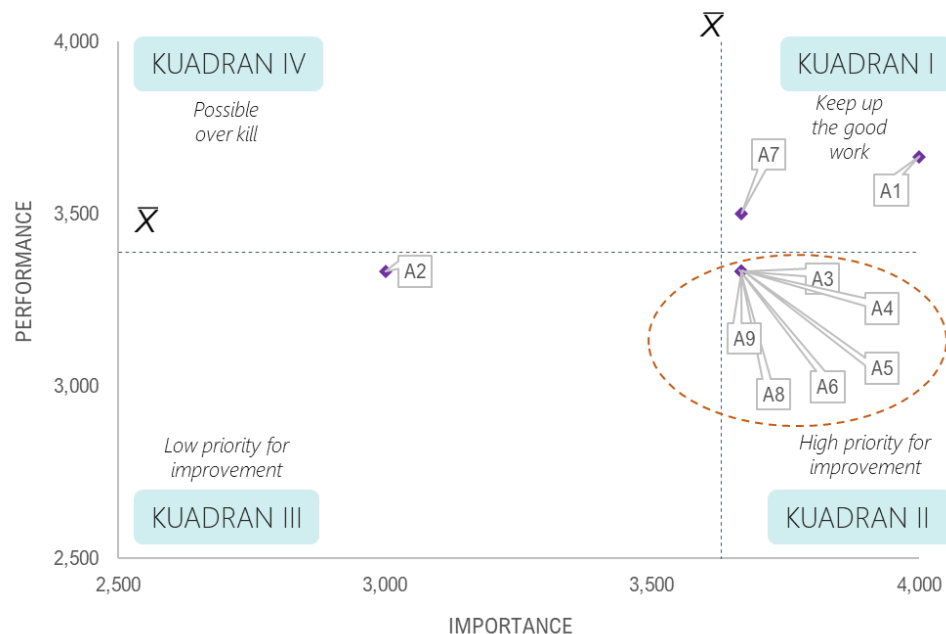
Berdasarkan Tabel 29 diatas, nilai IKPL perijinan PLK tahun 2022 mengalami kenaikan jika dibandingkan dengan tahun 2021 sebesar 0,021 point. Kenaikan nilai IKPL tahun 2022 karena adanya kenaikan nilai persepsi kepuasan responden pada aspek persyaratan pelayanan (A1), dan perilaku pelaksana (A7). Sementara itu untuk aspek produk spesifikasi pelayanan (A5), dan kompetensi pelaksana (A6) telah sesuai dengan ekpektasi. Namun diperlukan analisis lebih lanjut untuk mengetahui aspek layanan apa saja ini yang harus ditingkatkan kinerjanya.

d. Hubungan antara tingkat kepentingan layanan dan tingkat kepuasan pengguna layanan

Dalam menjawab pertanyaan riset kedua (PR3) "aspek layanan yang sudah baik dan perlu dipertahankan" dan pertanyaan riset ketiga (PR4) "aspek layanan yang masih perlu ditingkatkan" dilakukan analisis lanjutan menggunakan matriks *importance performance analysis* (IPA) diperlukan analisis hubungan antara tingkat kepentingan layanan dan tingkat kepuasan pengguna layanan.

Pada gambar 12 menunjukkan matriks ekspektasi-kualitas layanan perijinan PLK. Titik perpotongan sumbu vertikal dan horizontal pada matriks merupakan nilai rata-rata ekspektasi dan kualitas layanan perijinan PLK. Matriks ini dibagi ke dalam empat kuadran: kuadran I (*high expectation-high quality*, kanan atas), kuadran II (*high expectation-low quality*, kanan bawah), kuadran III (*low expectation-low quality*, kiri bawah), dan kuadran IV (*low expectation-high quality*, kiri atas). Matriks ini menunjukkan nilai *relative expectation* (variabel kepentingan) and *quality* (variabel kepuasan) dari 9 aspek layanan sesuai PermenpanRB No 14 Tahun 2017.

Gambar 12 Matriks IPA layanan perijinan PLK



Sumber: Hasil analisis (2022)

Berdasarkan gambar 9, yang menjadi prioritas utama didalam perbaikan kinerja/kepuasan layanan hampir disemua aspek layanan meliputi: **A3, A4, A5, A6, A8,** dan **A9**. Sedangkan aspek layanan A1, A7 sudah cukup baik. Aspek waktu pelayanan (A3) terdiri dari kriteria: ketepatan waktu sesuai standar waktu yang ditetapkan, dan jadwal pelayanan yang pasti. Aspek layanan biaya/tariff (A4) terdiri dari beberapa kriteria yakni kepastian biaya terhadap layanan yang diberikan, besarnya biaya/tarif sesuai dengan aturan/ketentuan. Sedangkan untuk aspek produk spesifikasi jenis pelayanan (A5) terdiri dari kriteria: produk pelayanan yang dihasilkan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Aspek layanan Kompetensi Pelaksana (A6), terdiri dari kriteria: petugas dapat diandalkan dalam memberikan layanan, petugas memiliki keahlian yang baik dalam memberikan layanan, petugas memiliki pemahaman yang baik terhadap substansi/peraturan terkait layanan. Sedangkan untuk aspek penanganan pengaduan, saran dan masukan (A8) terdiri dari beberapa kriteria diantaranya sarana untuk menyampaikan pengaduan, saran dan masukan; kecepatan tindak lanjut pengaduan, saran dan masukan, dan ketepatan respon dari pengaduan, saran dan masukan yang disampaikan oleh pelanggan. Tabel 30 di bawah ini menunjukkan status layanan berdasarkan analisis matriks IPA layanan perijinan PLK.

Tabel 30 Status aspek layanan berdasarkan analisis matriks kepentingan-kepuasan layanan perijinan PLK

	Aspek Pelayanan	Status	Tindak lanjut
A1	Persyaratan Pelayanan	Sangat baik	Dipertahankan
A2	Prosedur Pelayanan	Cukup Baik	Perlu ditingkatkan
A3	Waktu Pelayanan	Kurang baik	Harus ditingkatkan
A4	Biaya/Tarif	Kurang baik	Harus ditingkatkan
A5	Produk Spesifikasi Pelayanan	Kurang baik	Harus ditingkatkan

	Aspek Pelayanan	Status	Tindak lanjut
A6	Kompetensi Pelaksana	Kurang baik	Harus ditingkatkan
A7	Perilaku Pelaksana	Sangat baik	Dipertahankan
A8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Kurang baik	Harus ditingkatkan
A9	Sarana dan Prasarana	Kurang baik	Harus ditingkatkan

Sumber: Hasil analisis (2022)

e. Saran dan masukan untuk layanan perijinan PLK

Pada survei kepuasan layanan perijinan PLK pada survei tahap 3 Tahun 2022 ini, terdapat bagian saran dan masukan yang diisi oleh responden. Bagian saran dan masukan merupakan bagian kualitatif yang cukup penting pada survei karena menggambarkan secara jelas ekspektasi pengguna layanan yang mengajukan permohonan layanan perijinan PLK di lingkungan Bappebti. Saran dan masukan yang didapatkan dari responden, dianalisis kemudian dikodefikasi berdasarkan tone komentar tersebut apakah saran positif (+), netral (=), atau kritikan negatif (-). Kodefikasi ini akan diambil informasi kunci secara deduktif berdasarkan kata kunci, dan area perbaikan yang menjadi titik fokusnya. Informasi lebih mendalam dapat dilihat pada Tabel 31 di bawah ini.

Tabel 31 Saran dan masukan untuk layanan perijinan PLK

ID	Saran dan Masukan	Tone			Kata Kunci	Area Perbaikan
		(+)	(=)	(-)		
PLK-01	Update web perijinan online	√			Web perijina online PLK	Sarana dan prasarana
PLK-02	sudah baik	√				
PLK-03	sudah bagus, informatif	√				

Sumber: Hasil analisis (2022)

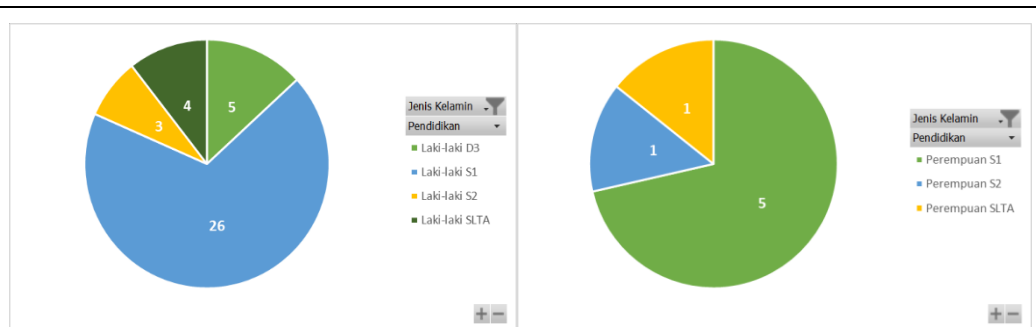
5. Hasil survei kepuasan pengguna layanan konsultasi hukum

Pada sub-bab ini, analisis dimulai dengan profil responden survei layanan konsultasi hukum meliputi ulasan mengenai demografi dari responden yang menjawab pertanyaan dalam kuesioner yang diberikan, serta beberapa informasi yang relevan untuk dilakukan analisis lebih lanjut.

a. Profil responden

Penelitian survei kepuasan pengguna layanan konsultasi hukum Tahap 3 yang diberikan oleh Biro Peraturan Perundang-undangan dan Penindakan Bappebti yang ditujukan kepada responden yang pernah berinteraksi dan menggunakan layanan konsultasi hukum selama periode Oktober-Desember tahun 2022. Di dalam survei ini total kuesioner yang telah diisi oleh responden sebanyak 45 kuesioner yang terisi dan valid untuk dilanjutkan ke dalam tahapan analisis. Responden layanan konsultasi hukum ini merupakan pengguna layanan yang terdiri dari stakeholder PBK, SRG, PLK; firma hukum; maupun masyarakat umum yang melakukan konsultasi hukum dan peraturan perundangan dengan Bappebti. Dari survei ini didapatkan profil responden survei layanan konsultasi hukum bappebti meliputi ulasan mengenai demografi dari responden yang menjawab pertanyaan dalam kuesioner yang diberikan, serta beberapa informasi yang relevan untuk dilakukan analisis lebih lanjut seperti interaksi layanan dan analisis deskriptif yang berisi gambaran mengenai data yang diteliti dalam survei kepuasan layanan konsultasi hukum. Pada gambar 13 di bawah ini menunjukkan profil demografi dari responden untuk survei kepuasan pengguna layanan konsultasi hukum.

