



KEMENTERIAN
PERDAGANGAN
REPUBLIK INDONESIA

LAPORAN AKHIR

SURVEI KEPUASAN PENGGUNA
LAYANAN PUBLIK TAHUN 2023

BAPPEBTI

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	2
DAFTAR GAMBAR.....	3
DAFTAR TABEL.....	4
PENDAHULUAN.....	6
1. Latar Belakang.....	6
2. Rumusan Masalah.....	8
3. Pertanyaan Survei.....	9
4. Tujuan Survei.....	9
5. Ruang Lingkup Survei.....	9
6. Keluaran Pekerjaan.....	10
LANDASAN TEORI.....	11
1. Kepuasan.....	11
2. Kualitas Layanan.....	14
3. Importance Performance Analysis.....	16
GAMBARAN UMUM BAPPEBTI.....	18
1. Profil Badan Pengawas Perdagangan Berjangka Komoditi.....	18
2. Tugas dan Fungsi masing-masing unit Eselon II Bappebti.....	21
METODE SURVEI.....	29
1. Metode pengumpulan data.....	29
2. Responden dan teknik pengambilan sampel.....	29
3. Definisi operasional dan pengukuran.....	30
4. Instrumen survei.....	32
5. Metode Analisis Data.....	33
ANALISIS DATA.....	36
1. Uji validitas dan reliabilitas instrumen.....	36
2. Hasil survei kepuasan pengguna layanan perijinan PBK.....	43
3. Hasil survei kepuasan pengguna layanan perijinan SRG.....	60
4. Hasil survei kepuasan pengguna layanan perijinan PLK.....	71
5. Hasil survei kepuasan pengguna layanan informasi publik Bappebti.....	80
6. Hasil survei kepuasan pengguna layanan konsultasi hukum.....	97
KESIMPULAN DAN SARAN.....	117
1. Kesimpulan.....	117
2. Saran.....	118

DAFTAR GAMBAR

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 Kategori Responden berdasarkan pelaku usaha PBK.....	43
Gambar 5 Frekuensi interaksi responden survei perijinan PBK.....	44
Gambar 6 Waktu terakhir penggunaan layanan perijinan PBK.....	45
Gambar 7 Matriks IPA layanan perijinan PBK Tahun 2023.....	49
Gambar 8 Kategori Responden berdasarkan pelaku usaha SRG	60
Gambar 9 Frekuensi interaksi responden survei perijinan SRG	61
Gambar 10 Waktu terakhir penggunaan layanan perijinan SRG	62
Gambar 11 Matriks IPA layanan perijinan SRG Tahun 2023	66
Gambar 12 Kategori Responden berdasarkan pelaku usaha	71
Gambar 13 Frekuensi interaksi responden survei kepuasan layanan perijinan PLK	72
Gambar 14 Waktu terakhir penggunaan layanan perijinan PLK	73
Gambar 15 Matriks IPA layanan perijinan PLK Tahun 2023	77
Gambar 16 Jumlah responden survei layanan informasi publik Bappebti berdasarkan keterwakilan	80
Gambar 17 Frekuensi interaksi responden survei layanan informasi publik Bappebti.....	81
Gambar 18 Waktu terakhir penggunaan layanan informasi publik Bappebti	81
Gambar 19 Matriks IPA layanan informasi publik Bappebti Tahun 2023	86
Gambar 20 Kebutuhan layanan informasi publik Bappebti Tahun 2023	96
Gambar 21 Kategori responden survei layanan konsultasi hukum.....	97
Gambar 22 Frekuensi interaksi responden survei layanan konsultasi hukum Bappebti.....	98
Gambar 23 Waktu terakhir penggunaan layanan konsultasi hukum.....	99
Gambar 24 Matriks IPA layanan layanan konsultasi hukum Bappebti Tahun 2023	104

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Jumlah Responden Survei Kepuasan Pengguna Layanan Publik Bappebti	30
Tabel 2 Definisi Operasional dan Pengukuran.....	31
Tabel 3 Nilai Interval Indeks Kepuasan Pengguna Layanan (IKPL).....	35
Tabel 4 Hasil uji validitas variabel kepuasan layanan perijinan PBK	37
Tabel 5 Hasil uji validitas variabel reliabilitas layanan perijinan PBK.....	38
Tabel 6 Hasil uji validitas variabel kepuasan layanan perijinan SRG.....	38
Tabel 7 Hasil uji reliabilitas variabel layanan perijinan SRG.....	39
Tabel 8 Hasil uji validitas variabel kepuasan layanan perijinan PLK.....	39
Tabel 9 Hasil uji reliabilitas variabel layanan perijinan PLK.....	40
Tabel 10 Hasil uji validitas variabel kepuasan layanan konsultasi hukum	40
Tabel 11 Hasil uji reliabilitas variabel layanan publik konsultasi hukum.....	41
Tabel 12 Hasil uji validitas variabel kepuasan layanan informasi publik Bappebti	42
Tabel 13 Hasil uji reliabilitas variabel layanan publik layanan informasi publik Bappebti	42
Tabel 14 Perbandingan variabel kepentingan dan kepuasan layanan perijinan PBK tahun 2023	46
Tabel 15 Indeks kepuasan pengguna layanan (IKPL) perijinan PBK Tahun 2023	47
Tabel 16 Perbandingan indeks kepuasan pengguna layanan (IKPL) perijinan PBK Tahun 2023.....	48
Tabel 17 Status aspek layanan berdasarkan analisis matriks kepentingan-kepuasan layanan perijinan PBK	50
Tabel 18 Saran dan masukan untuk pengguna layanan perijinan PBK	51
Tabel 19 Perbandingan variabel kepentingan dan kepuasan layanan perijinan SRG Tahun 2023	63
Tabel 20 Indeks kepuasan pengguna layanan (IKPL) Perijinan SRG Tahun 2023	64
Tabel 21 Perbandingan indeks kepuasan pengguna layanan (IKPL) perijinan SRG Tahun 2023	65
Tabel 22 Status aspek layanan berdasarkan analisis matriks kepentingan-kepuasan layanan perijinan SRG	67

