



KEMENTERIAN
PERDAGANGAN
REPUBLIK INDONESIA

HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT ATAS LAYANAN PUBLIK BAPPEBTI TAHAP 1 PERIODE JANUARI – JUNI 2022

Outline:

- ✓ Pendahuluan
- ✓ Landasan Konseptual
- ✓ Metode Survey Kepuasan Masyarakat
- ✓ Metode Survey Kepuasan Masyarakat tahap 1 periode Januari – Juni 2022



PENDAHULUAN



KEMENTERIAN
PERDAGANGAN
REPUBLIK INDONESIA

Pendahuluan

➤ PELAYANAN PUBLIK

Pelayanan publik merupakan hal yang tidak terlepas dari peran aparatur negara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan public adalah dengan melakukan survei kepuasan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat.

Dasar Hukum

- a. Undang-undang No. 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS)
- b. Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- c. Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik
- d. PermenPANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat

Pertanyaan dan Tujuan Survey

PERTANYAAN SURVEY



- Bagaimana tingkat kepuasan pengguna layanan yang meliputi aspek layanan publik (perijinan PBK, SRG dan PLK; konsultasi hukum; dan informasi publik) yang diberikan Bappebti?
- Aspek layanan apa yang sudah baik kinerjanya sehingga perlu dipertahankan?
- Aspek layanan apa yang masih perlu ditingkatkan kinerjanya?
- Bagaimana perbandingan kinerja layanan publik Bappebti dari tahun ke tahun?



TUJUAN SURVEY

- Survey ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja layanan Bappebti secara umum di tingkat eselon I dan secara spesifik di setiap unit eselon II berdasarkan indikator kepuasan pengguna dan kualitas kinerja layanan