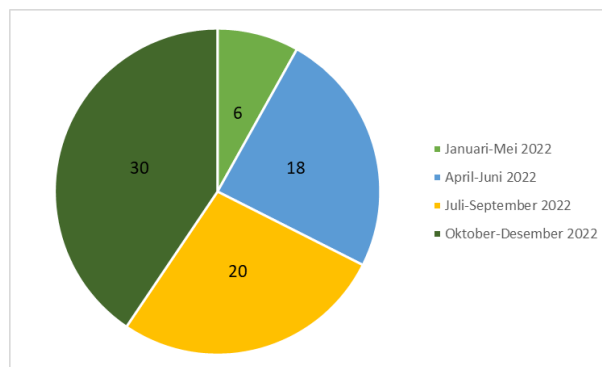
Gambar 13 Data responden survei layanan konsultasi hukum



Penelitian survei kepuasan layanan konsultasi hukum Bappebti ditujukan kepada responden yang pernah menggunakan layanan konsultasi hukum yang diberikan oleh Bappebti bulan oktober-Desember tahun 2022. Berdasarkan survei tersebut, demografi responden sesuai jenis kelaminnya yakni: jumlah responden pria sebanyak 38 orang sedangkan responden wanita yang sebanyak 7 orang. Responden survei layanan konsultasi hukum ditinjau dari aspek pendidikan terakhir, sebagian besar responden memiliki pendidikan SLTA sebanyak 5 orang, D3 sebanyak 5 orang, sarjana S1 sebanyak 31 orang, dan S2 sebanyak 4 orang. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna layanan konsultasi hukum adalah mereka yang memiliki pendidikan cukup baik.

Dalam survei ini juga didapatkan informasi yang berkaitan dengan bauran interaksi responden dengan bagian layanan konsultasi hukum dalam hal ini unit teknis terkait. Gambar 14 menunjukkan frekuensi interaksi responden tersebut. Hal ini membuktikan bahwa informasi atau respon yang diisikan merupakan pengalaman faktual yang dirasakan oleh responden dan relevan dengan kondisi saat ini.

Gambar 14 Frekuensi interaksi responden dalam layanan konsultasi hukum



Sumber: Hasil olah data (2022)

b. Analisis deskriptif

Analisis deskriptif yang ditampilkan didalam sub-bab ini berupa nilai rata-rata setiap aspek pada variabel kepentingan dan variabel kepuasan pada kuesioner Bagian A. Tujuan dari analisis ini adalah untuk mengetahui secara detil, bagian mana dari aspek layanan yang memiliki skor rata-rata lebih kecil daripada 3,00 (rendah) dan skor

rata-rata lebih besar daripada 3,00 (tinggi) pada setiap aspek layanan. Analisis deskriptif yang ditampilkan secara keseluruhan tersaji pada Tabel 20 di bawah ini. Berdasarkan informasi Tabel 32, didapati semua aspek layanan pada variabel kepuasan layanan konsultasi hukum berada diatas nilai *cut-off* ($\geq 3,000$). Artinya bahwa kinerja Biro Peraturan Perundang-undangan dan Penindakan yang memberikan layanan konsultasi hukum dipersepsikan ada di level yang memuaskan menurut responden. Namun masih terdapat gap antara nilai kepentingan yang dipersepsikan, dengan nilai kepuasan yang dirasakan oleh responden. Penjelasan lebih lanjut hubungan antara variabel kepentingan dan kepuasan layanan dapat dilihat pada sub-bab berikutnya.

Tabel 32 Perbandingan variabel kepentingan dan kepuasan layanan konsultasi hukum

Aspek Layanan	Nilai rata-rata kepentingan	Nilai rata-rata kepuasan	Gap
1 Persyaratan Pelayanan	3,800	3,689	-0,111
2 Prosedur Pelayanan	3,800	3,667	-0,133
3 Ketepatan Waktu	3,778	3,644	-0,133
4 Kualitas Hasil Pelayanan	3,400	3,511	0,111
5 Keseuaian Prosedur	3,733	3,711	-0,022
6 Kemampuan Pegawai	3,756	3,733	-0,022
7 Perilaku pegawai	3,711	3,711	0,000
8 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,756	3,622	-0,133
9 Penyelesaian Keluhan	3,700	3,678	-0,022

Sumber: Hasil analisis (2022)

c. Indeks kepuasan pengguna layanan (IKPL) konsultasi hukum

Guna menjawab pertanyaan riset yang pertama (PR1) yakni "*Bagaimana tingkat kepuasan pengguna layanan konsultasi hukum?*". Perhitungan nilai IKPL dihitung dari hasil penilaian persepsi kepuasan responden atas 9 aspek layanan. Perhitungan nilai Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Konsultasi Hukum didasarkan pada hasil survei kepuasan masyarakat terhadap layanan konsultasi hukum mengacu pada

PermenPANRB No. 17 Tahun 2017. Responden memberikan nilai kepuasan dengan rentang 1 s.d. 4, dengan makna yakni 1 = Sangat Tidak Puas, 2 = Tidak Puas, 3 = Puas, dan 4 = Sangat Puas. Kemudian nilai rata-rata kepuasan layanan tersebut digunakan sebagai Indeks Kepuasan Pengguna Layanan. Pada Tabel 33 menunjukkan Indeks Kepuasan Pengguna Layanan konsultasi hukum.

Tabel 33 Indeks kepuasan pengguna layanan konsultasi hukum

Aspek Pelayanan		Nilai Rata-rata	Nilai Rata-rata tertimbang
A1	Persyaratan Pelayanan	3,689	0,410
A2	Persyaratan Pelayanan	3,667	0,407
A3	Prosedur Pelayanan	3,644	0,405
A4	Waktu Pelayanan	3,511	0,390
A5	Biaya/Tarif	3,711	0,412
A6	Produk Spesifikasi Pelayanan	3,733	0,415
A7	Kompetensi Pelaksana	3,711	0,412
A8	Perilaku Pelaksana	3,622	0,402
A9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,678	0,409
Nilai Rata-Rata Tertimbang			3,663
Nilai Indeks Kepuasan Pengguna Layanan			91,574
Huruf Mutu Layanan			A
Mutu Layanan			Sangat Baik

Sumber: Hasil analisis (2022)

Berdasarkan perhitungan seperti terlihat pada Tabel 33 di atas, maka dapat disimpulkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Konsultasi Hukum untuk tahap 3 tahun 2022 sebesar **91,574**. Berdasarkan pedoman, nilai indeks kepuasan masyarakat ini termasuk ke dalam mutu layanan '**A**', dengan kriteria layanan **Sangat Baik**. Sementara itu, perbandingan nilai IKPL konsultasi hukum antar waktu dalam selama periode Tahun 2022 dapat dilihat pada Tabel 34 di bawah.

Tabel 34 Perbandingan indeks kepuasan pengguna layanan konsultasi hukum Tahun 2022

Aspek Pelayanan		Nilai indeks kepuasan pengguna layanan		
		T1-2022	T2-2022	T3-2022
A1	Persyaratan Pelayanan	4,000	3,667	3,696
A2	Prosedur Pelayanan	4,000	3,333	3,674
A3	Waktu Pelayanan	3,750	3,333	3,652
A4	Biaya/Tarif	4,000	3,333	3,522
A5	Produk Spesifikasi Pelayanan	4,000	4,000	3,717
A6	Kompetensi Pelaksana	3,875	4,000	3,739
A7	Perilaku Pelaksana	4,000	4,000	3,717
A8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,875	4,000	3,630
A9	Sarana dan Prasarana	3,938	4,000	3,685
Nilai Rata-Rata		3,938	3,741	3,670
Nilai IKPL konsultasi hukum		98,439	93,517	↓ 91,756

Sumber: Hasil analisis (2022)

Secara umum nilai per aspek dalam variabel kepuasan layanan konsultasi hukum terselenggara dengan sangat baik, dimana 9 aspek dari variabel kepuasan layanan berada diatas nilai batas kritis yang telah ditetapkan (*cut-off* $\geq 3,000$). Namun jika dibandingkan dengan kinerja pada survei ditahap 1 dan 2, kepuasan layanan konsultasi hukum mengalami penurunan. Penurunan kepuasan layanan konsultasi hukum terjadi pada semua aspek layanan. Namun secara agregat nilai mutu dan kriteria nilai layanan tidak mengalami perubahan. Guna mengetahui prioritas perbaikan, diperlukan analisis lebih lanjut dengan menggunakan *tools* matrik IPA.

Dalam menjawab pertanyaan riset kedua (PR2) “*Bagaimana perbandingan antar waktu kinerja layanan unit kerja layanan konsultasi hukum Bappebti*” maka dilakukan perbandingan nilai Indeks Kepuasan Pengguna Layanan (IKPL) konsultasi hukum pada tahun 2022, 2021. Untuk perbandingan nilai IKPL selama satu tahun dilakukan perhitungan nilai rata-rata dari tahapan survei yang dilakukan selama

tahun tersebut. Untuk tahun 2022, nilai IKPL konsultasi hukum merupakan hasil rata-rata nilai IKPL selama satu tahun.