Tabel 23	Saran dan masukan untuk pengguna layanan perijinan SRG.....	68
Tabel 24	Perbandingan variabel kepentingan dan kepuasan layanan perijinan PLK Tahun 2023	74
Tabel 25	Indeks kepuasan pengguna layanan (IKPL) Perijinan PLK Tahun 2023	75
Tabel 26	Perbandingan indeks kepuasan pengguna layanan (IKPL) perijinan PLK Tahun 2023	76
Tabel 27	Status aspek layanan berdasarkan analisis matriks kepentingan- kepuasan layanan perijinan PLK	78
Tabel 28	Saran dan masukan untuk pengguna layanan perijinan PLK.....	79
Tabel 29	Perbandingan variabel kepentingan dan kepuasan layanan informasi publik Bappebti Tahun 2023	82
Tabel 30	Indeks kepuasan pengguna layanan (IKPL) informasi publik Bappebti Tahun 2023	83
Tabel 31	Perbandingan indeks kepuasan pengguna layanan (IKPL) informasi publik Bappebti Tahun 2023	85
Tabel 32	Status aspek layanan berdasarkan analisis matriks kepentingan- kepuasan layanan informasi publik Bappebti.....	87
Tabel 33	Saran dan masukan untuk pengguna layanan informasi publik Bappebti	88
Tabel 34	Perbandingan variabel kepentingan dan kepuasan layanan konsultasi hukum Bappebti Tahun 2023.....	100
Tabel 35	Indeks kepuasan pengguna layanan (IKPL) konsultasi hukum Bappebti Tahun 2023.....	101
Tabel 36	Perbandingan indeks kepuasan pengguna layanan (IKPL) konsultasi hukum Bappebti Tahun 2023.....	102
Tabel 37	Status aspek layanan berdasarkan analisis matriks kepentingan- kepuasan layanan konsultasi hukum Bappebti	104
Tabel 38	Saran dan masukan untuk pengguna layanan konsultasi hukum Bappebti	106
Tabel 39	Rekapitulasi Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Publik Bappebti Tahap 2 Tahun 2023	117
Tabel 40	Indeks Kepuasan Layanan Publik Bappebti Tahun 2023	118
Tabel 41	Saran managerial.....	119

PENDAHULUAN

Pada bab ini dijelaskan latar belakang dari survei kepuasan pengguna layanan publik Bappebti yang dilakukan oleh sekretariat 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

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 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:

- a. Transparansi, yaitu bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;

- b. 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.
- c. Kondisional, yakni sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima layanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas;
- d. Partisipatif, sebagai upaya untuk mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat;
- e. Kesamaan hak, yaitu tidak diskriminatif dengan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi;
- f. 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 (PLK). 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 Bappebti yang menjadi tanggung jawab dari Bappebti berdasarkan aspek kepuasan pengguna layanan yang telah ditetapkan oleh KemenpanRB.

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 2023. Survei dilakukan dalam dua tahapan, tahap 1 dilakukan untuk periode Januari-Juni 2023, sedangkan tahap 2 dilakukan untuk periode Juli-Desember 2023.

6. Keluaran Pekerjaan

Dokumentasi hasil pekerjaan survei kepuasan pengguna layanan publik Bappebti Tahun 2023 disajikan dalam laporan yang diserahkan berupa: Dokumen laporan akhir survei kepuasan pengguna layanan publik Bappebti tahun 2023 sebanyak 2 eksemplar.

LANDASAN TEORI

Pada bab ini dijelaskan landasan teori yang digunakan dalam pelaksanaan survei kepuasan pengguna layanan publik Bappebti. Bab ini terdiri dari landasan teori yang berkaitan dengan kepuasan, kualitas layanan, dan matriks 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 (*antecedent*) dan konsekuensi atau dampak yang dihasilkan oleh kepuasan tersebut. Szymanski dan Henard (2001) menjelaskan 5 (lima) faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu:

a. 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.

b. *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*.

c. 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).

d. 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.