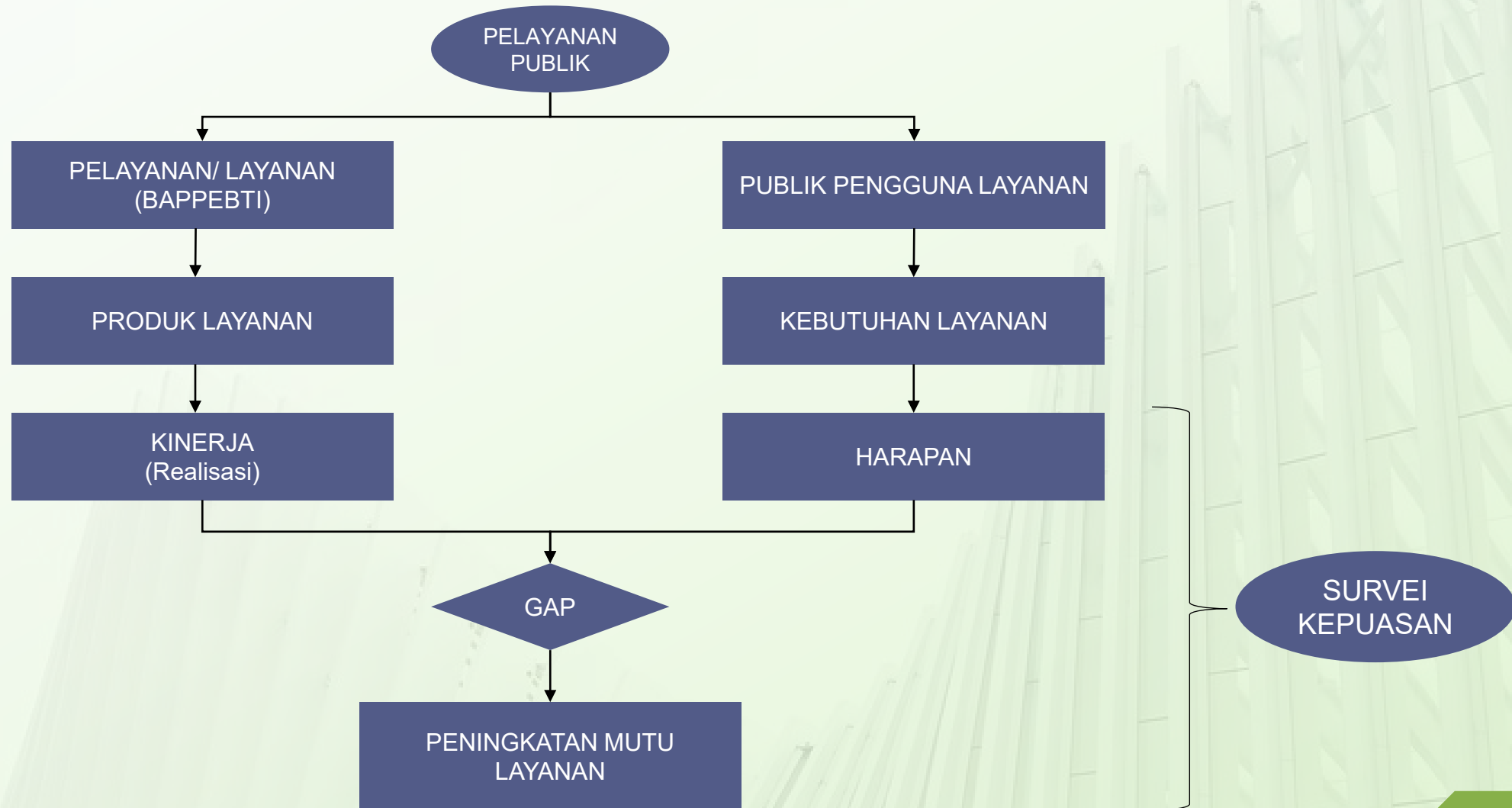


LANDASAN KONSEPTUAL



KEMENTERIAN
PERDAGANGAN
REPUBLIK INDONESIA

Kerangka pikir



Unsur Kepuasan Masyarakat



UNSUR Kepuasan Masyarakat

berdasarkan
PemenpanRB No. 14
Tahun 2017

- > Persyaratan
- > Produk spesifikasi jenis pelayanan
- > Penangan pengaduan, saran, dan masukan
- > Prosedur
- > Kompetensi pelaksana
- > Biaya/ tarif
- > Waktu Pelayanan
- > Perilaku pelaksana
- > Sarana dan Prasarana



METODE SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT



**KEMENTERIAN
PERDAGANGAN
REPUBLIK INDONESIA**

Metode survey kepuasan masyarakat

Survey ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif dilakukan dengan metode survei menggunakan kuesioner. Survey ini menggunakan instrumen kuesioner yang sesuai teori dan konsep yang relevan dengan tetap melakukan proses adaptasi sesuai perkembangan situasi dan kondisi terkini dari Bappebti. Variabel operasional yang diuji yaitu: (1) Kepuasan. Aspek yang disurvei meliputi 9 unsur kepuasan masyarakat berdasarkan PermenpanRB No. 14 Tahun 2017



PERSIAPAN

- Penetapan definisi operasional dan pengukuran
- Uji validitas dan reliabilitas instrumen
- Penetapan responden, lokasi, dan waktu



PENGUMPULAN DATA

- Pengumpulan data dengan menggunakan online form
- Pengumpulan data dilakukan bulan Juli, untuk periode layanan Januari-Juni



PENGOLAHAN DATA

- Statistik deskriptif
- Rating kepuasan layanan erdasarakna skoring kriteria sesuai permenpan RB No.14
- Matriks IPA



PENYUSUNAN LAPORAN

- Evaluasi dan pelaporan hasil sruvey

Uji validitas & reliabilitas instrumen

- Uji validitas dilakukan untuk memastikan apakah alat atau instrument yang digunakan dalam penelitian mampu secara valid mengukur apa yang seharusnya diukur (Cooper dan Schindler, 2014). Dalam riset ini uji validitas diukur dengan *product moment pearson correlation*.
- 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. Dalam riset ini, reliabilitas setiap variabel (aspek) diukur dengan menggunakan *Cronbach's alpha*.
- **PARAMETER**
 - Jika $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$ (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen yang digunakan valid
 - Jika nilai $\alpha > r \text{ tabel}$ artinya reliabilitas mencukupi (*sufficient reliability*)



HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT



KEMENTERIAN
PERDAGANGAN
REPUBLIK INDONESIA

Hasil Uji validitas & reliabilitas instrument (1)