Tabel 35 Perbandingan indeks kepuasan pengguna layanan konsultasi hukum Bappebti antar waktu

Aspek Pelayanan	Nilai IKPL konsultasi hukum per tahun		
	2021	2022	Δ
A1 Persyaratan Pelayanan	3,262	3,788	↑ 0,526
A2 Prosedur Pelayanan	3,202	3,669	↑ 0,467
A3 Waktu Pelayanan	3,179	3,578	↑ 0,399
A4 Biaya/Tarif	3,286	3,618	↑ 0,332
A5 Produk Spesifikasi Pelayanan	3,202	3,906	↑ 0,704
A6 Kompetensi Pelaksana	3,214	3,871	↑ 0,657
A7 Perilaku Pelaksana	3,304	3,906	↑ 0,602
A8 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,232	3,835	↑ 0,603
A9 Sarana dan Prasarana	3,274	3,874	↑ 0,600
Nilai Rata-Rata	3,239	3,783	↑ 0,543
Nilai IKPL konsultasi hukum	81,027	94,570	↑ 13,543

Sumber: Hasil analisis (2022)

Berdasarkan Tabel 35 di atas, Nilai IKPL konsultasi hukum tahun 2022 mengalami peningkatan kinerja secara signifikan jika dibandingkan dengan tahun 2021 sebanyak 13,543 point. Peningkatan kinerja nilai IKPL konsultasi hukum terjadi pada semua aspek layanan. Peningkatan kinerja aspek produk spesifikasi pelayanan merupakan aspek dengan peningkatan kinerjanya paling tinggi jika dibandingkan dengan aspek kepuasan layanan yang lainnya. Aspek ini terdiri dari kriteria: produk pelayanan yang dihasilkan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Namun diperlukan analisis lebih lanjut untuk mengetahui apakah peningkatan aspek layanan ini telah memenuhi ekspektasi dari pelanggan, atau tidak.

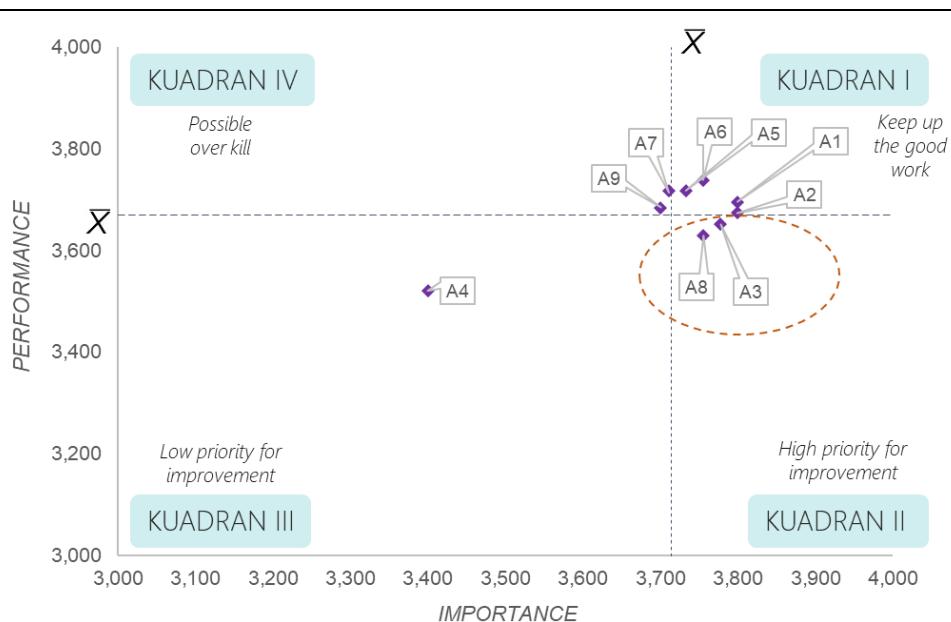
- d. Hubungan antara tingkat kepentingan layanan dan tingkat kepuasan pengguna layanan

Dalam menjawab pertanyaan riset kedua (PR3) "*aspek layanan konsultasi hukum yang sudah baik dan perlu dipertahankan*" dan pertanyaan riset ketiga (PR4) "*aspek layanan konsultasi hukum yang masih perlu ditingkatkan*" dilakukan analisis lanjutan menggunakan matrik *importance performance analysis* (IPA) diperlukan analisis hubungan antara tingkat kepentingan layanan dan tingkat kepuasan pengguna layanan konsultasi hukum.

Model ini mengukur tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dari atribut layanan sebagai dasar evaluasi efektivitas suatu program layanan. Analisis model ini menghubungkan kepentingan dan juga kinerja pada perspektif konsumen (Martilla dan James, 1977), yang dibagi menjadi empat Kuadran. Kuadran I (*high expectation-high quality*, kanan atas), kuadran II (*high expectation-low quality*, kanan bawah), kuadran III (*high expectation-low quality*, kiri bawah), dan kuadran IV (*low expectation-high quality*, kiri atas).

Matriks ini menunjukkan nilai *relative expectation* (variabel kepentingan) and *quality* (variabel kepuasan) dari 9 aspek layanan sesuai PermenpanRB No 14 Tahun 2017. Titik perpotongan sumbu vertikal dan horizontal pada matriks merupakan nilai rata-rata ekspektasi dan kualitas layanan konsultasi hukum Bappebti. Pada gambar 15 menunjukkan matriks ekspektasi-kualitas layanan konsultasi hukum Bappebti.

Gambar 15 Matriks IPA layanan konsultasi hukum Bappebti



Sumber: Hasil analisis (2022)

Berdasarkan gambar 15, yang menjadi prioritas utama didalam perbaikan kinerja/kepuasan layanan konsultasi hukum Bappebti meliputi: **A3**, dan **A8**. Aspek waktu pelayanan (A3) terdiri dari kriteria: ketepatan waktu sesuai standar waktu yang ditetapkan, dan jadwal pelayanan yang pasti. Sedangkan untuk aspek penanganan pengaduan, saran dan masukan (A8) terdiri dari beberapa kriteria diantaranya sarana untuk menyampaikan pengaduan, saran dan masukan; kecepatan tindak lanjut pengaduan, saran dan masukan, dan ketepatan respon dari pengaduan, saran dan masukan yang disampaikan oleh pelanggan. Tabel 30 di bawah ini menunjukkan status layanan berdasarkan analisis matriks IPA layanan konsultasi hukum Bappebti.

Tabel 36 Status aspek layanan berdasarkan analisis matriks kepentingan-kepuasan layanan konsultasi hukum Bappebti

Aspek Pelayanan	Status	Tindak lanjut
A1 Persyaratan Pelayanan	Sangat baik	Dipertahankan
A2 Prosedur Pelayanan	Sangat baik	Dipertahankan

	Aspek Pelayanan	Status	Tindak lanjut
A3	Waktu Pelayanan	Kurang baik	Harus ditingkatkan
A4	Biaya/Tarif	Cukup Baik	Perlu ditingkatkan
A5	Produk Spesifikasi Pelayanan	Sangat baik	Dipertahankan
A6	Kompetensi Pelaksana	Sangat baik	Dipertahankan
A7	Perilaku Pelaksana	Cukup Baik	Dipertahankan
A8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Kurang baik	Harus ditingkatkan
A9	Sarana dan Prasarana	Cukup Baik	Dipertahankan

Sumber: Hasil analisis (2022)

e. Saran dan masukan untuk layanan konsultasi hukum

Pada survei kepuasan pengguna layanan konsultasi hukum tahap ke 3 pada periode Oktober-Desember 2022 ini, terdapat bagian 'B' yang berisikan saran dan masukan yang diisi oleh responden. Pada bagian ini cukup penting dalam analisis lanjutan dari survei karena menggambarkan secara jelas ekspektasi pengguna layanan konsultasi hukum. Kemudian dari saran dan masukan yang didapatkan dari responden, dilakukan kodefikasi dengan mengklasifikasikan berdasarkan *tone* (nuansa) dari saran yang diberikan apakah positif (+), netral (=), atau negatif (-). Setelahnya dilakukan simplifikasi dan coding berdasarkan kata kunci, dan area perbaikan yang menjadi titik fokusnya. Informasi lebih mendalam dapat dilihat pada Tabel 37 di bawah ini.

Tabel 37 Saran dan masukan untuk layanan konsultasi hukum

ID	Saran dan Masukan	<i>Tone</i>			Kata Kunci	Area Perbaikan
		(+)	(=)	(-)		
HKM. 01	Perlu di tingkatkan	√				
HKM. 02	Sudah cukup	√				
HKM. 03	Lebih cepat lagi aja dalam penanganan seperti surat	√			Penanganan surat	Waktu pelayanan

SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN PUBLIK BAPPEBTI TAHUN 2022

ID	Saran dan Masukan	Tone			Kata Kunci	Area Perbaikan
		(+)	(=)	(-)		
	menyurat dan tanggapan lainnya				menyurat lebih cepat	
HKM. 04	Pertahankan dalam segi pelayanan yang ramah dan cepat tanggap	√				
HKM. 05	Dipertahankan kinerja yang sudah baik dan ditingkatkan dalam hal yang harus ditingkatkan.	√				
HKM. 06	Pertahankan pelayanan yang sudah sangat bagus saat ini	√				
HKM. 07	Belum ada masukan	√				
HKM. 08	Saat ini belum ada saran dan masukan untuk unit pelayanan	√				
HKM. 09	unit pelayanan sudah lebih prima dan memuaskan	√				
HKM. 10	Proses Pelayanan yang Transparan	√			Transparansi layanan	Prosedur pelayanan
HKM. 11	Saran agar sering diadakan literasi dibidang hukum kepada para perusahaan pialang	√			Literasi hukum untuk para pelaku usaha PBK	Pelaksanaan tugas dan fungsi
HKM. 12	Menurut penillaian sudah cukup	√				
HKM. 13	mohon ditingkatkan lagi kecepatan memberikan tanggapan atau balasan atas pertanyaan kami	√			Ketanggapan atas pertanyaan	Perilaku petugas
HKM. 14	Untuk sekarang sudah bagus, mohon agar dapat dipertahankan dan bila diperlukan agar dapat juga ditingkatkan dalam segala aspek	√				
HKM. 15	Seiring perkembangan teknologi informasi dan semakin kompleksnya permasalahan yang dihadapi, maka perlu adanya peningkatan baik	√			Peningkatan SDM dan infrastruktur	Kompetensi petugas, sarana dan prasarana

SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN PUBLIK BAPPEBTI TAHUN 2022

ID	Saran dan Masukan	Tone			Kata Kunci	Area Perbaikan
		(+)	(=)	(-)		
	dari segi SDM maupun infrastruktur, yang dilakukan secara berkesinambungan.					
HKM. 16	Lebih memperhatikan mengenai Peraturan PBK bagi pihak lain/tenaga pemasaran yang melanggar namun perusahaan sudah berupaya mencegah	√			Pengawasan terhadap tenaga pemasar 'nakal'	Pelaksanaan tugas dan fungsi
HKM. 17	Harus bisa merespon dengan cepat 7 x 24 Jam On line	√			Respon cepat, penerapan sistem untuk mengakomodir kebutuhan masyarakat	Perilaku petugas, Sarana dan prasarana (sistem)
HKM. 18	Saran dan masukan: agar unit pelayanan PBK lebih pro-aktif dalam penyampaian urusan keperluan pelaku usaha PBK supaya lebih prima dan memuaskan.	√			Proaktif untuk bekerjasama dengan pelaku PBK	Perilaku petugas
HKM. 19	terus tingkatkan kinerja	√				
HKM. 20	Kami berharap bahwa kebijakan hukum yang dibuat juga mendukung dengan hal-hal yang terjadi di lapangan. Dengan kebijakan yang dibuat dapat lebih membantu dan memudahkan proses bisnis berjalan bukan menjadi penghalang atau penghambat. Jangan sampai pialang ilegal semakin leluasa meraih pasar dikarenakan kemudahan dalam proses bisnis mereka, sedangkan pialang resmi tersingkir dikarenakan kebijakan hukum yang kurang mendukung proses bisnis.	√			Kebijakan yang membantu mempermudah proses bisnis PBK	Pelaksanaan tugas dan fungsi

SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN PUBLIK BAPPEBTI TAHUN 2022

ID	Saran dan Masukan	Tone			Kata Kunci	Area Perbaikan
		(+)	(=)	(-)		
HKM. 21	Lebih Berjaya lagi agar Perdagangan semakin tertata	√				
HKM. 22	tidak ada saran sudah cukup memuaskan	√				
HKM. 23	Tolong supaya dipertahankan kualitas layanannya. Terimakasih.	√				
HKM. 24	Semoga selalu memberikan pelayanan terbaik.	√				
HKM. 25	semoga semakin baik memberikan pelayanan	√				
HKM. 26	-		√			
HKM. 27	Agar Lebih Meningkatkan Proteksi Terhadap Para Pelaku Usaha Trading Ilegal Di Iindonesia	√			Proteksi dari trading ilegal	Pelaksanaan tugas dan fungsi
HKM. 28	Penerapan regulasi aturan perlu terus menerus menyesuaikan dengan perkembangan saat ini agar kegiatan PBK semakin lebih baik dirasakan manfaatnya bagi semua pihak.	√			Penyesuaian regulasi sesuai perkembangan PBK	Pelaksanaan tugas dan fungsi
HKM. 29	Ijin bapak ibu untuk saran serta masukan saya agar lebih ditingkatkan pengawasan terhadap kegiatan perdagangan berjangka komoditi serta melakukan sosialisasi kepada masyarakat agar tidak gampang terpengaruh untuk berinvestasi yang tidak memiliki Izin dari pihak yang berwenang dalam artian (BAPPEBTI)	√			Peningkatan pengawasan, sosialisasi kepada masyarakat	Pelaksanaan tugas dan fungsi (bappebti)
HKM. 30	Saran untuk bappebti kedepannya, karena ada peran pengawasan di Bappebti, sedapatnya agar melakukan edukasi bisa	√			Edukasi dan literasi kepada masyarakat	

SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN PUBLIK BAPPEBTI TAHUN 2022

ID	Saran dan Masukan	Tone			Kata Kunci	Area Perbaikan
		(+)	(=)	(-)		
	lewat roadshow dll kedaerah rawan investasi modus perdagangan berjangka kepada tokoh agama, tokoh masyarakat, kalangan cendekia agar supaya meminimalisir kerugian konsumen					
HKM. 31	Sudah baik dan makin ditingkatkan	√				
HKM. 32	Mohon dipertahankan dan dipermudah pelayanannya	√				
HKM. 33	Sekiranya pelayanan yg ada dapat dipertahankan					
HKM. 34	Agar permudah dlm berkomunikasi	√				
HKM. 35	Tingkatkan kecepatan respon melalui surat	√				
HKM. 36	Merasa puas dengan pelayanan dari BAPPEPTI					
HKM. 37	tidak ada					
HKM. 38	Agar lebih menguatkan lagi sistem apu ppt					
HKM. 39	Sangat memuaskan pelayanan dari Bappebti biro peraturan perundangan undangan dan penindakan, yang mana kemudahan kami dalam kelancaran penyidikan sangatlah baik dan memuaskan	√				
HKM. 40	Agar ditambah lagi petugas bapebbti untuk memberikan pelayanan yang lebih cepat dan efektif	√			Penambahan SDM	Pelaksanaan tugas dan fungsi
HKM. 41	Agar kedepannya Pelayanan yang diberikan oleh Bappebti kepada pialang lebih baik dari sebelumnya.	√				

SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN PUBLIK BAPPEBTI TAHUN 2022

ID	Saran dan Masukan	Tone			Kata Kunci	Area Perbaikan
		(+)	(=)	(-)		
HKM. 42	Tidak ada	√				
HKM. 43	Tolong dipertahankan yang sudah baik dan terus berinovasi	√				
HKM. 44	<p>1. Dalam memberikan pelayanan terutama mengenai masalah perizinan online untuk lebih detail dalam memberikan persyaratan dokumen yang harus diajukan atau diupload sehingga verifikasi dokumen dan proses perizinan sampai selesai menjadi lebih cepat dan pengiriman ulang dokumen dalam diminimalkan</p> <p>2. Sistem perizinan sejauh ini ada yang online dan offline, sebaiknya dilakukan secara online secara keseluruhan dan digitalisasi</p> <p>3. Pelayanan dalam proses perizinan dapat selesai dalam jangka waktu yang lebih cepat maksimal 1 (satu) bulan sehingga dapat memperlancar bisnis pialang berjangka</p>	√			Kemudahan persyaratan perijinan online	
HKM. 45	Semoga dapat mempertahankan pelayanan dan meningkatkan semaksimal mungkin sehingga semua dapat terlayani secara cepat dan tepat. Terima kasih.	√				

Sumber: Hasil analisis (2022)

6. Hasil survei kepuasan pengguna layanan informasi publik

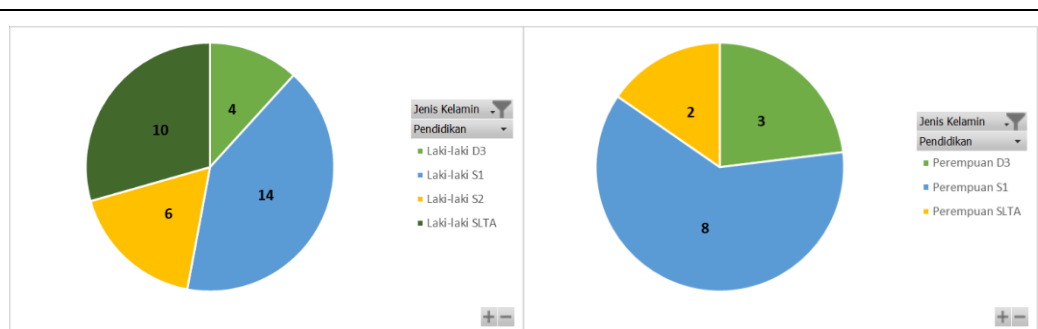
Pada sub-bab ini, analisis dimulai dengan profil responden survei kepuasan layanan informasi publik meliputi ulasan mengenai demografi dari responden yang menjawab pertanyaan dalam kuesioner yang diberikan, serta beberapa informasi yang relevan untuk dilakukan analisis lebih lanjut.

a. Profil responden

Responden layanan informasi publik ini merupakan pengguna layanan informasi publik yang terdiri dari stakeholder PBK, SRG, PLK dan juga masyarakat umum yang melakukan permintaan produk atau dokumen informasi publik Bappebti. Responden dalam survei ini telah dilakukan pemisahan dari responden yang mengajukan keluhan atau komplek melalui media yang dikelola oleh Bappebti, sehingga didapatkan 47 responden yang valid dengan kriteria sebagai penggunaan produk layanan informasi publik Bappebti.

Berdasarkan hasil survei ini didapatkan profil responden survei layanan informasi publik bappebti, dengan ulasan profil meliputi mengenai demografi dari responden yang menjawab pertanyaan dalam kuesioner yang diberikan, serta beberapa informasi yang relevan untuk dilakukan analisis lebih lanjut seperti interaksi layanan dan analisis deskriptif yang berisi gambaran mengenai data yang diteliti dalam survei kepuasan layanan informasi publik. Pada gambar 16 di bawah ini menunjukkan profil demografi dari responden untuk survei kepuasan pengguna layanan informasi publik.

Gambar 16 Data responden survei layanan informasi publik

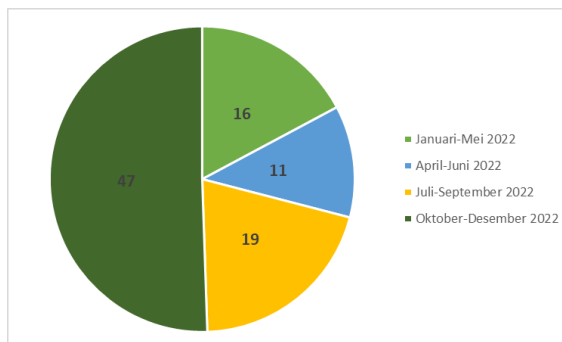


Sumber: Hasil analisis (2022)

Berdasarkan jenis kelamin, jumlah responden pria sebanyak 34 orang sedangkan responden wanita yang sebanyak 13 orang. Responden survei layanan informasi publik ditinjau dari aspek pendidikan terakhir, sebagian besar responden memiliki pendidikan sarjana S1 sebanyak 22 orang dan S2 sebanyak 6 orang responden, dan D3 sebanyak 7 orang, dan SLTA sebanyak 12 orang. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna layanan informasi publik adalah mereka yang memiliki pendidikan cukup baik.