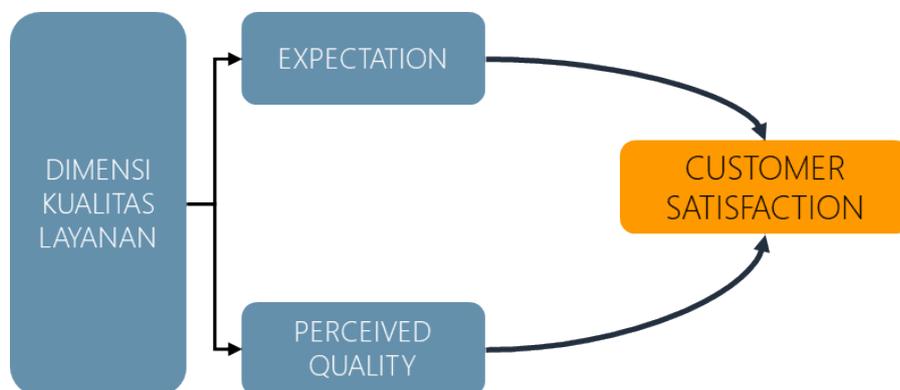
e. Keadilan

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:

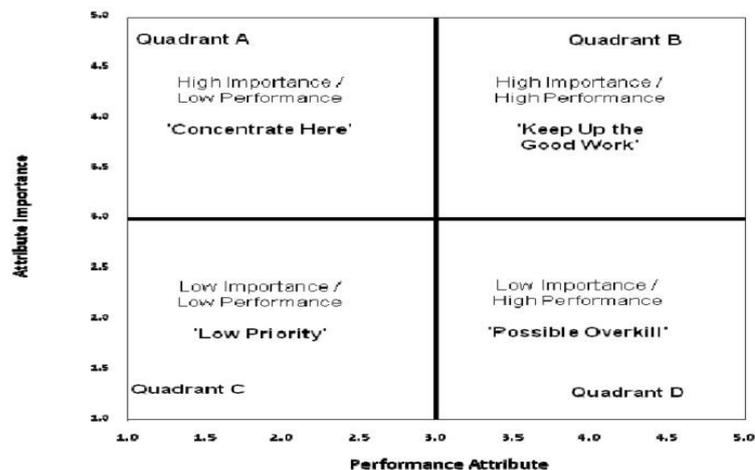
- a. Akses, bermakna kemudahan suatu jasa untuk diakses termasuk dalam hal waktu dan lokasi.
- b. Komunikasi, bermakna memberikan informasi kepada konsumen dengan bahasa yang disesuaikan sehingga dapat dimengerti.
- c. Adab, mencakup kesopanan karyawan dalam memberikan pelayanan.
- d. Kredibilitas, mencakup kejujuran, kebenaran, dan kepercayaan, serta 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



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. Oleh karena itu, agar pelayanan lebih efektif dan efisien di masa yang akan datang, Bappebti dapat mengurangi aktivitas-aktivitas yang dinilai terlalu berlebihan.

GAMBARAN UMUM BAPPEBTI

Pada bab ini dijelaskan tentang gambaran umum yang terdiri dari 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 (PLK). 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 instrumen 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 Komoditas (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.

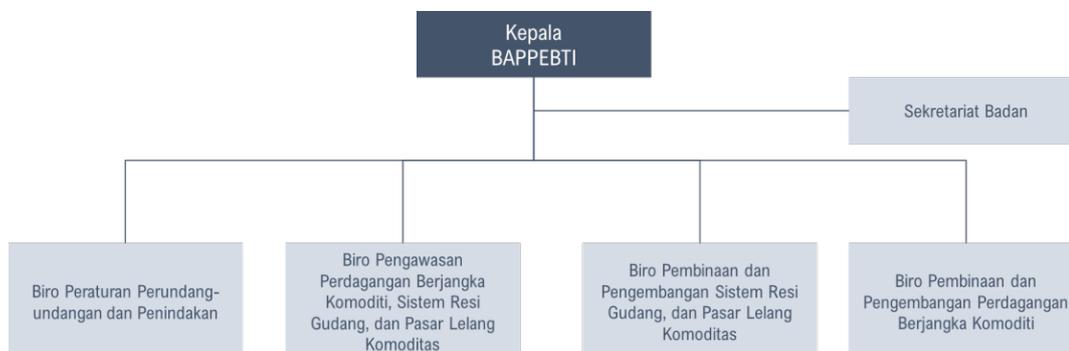
Sesuai dengan Peraturan Menteri Perdagangan No. 29 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perdagangan disebutkan bahwa tugas Bappebti adalah menyelenggarakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang pengembangan, pembinaan dan pengawasan perdagangan berjangka komoditi, sistem resi gudang dan pasar lelang komoditas. Dalam melaksanakan tugas tersebut Bappebti menyelenggarakan fungsi sebagai berikut:

- i. perumusan kebijakan di bidang pengembangan, pembinaan dan pengawasan perdagangan berjangka komoditi, sistem resi gudang dan pasar lelang komoditas;
- ii. pelaksanaan kebijakan di bidang pengembangan, pembinaan dan pengawasan perdagangan berjangka komoditi, sistem resi gudang dan pasar lelang komoditas;
- iii. pelaksanaan pengawasan preventif di bidang perdagangan berjangka komoditi, sistem resi gudang, dan pasar lelang komoditas;
- iv. pelaksanaan pengawasan represif dalam hal pemeriksaan, penyidikan dan pengenaan sanksi di bidang perdagangan berjangka komoditi, dan sistem resi gudang;

- v. penyusunan norma, standar, prosedur dan kriteria di bidang pembinaan sistem resi gudang, dan pasar lelang komoditas;
- vi. pemberian bimbingan teknis dan supervisi di bidang pembinaan sistem resi gudang, dan pasar lelang komoditas;
- vii. pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang pengembangan, pembinaan dan pengawasan perdagangan berjangka komoditi, sistem resi gudang, dan pasar lelang komoditas;
- viii. pelaksanaan administrasi Badan Pengawas Perdagangan Berjangka Komoditi;
- ix. 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 Perundangan-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



Sumber: Bappebti (2023)

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:

- koordinasi dan penyusunan rencana, program dan anggaran, pemantauan program, serta pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di lingkungan Badan Pengawas Perdagangan Berjangka Komoditi;
- koordinasi pelaksanaan dan pelaporan urusan keuangan di lingkungan Badan Pengawas Perdagangan Berjangka Komoditi;
- koordinasi dan pelaksanaan kerja sama dan pelayanan informasi publik di lingkungan Badan Pengawas Perdagangan Berjangka Komoditi;
- koordinasi dan pelaksanaan urusan kepegawaian, organisasi, dan tata laksana di lingkungan Badan Pengawas Perdagangan Berjangka Komoditi;

- koordinasi dan pelaksanaan, pemantauan, serta evaluasi kepatuhan internal dan manajemen risiko di lingkungan Badan Pengawas Perdagangan Berjangka Komoditi;
- koordinasi dan pelaksanaan urusan perlengkapan, rumah tangga serta barang milik negara di lingkungan Badan Pengawas Perdagangan Berjangka Komoditi;
- 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:

- 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:

- i. 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;
- ii. pelaksanaan pengawasan represif dalam pemeriksaan, penyidikan, dan pengenaan sanksi di bidang perdagangan berjangka komoditi, sistem resi gudang, dan pasar lelang komoditas ;
- iii. pelaksanaan identifikasi, pemeriksaan, penyidikan terhadap tindakan praktek-praktek perdagangan berjangka komoditi yang dilarang, praktek-praktek ilegal dan koordinasi dengan

aparatus penegak hukum di bidang perdagangan berjangka komoditi serta sistem resi gudang; dan

- iv. 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:

- v. Sub Bagian Tata Usaha;

Sub bagian 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:

- i. penyiapan perumusan kebijakan di bidang pengawasan transaksi, pengawasan kepatuhan dan audit perdagangan berjangka komoditi, sistem resi gudang, dan pasar lelang komoditas;

- ii. penyiapan pelaksanaan kebijakan di bidang pengawasan transaksi, pengawasan kepatuhan dan audit perdagangan berjangka komoditi, sistem resi gudang, dan pasar lelang komoditas;
- iii. penyiapan pelaksanaan pengawasan preventif perdagangan berjangka komoditi, sistem resi gudang, dan pasar lelang komoditas;
- iv. penyiapan evaluasi dan pelaporan di perdagangan berjangka
- v. 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 Perdagangan Berjangka Komoditi, Sistem Resi Gudang, dan Pasar Lelang Komoditas terdiri atas:

- vi. Sub Bagian Tata Usaha;

Sub bagian 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:

- i. penyiapan perumusan kebijakan di bidang penguatan, pemberdayaan, dan pengembangan perdagangan berjangka komoditi;
- ii. penyiapan pelaksanaan kebijakan di bidang penguatan, pemberdayaan, dan pengembangan perdagangan berjangka komoditi;
- iii. penyiapan evaluasi dan pelaporan di bidang penguatan, pemberdayaan, dan pengembangan perdagangan berjangka komoditi;
- iv. pelaksanaan pengembangan data dan teknologi informasi di bidang penguatan, pemberdayaan, dan pengembangan perdagangan berjangka komoditi; dan
- v. 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:

- vi. Sub Bagian Tata Usaha;

Sub bagian 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:

- i. penyiapan perumusan kebijakan di bidang penguatan, pemberdayaan dan pengembangan sistem resi gudang dan pasar lelang komoditas;
- ii. penyiapan pelaksanaan kebijakan di bidang penguatan, pemberdayaan dan pengembangan sistem resi gudang dan pasar lelang komoditas;
- iii. penyiapan penyusunan norma, standar, prosedur dan kriteria di bidang penguatan, pemberdayaan dan pengembangan sistem resi gudang dan pasar lelang komoditas;
- iv. penyiapan pelaksanaan pemberian bimbingan teknis di bidang penguatan, pemberdayaan dan pengembangan sistem resi gudang dan pasar lelang komoditas;
- v. penyiapan evaluasi dan pelaporan di bidang penguatan, pemberdayaan dan pengembangan sistem resi gudang dan pasar lelang komoditas;
- vi. penyiapan pelaksanaan pengembangan data dan sistem informasi di bidang pengembangan sistem resi gudang dan pasar lelang komoditas dan

- vii. 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:

- viii. Sub Bagian Tata Usaha;

Sub bagian 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, *instrumen* survei serta metode analisis data yang digunakan.