No	Aspek Layanan	r-hitung	r-tabel	Validitas (r-hitung > R-tabel)
1	Persyaratan Pelayanan	0,890	0,254	Valid
2	Prosedur Pelayanan	0,819	0,254	Valid
3	Waktu Pelayanan	0,730	0,254	Valid
4	Biaya/Tarif	0,371	0,254	Valid
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	0,805	0,254	Valid
6	Kompetensi Pelaksana	0,843	0,254	Valid
7	Perilaku Pelaksana	0,808	0,254	Valid
8	Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan	0,553	0,254	Valid
9	Sarana Dan Prasarana	0,630	0,254	Valid

Hasil Uji validitas & reliabilitas instrument (2)

No	Aspek Layanan	r-hitung	r-tabel	Validitas (r-hitung > R-tabel)
1	Persyaratan Pelayanan	0,747	0,7	Reliable
2	Prosedur Pelayanan	0,751	0,7	Reliable
3	Waktu Pelayanan	0,749	0,7	Reliable
4	Biaya/Tarif	0,769	0,7	Reliable
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	0,755	0,7	Reliable
6	Kompetensi Pelaksana	0,750	0,7	Reliable
7	Perilaku Pelaksana	0,749	0,7	Reliable
8	Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan	0,764	0,7	Reliable
9	Sarana Dan Prasarana	0,766	0,7	Reliable

Aspek Pelayanan	Nilai Rata-rata per aspek			Nilai Rata-rata tertimbang per aspek		
	2022*	2021	2020	2022*	2021	2020
Persyaratan Pelayanan	3,689	3,210	3,128	0,410	0,357	0,348
Prosedur Pelayanan	3,656	3,220	3,090	0,406	0,358	0,343
Waktu Pelayanan	3,410	3,185	3,083	0,379	0,354	0,343
Biaya/Tarif	3,820	3,274	3,186	0,424	0,364	0,354
Produk Spesifikasi Pelayanan	3,689	3,253	3,064	0,410	0,361	0,340
Kompetensi Pelaksana	3,672	3,220	3,013	0,408	0,358	0,335
Perilaku Pelaksana	3,811	3,262	3,212	0,423	0,362	0,357
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,738	3,177	3,096	0,415	0,353	0,344
Sarana dan prasarana	3,721	3,226	3,673	0,413	0,358	0,408
Nilai Rata-Rata Tertimbang				3,69	3,23	3,18
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat				↑92,55	80,71	79,43

Indeks Kepuasan Layanan Perijinan PBK periode Januari-Juni 2022



Indeks Kepuasan Layanan 92,55

Huruf Mutu A

Kriteria Mutu Pelayanan Sangat Baik

Jumlah Responden 61

Aspek Pelayanan	Nilai Rata-rata per aspek			Nilai Rata-rata tertimbang per aspek		
	2022*	2021	2020	2022*	2021	2020
Persyaratan Pelayanan	3,750	3,308	3,259	0,417	0,368	0,362
Prosedur Pelayanan	3,750	3,385	3,222	0,417	0,376	0,358
Waktu Pelayanan	3,750	3,308	3,222	0,417	0,368	0,358
Biaya/Tarif	3,750	3,192	3,259	0,417	0,355	0,362
Produk Spesifikasi Pelayanan	3,750	3,333	3,296	0,417	0,370	0,366
Kompetensi Pelaksana	4,000	3,308	3,333	0,444	0,368	0,370
Perilaku Pelaksana	4,000	3,365	3,333	0,444	0,374	0,370
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,750	3,231	3,167	0,417	0,359	0,352
Sarana dan prasarana	3,875	3,205	3,741	0,431	0,356	0,416
Nilai Rata-Rata Tertimbang				3,82	3,30	3,32
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat				↑ 95,83	82,54	83,04

Indeks Kepuasan Layanan Perijinan SRG periode Januari-Juni 2022



Indeks Kepuasan Layanan	95,83
Huruf Mutu	A
Kriteria Mutu Pelayanan	Sangat Baik
Jumlah Responden	4