Dalam survei ini juga didapatkan informasi yang berkaitan dengan frekuensi interaksi responden dengan bagian KIP Sekretariat Bappebti. Gambar 17 di bawah ini menunjukkan frekuensi interaksi responden tersebut. Hal ini membuktikan bahwa informasi atau respon yang diisikan merupakan pengalaman faktual yang dirasakan oleh responden dan relevan dengan kondisi saat ini

Gambar 17 Frekuensi interaksi responden dengan bagian KIP



Sumber: Hasil analisis (2022)

b. Analisis deskriptif

Analisis deskriptif yang ditampilkan didalam sub bab ini berupa nilai rata-rata setiap aspek pada variabel kepentingan dan variabel kepuasan pada kuesioner Bagian A. Tujuan dari analisis ini adalah untuk mengetahui secara detil, bagian mana dari aspek layanan yang memiliki skor rata-rata lebih kecil daripada 3,00 (rendah) dan skor rata-rata lebih besar daripada 3,00 (tinggi) pada setiap aspek layanan. Penetapan nilai tersebut dikarenakan batas nilai ini untuk menentukan aspek layanan memiliki nilai mutu baik sesuai dengan kriteria mutu dimana predikat baik memiliki batas bawah kriteria baik.

Adapun analisis deskriptif yang ditampilkan secara keseluruhan tersaji di Tabel 38. Berdasarkan informasi didapati 8 aspek layanan pada variabel kepuasan layanan informasi publik berada diatas nilai *cut-off* ($\geq 3,000$), sedangkan 1 aspek layanan berada di bawah nilai *cut off* ($< 3,000$). Meskipun demikian, masih terdapat *gap* antara nilai rata-rata kepentingan dan rata-rata kepuasan yang harus 'ditutupi' dengan memperbaiki kualitas layanan informasi publik kedepannya. Penjelasan lebih lanjut hubungan antara variabel kepentingan dan kepuasan layanan dapat dilihat pada sub-bab berikutnya.

Tabel 38 Perbandingan variabel kepentingan dan kepuasan layanan informasi publik

Aspek Layanan	Nilai rata-rata kepentingan	Nilai rata-rata kepuasan	Gap
1 Persyaratan Pelayanan	3,426	3,191	-0,234
2 Prosedur Pelayanan	3,426	3,149	-0,277
3 Waktu Pelayanan	3,447	3,149	-0,298
4 Biaya/Tarif	2,851	3,000	0,149
5 Produk Spesifikasi Pelayanan	3,383	3,106	-0,277
6 Kompetensi Pelaksana	3,489	2,979	-0,511
7 Perilaku Pelaksana	3,426	3,011	-0,415
8 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,404	3,085	-0,319
9 Sarana dan Prasarana	3,362	3,181	-0,181

Sumber: Hasil analisis (2022)

c. Indeks kepuasan pengguna layanan (IKPL) informasi publik

Sub-bab ini membahas mengenai Indeks Kepuasan Pengguna Layanan (IKPL) informasi publik guna menjawab pertanyaan riset yang pertama (PR1) yakni "*Bagaimana tingkat kepuasan pengguna layanan informasi publik?*". Perhitungan nilai Indeks Kepuasan Pengguna Layanan (IKPL) dihitung dari hasil penilaian persepsi kepuasan responden atas 9 aspek kepuasan untuk layanan informasi publik. Perhitungan nilai Indeks Kepuasan Pengguna Layanan informasi publik didasarkan pada hasil survei kepuasan masyarakat terhadap layanan informasi

publik dengan mengacu pada PermenPANRB No. 17 Tahun 2017. Responden memberikan nilai kepuasan dengan rentang 1 s.d. 4, dengan makna yakni 1 = Sangat Tidak Puas, 2 = Tidak Puas, 3 = Puas, dan 4 = Sangat Puas. Kemudian nilai rata-rata kepuasan layanan tersebut digunakan sebagai Indeks Kepuasan Pengguna Layanan (IKPL). Pada Tabel 39 menunjukkan Indeks Kepuasan Pengguna Layanan (IKPL) informasi publik.

Tabel 39 Indeks kepuasan pengguna layanan informasi publik

Aspek Pelayanan		Nilai Rata-rata	Nilai Rata-rata tertimbang
A1	Persyaratan Pelayanan	3,191	0,355
A2	Prosedur Pelayanan	3,149	0,350
A3	Waktu Pelayanan	3,149	0,350
A4	Biaya/Tarif	3,000	0,333
A5	Produk Spesifikasi Pelayanan	3,106	0,345
A6	Kompetensi Pelaksana	2,979	0,331
A7	Perilaku Pelaksana	3,011	0,335
A8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,085	0,343
A9	Sarana dan Prasarana	3,181	0,353
Nilai Rata-Rata Tertimbang			3,095
Nilai Indeks Kepuasan Pengguna Layanan			77,828
Huruf Mutu Layanan			B
Mutu Layanan			Baik

Sumber: Hasil analisis (2022)

Berdasarkan perhitungan Indeks Kepuasan Pengguna Layanan (IKPL) informasi publik didapatkan nilai IKPL informasi publik tahun 2022 sebesar **77,828**. Berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan (lihat Tabel 39), nilai IKPL bagian KIP termasuk ke dalam mutu layanan '**B**', dengan kriteria layanan **Baik**.

Secara umum hasil survei tahap 3 menunjukkan nilai rata-rata 8 aspek dalam variabel kepuasan layanan telah berada diatas nilai batas kritis yang telah ditetapkan untuk kriteria baik (*cut-off* $\geq 3,000$). Namun ada satu aspek yang dirasakan masih berada di bawah batas (*cut-off* $<3,000$) yakni aspek kompetensi pelaksana (A6)

mendapatkan nilai rata-rata terendah. IKPL per aspek layanan informasi publik pada tahap 3 mengalami penurunan dibandingkan dengan hasil tahap 2 pada tahun 2022 dimana pada tahap 2 (periode Juli-September) tahun 2022 dengan nilai IKPL informasi publik sebesar 78,500 turun menjadi 77,364 pada tahap 3 ini. Perbandingan nilai IKPL informasi publik antar waktu dalam selama periode Tahun 2022 dapat dilihat pada Tabel 40 di bawah

Tabel 40 Perbandingan indeks kepuasan pengguna layanan informasi publik Tahun 2022

Aspek Pelayanan		Nilai indeks kepuasan pengguna layanan		
		T1-2022	T2-2022	T3-2022
A1	Persyaratan Pelayanan	3,292	3,204	3,191
A2	Prosedur Pelayanan	3,250	3,222	3,149
A3	Waktu Pelayanan	3,083	3,019	3,149
A4	Biaya/Tarif	3,000	3,185	3,000
A5	Produk Spesifikasi Pelayanan	3,090	3,046	3,106
A6	Kompetensi Pelaksana	3,111	3,056	2,979
A7	Perilaku Pelaksana	3,215	3,204	3,011
A8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,014	3,093	3,085
A9	Sarana dan Prasarana	3,264	3,231	3,181
Nilai Rata-Rata		3,147	3,140	3,095
Nilai IKPL informasi publik		78,500	78,500	↓ 77,364

Sumber: Hasil analisis (2022)

Guna menjawab pertanyaan riset kedua (PR2) “*Bagaimana perbandingan kinerja antar waktu layanan informasi publik Bappebti*” maka dilakukan perbandingan nilai Indeks Kepuasan Pengguna Layanan (IKPL) informasi publik antar waktu dalam kurun satu tahun terakhir. Perbandingan IKPL informasi publik antar waktu per aspek layanan dapat dilihat pada Tabel 41 di bawah.

Tabel 41 Perbandingan indeks kepuasan pengguna layanan informasi publik
Bappebti antar waktu

Aspek Pelayanan	Nilai IKPL informasi publik per tahun		
	2021	2022	Δ
A1 Persyaratan Pelayanan	3,200	3,229	↑ 0,029
A2 Prosedur Pelayanan	3,100	3,207	↑ 0,107
A3 Waktu Pelayanan	2,933	3,084	↑ 0,151
A4 Biaya/Tarif	3,200	3,062	↓ -0,138
A5 Produk Spesifikasi Pelayanan	3,044	3,081	↑ 0,037
A6 Kompetensi Pelaksana	3,111	3,049	↓ -0,062
A7 Perilaku Pelaksana	3,117	3,143	↑ 0,026
A8 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,167	3,064	↓ -0,103
A9 Sarana dan Prasarana	3,089	3,225	↑ 0,136
Nilai Rata-Rata	3,107	3,127	↑ 0,020
Nilai IKPL Informasi Publik	77,609	78,176	↑ 0,567

Sumber: Hasil analisis (2022)

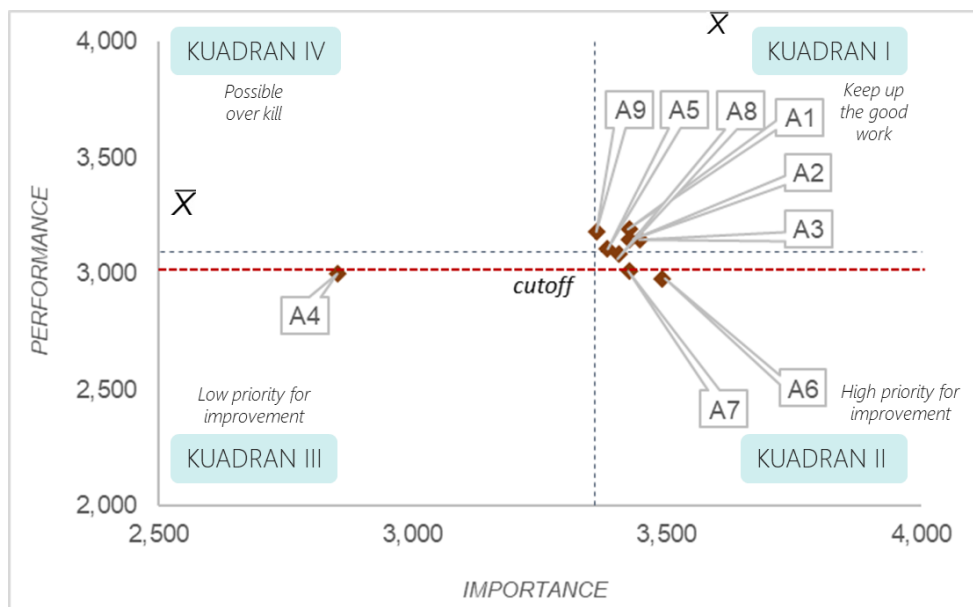
Berdasarkan Tabel 41 diatas, Nilai IKPL Informasi publik per tahun 2022 mengalami peningkatan kinerja jika dibandingkan dengan IKPL pada tahun 2021 sebanyak 0,567 point.