1. Metode pengumpulan data

Survei Kepuasan Pengguna Layanan public Bappebti menggunakan data primer. Data primer diperoleh dengan melakukan proses survei kepada pengguna layanan publik Bappebti. Survei daring yang dimaksud dapat diakses melalui aplikasi *office form*, dengan rincian alamat pada website sebagai berikut:

- a. Layanan Perijinan Bidang PBK di alamat
<https://bit.ly/surveipbk2023-s2>
- b. Layanan Perijinan Bidang SRG di alamat
<https://bit.ly/surveisrg2023-s2>
- c. layanan perijinan bidang plk di alamat
<https://bit.ly/surveiplk2023-s2>
- d. Layanan Konsultasi Hukum di alamat
<https://bit.ly/surveihukum2023-s2>
- e. Layanan Informasi Publik Bappebti di alamat
<https://bit.ly/surveikip2023-s2>

2. Responden dan teknik pengambilan sampel

Penentuan responden ditetapkan kepada pengguna yang menggunakan layanan publik Bappebti yang dilaksanakan oleh Sekretariat Bappbeti. Survei dilakukan dalam dua tahapan, Tahap 1

dilakukan untuk periode Januari-Juni 2023, sedangkan tahap 2 dilakukan untuk periode Juli-Desember 2023

Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *non-probability sampling* yakni menggunakan metode *purposive sampling* (Cooper dan Schindler, 2014). 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. Ukuran sampel ditentukan berdasarkan proporsi terhadap jumlah daftar responden yang disediakan oleh Bappebti sesuai dengan pengguna layanan publik pada tahun 2023. Guna memastikan keterwakilan masing-masing jenis layanan publik, penentuan ukuran sampel minimal dua puluh responden untuk setiap jenis layanan.

Tabel 1 Jumlah Responden Survei Kepuasan Pengguna Layanan Publik Bappebti

No	Jenis Survei	Jumlah Responden	
		S1-2023	S2-2023
1	Layanan Perijinan Bidang PBK	46	52
2	Layanan Perijinan Bidang SRG	8	8
3	Layanan Perijinan Bidang PLK	4	5
4	Layanan Konsultasi Hukum	54	80
5	Layanan Informasi Publik	31	74
Total Responden		143	219

Sumber: Hasil oleh data (2023)

3. Definisi operasional dan pengukuran

Survei ini menggunakan instrumen kuesioner disusun sesuai teori dan konsep yang relevan dengan tetap melakukan proses adaptasi sesuai perkembangan situasi dan kondisi terkini. 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 responden	2= Tidak Penting
	rasakan terkait dengan	3= Penting
	layanan yang diterima	4= Sangat Penting
Kepuasan	Seberapa tinggi tingkat	1= Sangat Tidak Puas
	kepuasan yang responden	2= Tidak Puas
	rasakan terkait dengan	3= Puas
	layanan yang diterima	4= Sangat Puas

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:

- a. **Persyaratan** adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- b. **Prosedur Pelayanan** adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- c. **Waktu Penyelesaian** adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

- d. **Biaya/Tarif** adalah biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- e. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan** adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifik dari jenis pelayanan.
- f. **Kompetensi Pelaksana** adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- g. **Perilaku Pelaksana** adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- h. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan**, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- i. **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 pada survei ini 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. *Output* dari bagian A digunakan untuk menghitung skor indeks kepuasan pengguna layanan perijinan PBK, SRG, PLK, Konsultasi Hukum, dan Informasi publik. Hasil dari pengguna layanan publik secara agregat akan dihitung menjadi nilai indeks pengguna layanan publik Bappebti pada tahun 2022.
- **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:

I. Analisis deskriptif

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

II. 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 Sekretariat Bappebti. Indeks Kepuasan Pengguna Layanan (IKPL) dijelaskan sebagai berikut:

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:

- a. 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:

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

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

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

- c. 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:

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

- d. 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

III. 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 intepetasi makna yang terkandung dalam text saran dari responden.

ANALISIS DATA

1. Uji validitas dan reliabilitas instrumen

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 di ukur (Sugiyono, 2004). Dengan demikian, instrumen yang valid merupakan instrumen yang benar-benar tepat untuk mengukur apa yang hendak di ukur. 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 $\geq r$ tabel (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen kuisisioner valid.

Reliabilitas adalah ukuran yang menunjukkan bahwa alat ukur yang digunakan dalam penelitian berperilaku mempunyai keandalan sebagai alat ukur, diantaranya di ukur 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 artinya reliabilitas mencukupi.

a. Uji validitas dan reliabilitas instrumen pada layanan perijinan PBK

Dalam memastikan validitas dan reliabilitas instrument 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 52 orang. Bila R_{hitung} lebih besar dari R_{tabel} , maka didapati hasil uji validitas sebagai berikut (Tabel. 4).