Indeks Kepuasan Layanan Perijinan PLK periode Januari-Juni 2022

Aspek Pelayanan	Nilai Rata-rata per aspek			Nilai Rata-rata tertimbang per aspek		
	2022*	2021	2020	2022*	2021	2020
Persyaratan Pelayanan	4,000	3,000	3,181	0,444	0,333	0,354
Prosedur Pelayanan	3,000	3,222	3,090	0,333	0,358	0,343
Waktu Pelayanan	3,000	3,500	3,151	0,333	0,389	0,350
Biaya/Tarif	3,000	3,333	3,272	0,333	0,370	0,364
Produk Spesifikasi Pelayanan	3,000	3,111	3,212	0,333	0,346	0,357
Kompetensi Pelaksana	3,000	3,111	3,182	0,333	0,346	0,354
Perilaku Pelaksana	3,000	3,083	3,254	0,333	0,343	0,362
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,000	3,333	3,136	0,333	0,370	0,348
Sarana dan prasarana	3,000	3,111	3,061	0,333	0,346	0,340
Nilai Rata-Rata Tertimbang				3,11	3,20	3,17
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat				↓ 77,08	79,33	79,27



Indeks Kepuasan Layanan	77,08
Huruf Mutu	B
Kriteria Mutu Pelayanan	Baik
Jumlah Responden	1

Indeks Kepuasan Layanan Konsultasi Hukum periode Januari-Juni 2022

Aspek Pelayanan	Nilai Rata-rata per aspek		Nilai Rata-rata tertimbang per aspek	
	2022*	2021	2022*	2021
Persyaratan Pelayanan	4,000	3,262	0,444	0,362
Prosedur Pelayanan	4,000	3,202	0,444	0,356
Waktu Pelayanan	3,750	3,179	0,417	0,353
Biaya/Tarif	4,000	3,286	0,444	0,365
Produk Spesifikasi Pelayanan	4,000	3,202	0,444	0,356
Kompetensi Pelaksana	3,875	3,214	0,431	0,357
Perilaku Pelaksana	4,000	3,304	0,444	0,367
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,875	3,232	0,431	0,359
Sarana dan prasarana	3,938	3,274	0,438	0,364
Nilai Rata-Rata Tertimbang			3,94	3,24
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat			↑ 98,70	81,72



Indeks Kepuasan Layanan 98,70

Huruf Mutu A

Kriteria Mutu Pelayanan Sangat Baik

Jumlah Responden 8

Indeks Kepuasan Layanan Informasi Publik periode Januari-Juni 2022

Aspek Pelayanan	Nilai Rata-rata per aspek		Nilai Rata-rata tertimbang per aspek	
	2022*	2021	2022*	2021
Persyaratan Pelayanan	3,29	3,20	0,37	0,36
Prosedur Pelayanan	3,25	3,10	0,36	0,34
Waktu Pelayanan	3,08	2,93	0,34	0,33
Biaya/Tarif	3,00	3,20	0,33	0,36
Produk Spesifikasi Pelayanan	3,09	3,04	0,34	0,34
Kompetensi Pelaksana	3,11	3,11	0,35	0,35
Perilaku Pelaksana	3,22	3,12	0,36	0,35
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,01	3,17	0,33	0,35
Sarana dan prasarana	3,26	3,09	0,36	0,34
Nilai Rata-Rata Tertimbang			3,15	3,10
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat			↑ 78,94	77,61



Indeks Kepuasan Layanan	78,94
Huruf Mutu	B
Kriteria Mutu Pelayanan	Baik
Jumlah Responden	72

HASIL REKAPITULASI SURVEY KEPUASAN LAYANAN PUBLIK PERIODE JANUARI-JUNI TAHUN 2022

A

**HURUF MUTU
LAYANAN**

**SANGAT
BAIK**

**KRITERIA MUTU
LAYANAN**

No	Indek Kepuasan Masyarakat	Nilai	Bobot	Nilai Tertimbang
1	Layanan Perijinan PBK	92,55	20%	18,51
2	Layanan Perijinan Sistem Resi Gudang	95,83	20%	19,17
3	Layanan Perijinan Pasar Lelang Komoditas	77,08	20%	15,42
4	Layanan Konsultasi Hukum	98,70	20%	19,74
5	Layanan Informasi Publik	78,94	20%	15,79
Indeks Kepuasan Layanan Publik Bappebti				88,62

Indeks Kepuasan Layanan Publik BAPPEBTI merupakan indeks gabungan (*composite*) dari indeks layanan perijinan PBK, SRG, PLK, Konsultasi Hukum, dan layanan informasi publik dengan bobot masing-masing indeks sebesar 20% dari total keseluruhan.

TERIMA KASIH