Peningkatan kinerja nilai IKPL Informasi publik terjadi pada enam aspek layanan meliputi aspek persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, produk pelayanan, perilaku pelayanan, dan sarana-prasarana. Aspek waktu pelayanan merupakan aspek dengan peningkatan kinerjanya paling tinggi jika dibandingkan dengan aspek kepuasan layanan yang lainnya. Aspek ini terdiri dari kriteria: ketepatan waktu sesuai standar waktu yang ditetapkan, dan jadwal pelayanan yang pasti. Namun selain aspek yang mengalami peningkatan, terdapat juga aspek yang mengalami penurunan kinerja kepuasannya yakni aspek biaya/tarif, kompetensi petugas, dan perilaku petugas.

- d. Hubungan antara tingkat kepentingan layanan dan tingkat kepuasan pengguna layanan

Dalam menjawab pertanyaan riset kedua (PR3) "*aspek layanan yang sudah baik dan perlu dipertahankan*" dan pertanyaan riset ketiga (PR4) "*aspek layanan yang masih perlu ditingkatkan*" dilakukan analisis lanjutan menggunakan matrik *importance performance analysis* (IPA). Matriks ini dibagi ke dalam empat kuadran: kuadran I (*high expectation-high quality*, kanan atas), kuadran II (*high expectation-low quality*, kanan bawah), kuadran III (*low expectation-low quality*, kiri bawah), dan kuadran IV (*low expectation-high quality*, kiri atas). Matriks ini menunjukkan nilai *relative expectation* (variabel kepentingan) and *quality* (variabel kepuasan) dari 9 aspek layanan. Pada gambar 18 menunjukkan matriks ekspektasi-kualitas layanan informasi publik.

Gambar 18 Matriks IPA layanan informasi publik



Sumber: Hasil analisis (2022)

Dikarenakan sumberdaya dan waktu yang terbatas, maka Bappebti harus menentukan skala prioritas perbaikan yang akan dijalankan. Berdasarkan gambar 12, yang menjadi prioritas utama didalam perbaikan kinerja/ kepuasan layanan pada dua aspek layanan yaitu **A6**, dan **A7**. Aspek kompetensi pelaksana (**A6**), terdiri dari kriteria: petugas dapat diandalkan dalam memberikan layanan, petugas memiliki

keahlian yang baik dalam memberikan layanan, petugas memiliki pemahaman yang baik terhadap substansi/peraturan terkait layanan. Sedangkan untuk aspek perilaku pelaksana (**A7**) meliputi kriteria: sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan, memberikan informasi secara jelas/mudah dimengerti, bersikap disiplin dalam memberikan layanan, berpenampilan profesional/rapih. Tabel 42 menunjukkan status layanan berdasarkan analisis matriks IPA layanan informasi publik.

Tabel 42 Status aspek layanan berdasarkan analisis matriks kepentingan-kepuasan layanan informasi publik

	Aspek Pelayanan	Status	Tindak lanjut
A1	Persyaratan Pelayanan	Sangat baik	Dipertahankan
A2	Prosedur Pelayanan	Sangat baik	Dipertahankan
A3	Waktu Pelayanan	Sangat baik	Dipertahankan
A4	Biaya/Tarif	Cukup Baik	Perlu ditingkatkan
A5	Produk Spesifikasi Pelayanan	Sangat baik	Dipertahankan
A6	Kompetensi Pelaksana	Kurang baik	Harus ditingkatkan
A7	Perilaku Pelaksana	Kurang baik	Harus ditingkatkan
A8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Sangat baik	Dipertahankan
A9	Sarana dan Prasarana	Sangat baik	Dipertahankan

Sumber: Hasil analisis (2022)

e. Saran dan masukan untuk Layanan Informasi Publik

Pada survei kepuasan layanan informasi pada Tahun 2022 ini, terdapat bagian saran dan masukan yang diisi oleh responden. Bagian saran dan masukan merupakan bagian kualitatif yang cukup penting pada survei karena menggambarkan secara jelas ekspektasi pengguna layanan yang mengajukan permohonan layanan informasi publik di lingkungan Bappebti. Saran dan masukan yang didapatkan dari responden, dianalisis kemudian dikodefikasi berdasarkan *tone* komentar tersebut apakah saran positif (+), netral (=), atau kritikan negatif (-). Kodefikasi ini akan

diambil informasi kunci secara dedukti berdasarkan kata kunci, dan area perbaikan yang menjadi titik fokusnya. Informasi lebih mendalam dapat dilihat pada Tabel 26 di bawah ini

Tabel 43 Saran dan masukan untuk layanan informasi publik

ID	Saran dan Masukan	Tone			Kata Kunci	Area Perbaikan
		(+)	(=)	(-)		
IP-01	Good job	√				
IP-02	Ya		√			
IP-03	Kedepannya bappebti lebih di tingkatkan lagi performa dalam pengawasan perdagangan berjangka komoditi, saya lihat di luar sana masih banyak sekali sektor sektor investasi bodong.	√			Peningkatan pengawasan PBK	Pelaksanaan tugas dan fungsi
IP-04	Jika ada perubahan website, nomor handphone atau nomor wa, mohon segera diumumkan dan disosialisasikan ke publik.	√			Informasikan perubahan website, nomor kontak dll	
IP-05	Tolong tingkatkan kesigapan petugas dalam menangani aduan masyarakat untuk mendapatkan informasi di bappebti.	√			Kesigapan dalam menangani aduan	Perilaku petugas
IP-06	Pengaturan dan pengawasan lebih ditingkatkan	√				
IP-07	Untuk membalas chat di pelayanan via whatsapps, mohon untuk dipercepat lagi balasannya	√			Respon pengaduan	Perilaku petugas
IP-08	Membuat layanan sederhana seperti <i>hotline</i> , dan WA yang bisa di akses 24 jam	√			Layanan hotline 24 jam	Sarana dan prasarana
IP-09	Lebih memahami pengaduan masyarakat terkait masalah bisnis online yg kadang	√			Respon pengaduan masyarakat,	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan.

ID	Saran dan Masukan	Tone			Kata Kunci	Area Perbaikan
		(+)	(=)	(-)		
	menggunakan logo bappebti. memberikan edukasi yg jelas agar masyarakat semakin pintar dlm menilai bisnis online dan tdk tertipu				tingkatkan lagi edukasi kepada masyarakat	Pelaksanaan tugas dan fungsi
IP-10	Komplain gak ditanggapi dan gak di-update progressnya seperti apa			√	Tanggapan atas komplain, dan update progressnya	Perilaku petugas
IP-11	Sarannya agar bappebti dapat memberikan informasi yang lebih akurat tanpa misskomunikasi dengan divisi atau pihak lain	√			Akurasi informasi yang diberikan	Produk layanan
IP-12	Pelayanan melalui whatsapp lebih diaktifkan. Terima kasih!	√			Optimalisasi layanan WA	Sarana dan prasarana
IP-13	Bappebti memperbaiki kinerjanya terkait dengan pelayanan pengaduan nasabah supaya ada kepastian hukum, keadilan dan kemanfaatan bagi nasabah/pelapor. Mengingat laporan pengaduan <i>online</i> bappebti saya sudah 9 bulan berjalan sampai dengan saat ini belum terselesaikan oleh bappebti.			√	Respon dan tindak lanjut dari pertanyaan/ aduan masyarakat	Perilaku petugas, Penanganan pengaduan, saran, dan masukan
IP-14	Lebih baik lagi bila memungkinkan		√			
IP-15	Saya rugi 19 juta gara gara gak tahu ternyata kalo trading ada yang ada tanggal kadaluarsanya, soalnya biasa trading gak ada tanggal kadaluarsanya tapi di aplikasi HSB ini ada, gak dikasih tahu lagi, sama aplikasi HSB nya, jadi			√	Respon dan tindak lanjut dari pertanyaan/ aduan masyarakat	Perilaku petugas, Penanganan pengaduan, saran, dan masukan