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	0,636	0,268	Valid
2	Prosedur Pelayanan	0,750	0,268	Valid
3	Waktu Pelayanan	0,731	0,268	Valid
4	Biaya/Tarif	0,743	0,268	Valid
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	0,751	0,268	Valid
6	Kompetensi Pelaksana	0,748	0,268	Valid
7	Perilaku Pelaksana	0,621	0,268	Valid
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	0,735	0,268	Valid
9	Sarana dan Prasarana	0,652	0,268	Valid

Sumber: Hasil analisis (2023)

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} dimana hasil ini menunjukkan tingkat reliabilitas cukup tinggi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel dalam instrumen survei ini adalah reliabel.

Tabel 5 Hasil uji validitas variabel reliabilitas layanan perijinan PBK

Nilai Acuan	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	Kesimpulan
0,70	0,945	Reliabel

Sumber: Hasil analisis (2023)

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 8 orang pengguna layanan Bappebti. 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	0,978	0.594	Valid
2	Prosedur Pelayanan	0,978	0.594	Valid
3	Waktu Pelayanan	0,938	0.594	Valid
4	Biaya/Tarif	0,629	0.594	Valid
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	0,785	0.594	Valid
6	Kompetensi Pelaksana	0,978	0.594	Valid
7	Perilaku Pelaksana	0,978	0.594	Valid
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	0,978	0.594	Valid
9	Sarana dan Prasarana	0,978	0.594	Valid

Sumber: Hasil analisis (2023)

Untuk melakukan uji reliabilitas dari instrumen yang digunakan untuk survei kepuasan layanan perijinan SRG dilakukan dengan

membandingkan nilai *cronbach's alpha* dengan nilai R_{tabel} (R_t) seperti pada Tabel 7 sehingga didapatkan hasil sebagai berikut.

Tabel 7 Hasil uji reliabilitas variabel layanan perijinan SRG

Nilai Acuan	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	Kesimpulan
0,70	1,089	Reliabel

Sumber: Hasil analisis (2023)

c. Uji validitas dan reliabilitas instrumen pada layanan perijinan PLK

Dalam survei ini, uji validitas dari instrumen 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 5 orang yang merupakan pengguna layanan. Berdasarkan Tabel 8 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	0,952	0.669	Valid
2	Prosedur Pelayanan	0,952	0.669	Valid
3	Waktu Pelayanan	0,952	0.669	Valid
4	Biaya/Tarif	0,823	0.669	Valid
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	0,952	0.669	Valid
6	Kompetensi Pelaksana	0,823	0.669	Valid
7	Perilaku Pelaksana	0,952	0.669	Valid
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	0,823	0.669	Valid
9	Sarana dan Prasarana	0,823	0.669	Valid

Sumber: Hasil analisis (2023)

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 pada 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.

Tabel 9 Hasil uji reliabilitas variabel layanan perijinan PLK

Nilai Acuan	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	Kesimpulan
0,70	1,184	Reliabel

Sumber: Hasil analisis (2023)

- 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 80 orang yang merupakan pengguna layanan publik 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	0,784	0.217	Valid
2	Prosedur Pelayanan	0,798	0.217	Valid
3	Waktu Pelayanan	0,739	0.217	Valid
4	Biaya/Tarif	0,617	0.217	Valid

No	Aspek Layanan	R-hitung (Rh)	R-tabel (Rt)	Validitas ($R_h > R_t$)
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	0,760	0.217	Valid
6	Kompetensi Pelaksana	0,829	0.217	Valid
7	Perilaku Pelaksana	0,738	0.217	Valid
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	0,735	0.217	Valid
9	Sarana dan Prasarana	0,764	0.217	Valid

Sumber: Hasil analisis (2023)

Untuk melakukan uji reliabilitas dari instrumen yang digunakan untuk survei kepuasan layanan publik 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 layanan publik konsultasi hukum

Nilai Acuan	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	Kesimpulan
0,70	0,944	Reliabel

Sumber: Hasil analisis (2023)

- e. Uji validitas dan reliabilitas instrumen pada layanan informasi publik

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 72 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 Bappebti

No	Aspek Layanan	R-hitung (Rh)	R-tabel (Rt)	Validitas (Rh > Rt)
1	Persyaratan Pelayanan	0,784	0.217	Valid
2	Prosedur Pelayanan	0,798	0.217	Valid
3	Waktu Pelayanan	0,739	0.217	Valid
4	Biaya/Tarif	0,617	0.217	Valid
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	0,760	0.217	Valid
6	Kompetensi Pelaksana	0,829	0.217	Valid
7	Perilaku Pelaksana	0,738	0.217	Valid
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	0,735	0.217	Valid
9	Sarana dan Prasarana	0,764	0.217	Valid

Sumber: Hasil analisis (2023)

Untuk melakukan uji reliabilitas dari instrumen yang digunakan untuk survei kepuasan layanan informasi publik Bappebti dilakukan dengan membandingkan nilai *cronbach's alpha* dengan nilai R_{tabel} (Rt) seperti pada tabel 13 di dapatkan hasil sebagai berikut.

Tabel 13 Hasil uji reliabilitas variabel layanan publik layanan informasi publik Bappebti

Nilai Acuan	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	Kesimpulan
0,70	0,953	Reliabel

Sumber: Hasil analisis (2023)

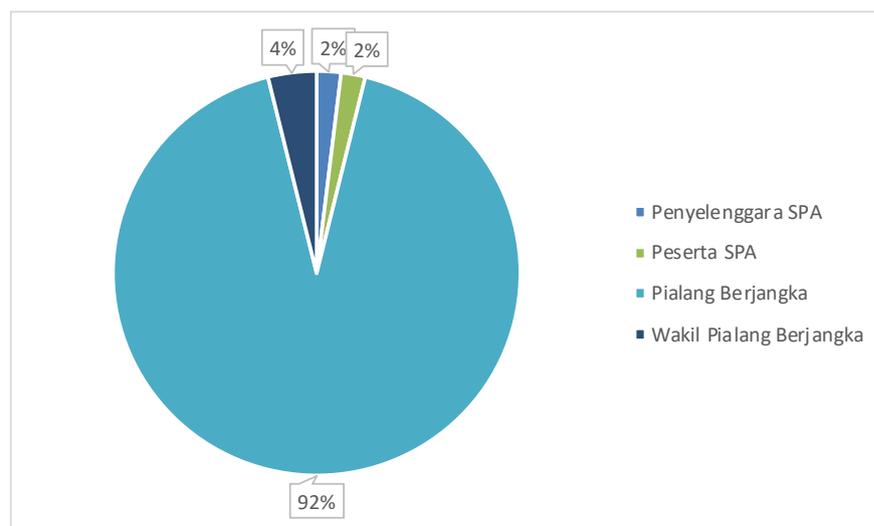
2. Hasil survei kepuasan pengguna layanan perijinan PBK

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 kepuasan ini.

a. Profil responden

Penelitian survei kepuasan pengguna layanan perijinan PBK yang diberikan oleh Biro pembinaan dan pengembangan PBK ditujukan kepada responden yang pernah berinteraksi dan menggunakan layanan perijinan PBK selama periode Juli-Desember 2023. Di dalam survei ini total kuesioner yang telah diisi oleh responden dan valid untuk dilanjutkan ke dalam tahapan analisis sebanyak 52 kuesioner. Pada gambar 4 di bawah ini menunjukkan kategori responden berdasarkan jenis pelaku usaha di bidang PBK.

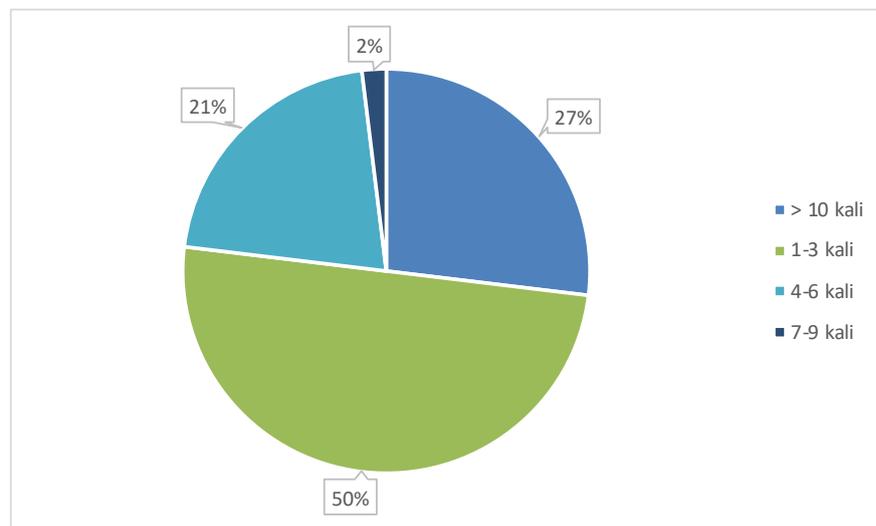
Gambar 4 Kategori responden berdasarkan pelaku usaha PBK



Sumber: Hasil analisis (2023)

Dalam survei ini juga didapatkan informasi yang berkaitan dengan frekuensi interaksi responden dengan Biro pembinaan dan pengembangan PBK. Berdasarkan informasi pada Gambar 5 dibutuhkan sebagai verifikasi bahwa responden memiliki pemahaman yang cukup untuk mengevaluasi kualitas layanan yang diberikan oleh Biro pembinaan dan pengembangan PBK Bappebti selama periode Juli-Desember 2023 karena telah selesai menggunakan layanan perijinan tersebut pada periode pengambilan data.