ID	Saran dan Masukan	Tone			Kata Kunci	Area Perbaikan
		(+)	(=)	(-)		
	uang langsung loss kalo posisi lagi loss mengambang, di saat sudah tepat tanggal kadaluarsa, tapi keluhan saya ini gak diurus sama bappebti, kecewa					
IP-16	Saya ingin tahu layanan yg ada		√			
IP-17	Cukup puas dengan data yang diperoleh	√				
IP-18	Saya pernah menghubungi humas bappebti via sms, namun tidak terhubung/tidak ada respon balik. Menurut saya daripada menggunakan sms, sebaiknya beralih menggunakan WA yg penggunaanya lebih banyak, lebih <i>cost effective</i> , dan konektivitasnya lebih baik.	√			Respon balik dari pertanyaan tidak ada, Optimalkan WA	Perilaku petugas, sarana dan prasarana
IP-19	-					
IP-20	Responnya lebih ditingkatkan lg pada saat menanyakan informasi melalui WA	√			Respon pertanyaan lewat WA	Perilaku petugas
IP-21	Ketepatan waktu menjawab WA masyarakat harap dipercepat	√			Ketepatan waktu pelayanan	Waktu Pelayanan
IP-22	Respond <i>too slow</i> dan hanya mengandalkan auto reply dari email dan tidak ada follow up			√	Respon dan tindak lanjut dari pertanyaan/aduan masyarakat	Perilaku petugas, Penanganan pengaduan, saran, dan masukan
IP-23	Dalam menunjang kinerjanya, bappebti perlu meningkatkan sarana teknologi & kualifikasi	√			Peningkatan sarana teknologi,	Sarana dan prasarana pelayanan,

ID	Saran dan Masukan	Tone			Kata Kunci	Area Perbaikan
		(+)	(=)	(-)		
	petugas, agar sesuai dengan tuntutan klien.				kualitas petugas	Kompetensi pelaksana
IP-24	Belum ada		√			
IP-25	Tidak melakukan penundaan berlarut-larut terhadap laporan pengaduan nasabah, sampai bertahun-tahun tidak ditindaklanjuti oleh bappebti			√	Tindak lanjut pengaduan dari masyarakat terutama untuk pelaku usaha PBK illegal	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan
IP-26	Kalau dilapor kan investasi bodong langsung ditutup aja jangan sampai masyarakat banyak yg korban	√			Tindak lanjut pengaduan dari masyarakat terutama untuk pelaku usaha PBK illegal	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan
IP-27	Penyampaian informasi pada layanan bappebti sudah disampaikan dengan baik, memuaskan dan memudahkan. Dan menurut saya, belum ada kritik dan saran yang harus disampaikan karena penyampaianya sudah bagus sekali dan kalau bisa lebih lebih lebih ditingkatkan lagi dari yang sebelumnya	√				
IP-28	Agar kedepannya pelayanan dan serta ketanggapan pelayanan publik bappebti menjadi lebih baik	√			Ketanggapan pelayanan publik	Perilaku petugas
IP-29	Untuk saran saat ini tdk ada. saya sdh puas dgn lsyanan yg ada. semoga kedepan nya lebih baik lagi	√				
IP-30	Setiap pelaporan dari masyarakat hendaknya			√	Tindak lanjut pengaduan dari masyarakat	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan

ID	Saran dan Masukan	Tone			Kata Kunci	Area Perbaikan
		(+)	(=)	(-)		
	<p>ditindak lanjuti dengan baik.</p> <p>Contoh kasus website dan aplikasi BTF pro website <i>btfprom.com</i> dia tidak memiliki legalitas tapi setelah saya berikan laporan atau masukan kepada bappebti tidak ada tindakan tegas.</p> <p>Lalu apa gunanya bappebti? Cuma memberikan izin saja? Tidak menindak mereka yang tidak memiliki legalitas tapi tetap beroperasi. Nanti sudah jatuh korban penipuan, baru bersuara "jangan ikuti mereka yang tidak punya legalitas? iya seperti itu?</p> <p>Bubarkan aja bappeti</p>				terutama untuk pelaku usaha PBK illegal	
IP-31	Sudah cukup memuaskan	√				
IP-32	Agar lebih proaktif memberikan informasi	√			Proaktif dalam memberikan info kepada masyarakat	Pelaksanaan tugas dan fungsi
IP-33	Sudah baik	√				
IP-34	Selalu berkomunikasi dengan semua pelaku niaga perdagangan masyarakat yang mau mematuhi semua penjelasan agar penipuan investasi komoditas tidak merajalela dan bertambah banyak	√			Komunikasi dengan stakeholder lebih intensif lagi	Pelaksanaan tugas dan fungsi
IP-35	Saran dan masukan semoga lebih tanggap jikalau ada hal yang ingin ditanyakan perihal PBK karena dari beberapa no telp yang tersedia di lini	√			Ketanggapan dalam respon pertanyaan dari masyarakat	Perilaku petugas

SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN PUBLIK BAPPEBTI TAHUN 2022

ID	Saran dan Masukan	Tone			Kata Kunci	Area Perbaikan
		(+)	(=)	(-)		
	bappebti terkadang masih belum merespon nya..terima kasih					
IP-36	Supaya tidak terjadi kerugian masyarakat bappebti wajib memberikan sosialisasi di setiap daerah sehingga masyarakat secara umum mengetahui dan mengerti permasalahan khususnya yang menjadi kewenangan bapepti sehingga masyarkat tau, dan tidak tertipu masalah aplikasi yang bermunculan	√			Sosialisasi dan literasi PBK, SRG, PLK di daerah	Pelaksanaan tugas dan fungsi
IP-37	Tingkatkan terus layanan informasi dan keterbukaan publik	√				
IP-38	Website tolong lebih informatif dan <i>user friendly</i>	√			Website lebih informatif	Sarana dan prasarana
IP-39	-		√			
IP-40	Mohon untuk di website pengaduan online disertakan menu pencabutan pengaduan nasabah agar bisa mempermudah nasabah dalam informasi pengaduan	√			Upgrade fitur website pengaduan online	Sarana dan prasarana
IP-41	.		√			
IP-42	Saran supaya jalatama yg mengaku sebagai investasi yg terhubung ke bappebti semoga mengembalikan uangku di tipu sebesar 15 juta		√			
IP-43	Kalau ada kesempatan untuk ujian wakil pialang untuk lulusan smk atau sma supaya tenaga pemasar bisa mengikutinya	√			Persyaratan ujian wakil pialang untuk lulusan SMK	Persyaratan layanan

ID	Saran dan Masukan	Tone			Kata Kunci	Area Perbaikan
		(+)	(=)	(-)		
IP-44	Sudah baik, hanya harus lebih responsif, tepat waktu dan solutif akan permasalahan yang timbul oleh broker perusahaan resmi terdaftar yang melakukan pelanggaran dasar dasar uu dan rnr bappebti dengan lebih mengedepankan/memperhatikan kepentingan masyarakat / nasabah. Salam presisi, trimsss	√			Lebih responsive	Perilaku petugas
IP-45	Kritik cenderung memiliki kesan negatif, sedangkan saran memiliki kesan positif		√			
IP-46	Tingkat perangkat pelayanan online sangat diperlukan pada era digital maka diperingati perlu diperbaiki agar lebih murah dalam pengoperasian aplikasi	√			Optimalisasi pelayanan online	Sarana dan prasarana
IP-47	Blm ada saat ini		√			

Sumber: Hasil olah Data (2022)





f. Aspek Khusus Layanan Informasi Publik

Di dalam survei kepuasan layanan informasi publik Bappebti terdapat aspek khusus yang ditanyakan kepada responden. Pertanyaan tersebut yakni:

“Menurut pendapat saudara, manakah media informasi berikut ini yang paling efektif dalam memberikan informasi publik kepada masyarakat? (Silahkan diurutkan mulai dari yang paling efektif hingga yang kurang efektif).”

Berdasarkan persepsi dari responden yang disurvei media publikasi yang dirasakan paling efektif dalam membangun hubungan dengan masyarakat dapat dilihat pada Tabel 44 di bawah ini.

Tabel 44 Media informasi publik paling efektif bagi Bappebti

Peringkat	Media publikasi	First choice	Last choice
1	Website Bappebti		
2	Sosial media (Facebook, Twitter, Instagram Bappebti)		
3	Bulletin/ Brosur /Leaffet		
4	Layanan pesan (SMS, WA, dll)		

Sumber: Hasil olah Data (2022)

Oleh karena itu, diharapkan bagian KIP Bappebti dapat mengoptimalkan media publikasi informasi publik Bappebti baik yang berkaitan dengan perdagangan berjangka komoditi; sistem resi gudang; maupun pasar lelang komoditas melalui channel website Bappebti, dan optimalisasi komunikasi di platform sosial media Bappebti.

KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Survei Kepuasan Pengguna Layanan Publik Bappebti telah dilakukan untuk mengetahui kinerja layanan perijinan di bidang PBK, SRG, PLK, serta Layanan konsultasi hukum, dan layanan informasi publik Bappebti. Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Publik Bappebti yang merupakan indeks komposit dari lima indeks sebelumnya dengan tetap mengacu pada pedoman pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan PermenPANRB No.17 Tahun 2017. Penentuan besaran bobot dari masing-masing IKPL sebesar 20 persen dari masing-masing indeks penyusunnya. Berdasarkan hasil analisis pada bab sebelumnya dihasilkan temuan-temuan riset yang menjawab empat pertanyaan riset (PR) yang ditetapkan dalam survei ini. Indeks Kepuasan Pengguna Layanan (IKPL) Publik pada periode Oktober-Desember 2022 dapat dilihat pada Tabel 45 dibawah ini.

Tabel 45 Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Publik Tahap 3 tahun 2022

No	Indek Kepuasan Pengguna Layanan	Nilai	Bobot	Nilai Tertimbang
1	layanan perijinan di bidang PBK	91,257	20%	18,251
2	layanan perijinan di bidang SRG	94,689	20%	18,938
3	layanan perijinan di bidang PLK	84,722	20%	16,944
4	Layanan konsultasi hukum	91,977	20%	18,395
5	Layanan informasi publik	77,828	20%	15,566
Skor Indeks Kepuasan Masyarakat Bappebti				88,095
Huruf Mutu Layanan				B
Kriteria Mutu Layanan				Baik

Sumber: Hasil analisis (2022)

Berdasarkan kesimpulan dikembangkan dari pertanyaan riset yang berhasil dijawab melalui temuan-temuan survei dengan bukti empiris yang memadai. Secara agregat Bappebti telah berhasil menjalankan salah satu tugas dan fungsinya dalam memberikan layanan publik bagi masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan dengan

perolehan nilai indeks kepuasan pengguna layanan publik di angka **88,095** dengan huruf mutu '**B**' serta predikat mutu layanan **Baik**. Hasil survei tahap 3 ini mengalami kenaikan nilai indeks kepuasan layanan publik Bappebti jika dibandingkan dengan survei pada tahap 2. Hal ini dikarenakan adanya kenaikan persepsi kepuasan pengguna layanan pada layanan perijinan SRG, layanan perijinan PLK secara signifikan. Sedangkan nilai indeks kepuasan layanan publik Bappebti pada tahun 2022 secara agregat dari tiga tahap survei dapat dilihat pada Tabel 46 di bawah ini.

Tabel 46 Rekapitulasi Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Publik Tahun 2022

Aspek Pelayanan	Nilai Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Publik			
	Tahap 1	Tahap 2	Tahap 3	\bar{X}
1 layanan perijinan di bidang PBK	18,511	18,920	18,251	18,561
2 layanan perijinan di bidang SRG	19,167	18,000	18,938	18,702
3 layanan perijinan di bidang PLK	15,417	15,420	16,944	15,927
4 Layanan konsultasi hukum	19,740	19,030	18,395	19,055
5 Layanan informasi publik	15,787	15,730	15,566	15,694
Skor Indeks Kepuasan Pengguna layanan	88,621	87,100	88,094	87,938
Huruf Mutu Layanan				B
Kriteria Mutu Layanan				Baik

Sumber: Hasil analisis (2022)

Indeks kepuasan pengguna layanan Bappebti pada Tahun 2022 mencapai skor sebesar 87,938. Berdasarkan pedoman, nilai indeks kepuasan masyarakat ini termasuk ke dalam mutu layanan '**B**', dengan kriteria layanan '**Baik**'. Jika kita lihat dari hasil survei tahap 1, 2, dan 3, nilai indeks kepuasan pengguna layanan publik Bappebti selama tahun 2022 mengalami fluktuasi namun masih berada diatas cut-off ($\geq 3,00$). Hal ini menunjukkan bahwa Bappebti telah berhasil memberikan pelayanan yang baik bagi *stakeholdernya* dan diharapkan dapat menjadi acuan dalam meningkatkan kualitas Layanan pada tahun-tahun berikutnya.

Sementara itu guna mengetahui perbandingan kinerja antar waktu layanan publik Bappebti maka dilakukan perbandingan nilai Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Publik Bappebti dalam kurun satu tahun terakhir. Perbandingan Indeks Kepuasan

Pengguna Layanan Publik antar waktu per aspek layanan dapat dilihat pada Tabel 47 di bawah. Berdasarkan Tabel 47, Nilai indeks kepuasan pengguna layanan publik Bappebti tahun 2022 mengalami peningkatan kinerja secara signifikan jika dibandingkan dengan tahun 2021 sebanyak 7,695 point. Perbaikan kinerja terjadi paa semua layanan publik Bappebti dengan delta tertinggi dicapai oleh layanan konsultasi hukum Bappebti.

Tabel 47 Perbandingan indeks kepuasan pengguna layanan publik Bappebti antar waktu

Indek Kepuasan Pengguna Layanan	Nilai Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Publik per tahun		
	2021	2022	Δ
1 layanan perijinan di bidang PBK	16,142	18,561	↑ 2,419
2 layanan perijinan di bidang SRG	16,508	18,702	↑ 2,194
3 layanan perijinan di bidang PLK	15,867	15,927	↑ 0,060
4 Layanan konsultasi hukum	16,205	19,055	↑ 2,850
5 Layanan informasi publik	15,522	15,694	↑ 0,173
Nilai IKP Layanan Publik Bappebti	80,243	87,938	↑ 7,695

Sumber: Hasil analisis (2022)

2. Saran

Berdasarkan hasil survei layanan publik kemudian dikembangkan rekomendasi-rekomendasi sebagai bentuk saran manajerial yang perlu dilakukan oleh pengambil kebijakan di Bappebti. Saran yang dapat diambil oleh pengambil kebijakan Bappebti disusun berdasarkan aspek prioritas yang harus ditangani segera dengan mempertimbangkan isu strategis yang didapatkan dari kuesioner saran dan masukan.

Secara agregat Bappebti telah berhasil memperoleh kepuasan dari pengguna layanan publik dengan nilai indek kepuasan pada level Baik di semua aspek pelayanan yang disurvei kepada *stakeholder* PBK, SRG PLK maupun masyarakat umum. Capaian ini harus terus dipertahankan dan ditingkakan kedepannya. Saran manajerial sebagai langkah perbaikan sebagai berikut (lihat Tabel 48):

Tabel 48 Saran manajerial perbaikan layanan

No	Aspek Layanan (<i>prioritas</i>)	Isu strategis	Saran manajerial
LAYANAN PERIJINAN PBK			
1	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> • Respon dalam menampung keluhan, pertanyaan dari pengguna layanan • Tindak lanjut dari saran/aduan • Transparansi progress tindak lanjut 	<ul style="list-style-type: none"> • Koordinasi rutin dan terjadwal untuk memantau rencana tindak lanjut atas saran/aduan. • Merancang sistem monitoring aduan/saran yang dapat diakses online dan mandiri oleh pengguna layanan.
2	Persyaratan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Simplifikasi persyaratan pelayanan antara online-offline. • Dokumen cukup dikirimkan online sudah dapat langsung proses • Update persyaratan harus sudah jelas dari awal, tidak dicicil infomasinya 	<ul style="list-style-type: none"> • Koordinasi dengan unit teknis lainnya untuk membuat simplifikasi persyaratan dan prosedur perijinan • Sosialisasi lebih intensif saat ada update persyaratan/aturan terkait perijinan
LAYANAN PERIJINAN SRG			
1	Prosedur Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Optimalisasi sistem perijinan SRG secara online • Simplifikasi sistem <i>warehouse management</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Merumuskan kebijakan optimalisasi sistem perijinan online (aturan, dan prosedur lainnya) • Penyiapan kompetensi SDM untuk melakukan perijinan berbasis online. • Peningkatan sarana dan prasarana penunjang untuk perijinan online (software dan hardware) • Peningkatan sistem <i>warehouse management</i> yang lebih user friendly. • Mengadakan bimtek atau refreshment training untuk gundang yang telah menerapkan (WMS)

No	Aspek Layanan (<i>prioritas</i>)	Isu strategis	Saran manajerial
2	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> Kecepatan dan ketepatan respon dari aduan/ saran/ masukan dari pengguna layanan 	<ul style="list-style-type: none"> Koordinasi rutin dan terjadwal untuk memantau rencana tindak lanjut atas saran/aduan. Merancang sistem monitoring aduan/saran yang dapat diakses online dan mandiri oleh pengguna layanan.
LAYANAN PERIJINAN PLK			
1	Waktu pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> Ketepatan waktu dalam layanan 	<ul style="list-style-type: none"> Reviu prosedur kerja, disesuaikan dengan proses bisnis yang lebih simple
2	Kompetensi pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> Peningkatan pengetahuan pegawai 	<ul style="list-style-type: none"> Refreshment training pegawai
3	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> Lebih responsif dalam menjawab isu atau pertanyaan 	<ul style="list-style-type: none"> Mengadakan koordinasi rutin dengan pelaku usaha PLK
4	Sarana dan prasarana	<ul style="list-style-type: none"> Website perijinan PLK diupdate agar mudah digunakan 	<ul style="list-style-type: none"> Update sistem perijinan online PLK (hardware dan software)
LAYANAN KONSULTASI HUKUM			
1	Waktu pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> Ketepatan waktu dalam layanan konsultasi hukum sesuai dengan prosedur (tidak berbelarut-larut) 	<ul style="list-style-type: none"> Reviu prosedur kerja, disesuaikan dengan proses bisnis yang lebih simple Penambahan SDM yang melakukan layanan konsultasi hukum
2	Perilaku petugas	<ul style="list-style-type: none"> Respond dan ketanggapan petugas dalam menjawab pertanyaan berkaitan dengan hukum Sikap proaktif untuk menjalin kerjasama dengan pelaku usaha PBK 	<ul style="list-style-type: none"> Mengembangkan sistem chat-bot (<i>machine learning</i>) untuk membantu menjawab pertanyaan yang berkaitan dengan hukum PBK, SRG, PLK Mengadakan bimtek/ refreshment training kepada pelaku usaha PBK terkait aturan-aturan di PBK

No	Aspek Layanan (<i>prioritas</i>)	Isu strategis	Saran manajerial
LAYANAN INFORMASI PUBLIK			
1	Pelaksanaan tugas dan fungsi	<ul style="list-style-type: none"> • Literasi dan edukasi harus lebih intensif lagi, karena masyarakat butuh info yang valid dari regulator. • Koordinasi dengan unit kerja yang lain harus lebih intensif. • Sosmed dan website sebagai media prioritas untuk info publik tentang Bappebti/ tentang PBK, SRG, PLK 	<ul style="list-style-type: none"> • Membentuk <i>task force</i> khusus untuk mengelola <i>channel</i> sosmed, dan merespon keluhan masyarakat lewat sosmed/website • Mengembangkan website Bappebti yang <i>user friendly</i> dan lebih informatif • Mengembangkan fasilitas chat-bot (<i>machine learning</i>), sehingga dapat menjawab pertanyaan dari masyarakat 24 jam • <i>Refreshment training</i> pegawai bagian KIP secara regular terkait ketentuan PBK, SRG, PLK
2	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> • Penanganan pengaduan/laporan dari masyarakat terkait PBK, SRG, dan PLK • Optimalisasi pengelolaan sosmed dan website dalam membangun hubungan dengan masyarakat 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Refreshment training</i> pegawai bagian KIP secara regular terkait ketentuan PBK, SRG, PLK
3	Perilaku pegawai	<ul style="list-style-type: none"> • Lebih responsif dalam menjawab isu atau pertanyaan dari masyarakat 	

Sumber: Hasil analisis (2022)