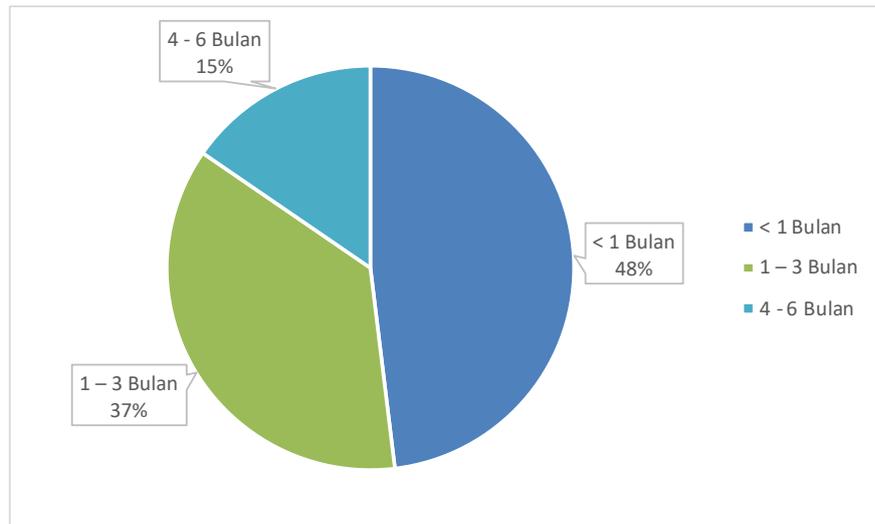
Gambar 5 Frekuensi interaksi responden survei perijinan PBK



Sumber: Hasil analisis (2023)

Sementara itu, waktu terakhir penggunaan layanan perijinan PBK dapat dilihat pada Gambar 6. Hal ini menunjukkan bahwa responden survei merupakan pengguna layanan dari Biro pembinaan dan pengembangan PBK pada periode Juli-Desember 2023. Sehingga data yang didapatkan dari survei ini dapat dipertanggung jawabkan keabsahannya untuk digunakan, sehingga dapat dilakukan analisis lebih lanjut untuk menghitung nilai indeks kepuasan pengguna layanan.

Gambar 6 Waktu terakhir penggunaan layanan perijinan PBK



Sumber: Hasil analisis (2023)

b. Analisis deskriptif

Analisis deskriptif dilakukan untuk memberikan gambaran mengenai data yang diteliti dalam survei yang dilakukan. 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.

Analisis deskriptif yang ditampilkan secara keseluruhan tersaji di Tabel 14. Berdasarkan informasi Tabel 14, didapati semua aspek pada variabel kepentingan dan variabel kepuasan layanan perijinan PBK sudah berada di atas nilai *cut-off* ($> 3,00$). 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 tahun 2023

No	Aspek Layanan	Nilai rata-rata kepentingan	Nilai rata-rata kepuasan	Gap
A1	Persyaratan Pelayanan	3,85	3,56	-0,29
A2	Prosedur Pelayanan	3,77	3,54	-0,23
A3	Waktu Pelayanan	3,69	3,29	-0,40
A4	Biaya/Tarif	3,63	3,62	-0,01
A5	Produk Spesifikasi Pelayanan	3,65	3,48	-0,17
A6	Kompetensi Pelaksana	3,79	3,75	-0,04
A7	Perilaku Pelaksana	3,80	3,62	-0,19
A8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,66	3,52	-0,14
A9	Sarana dan Prasarana	3,69	3,60	-0,10

Sumber: Hasil analisis (2023)

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 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 15 menunjukkan Indeks Kepuasan Pengguna Layanan (IKPL) perijinan PBK.

Tabel 15 Indeks kepuasan pengguna layanan (IKPL) perijinan PBK
Tahun 2023

No	Aspek Pelayanan	Nilai Rata-rata	Nilai Rata-rata tertimbang
A1	Persyaratan Pelayanan	3,56	0,40
A2	Prosedur Pelayanan	3,54	0,39
A3	Waktu Pelayanan	3,29	0,37
A4	Biaya/Tarif	3,62	0,40
A5	Produk Spesifikasi Pelayanan	3,48	0,39
A6	Kompetensi Pelaksana	3,75	0,42
A7	Perilaku Pelaksana	3,62	0,40
A8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,52	0,39
A9	Sarana dan Prasarana	3,60	0,40
Nilai Rata-Rata Tertimbang			3,55
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat			88,81
Huruf Mutu Layanan			A
Mutu Layanan			Sangat Baik

Sumber: Hasil analisis (2023)

Berdasarkan perhitungan Indeks Kepuasan Pengguna Layanan (IKPL) perijinan PBK maka dapat disimpulkan bahwa nilai IKPL perijinan PBK tahun 2023 sebesar 88,81. Berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan (lihat tabel 3), nilai IKPL perijinan PBK termasuk ke dalam mutu layanan 'A', dengan kriteria layanan Sangat Baik. Dalam menjawab pertanyaan riset kedua (PR2) "*Bagaimana perbandingan kinerja antar waktu perijinan PBK*" maka dilakukan perbandingan nilai Indeks Kepuasan Pengguna Layanan (IKPL) perijinan PBK antar waktu dalam kurun satu tahun terakhir. Perbandingan IKPL antar waktu per aspek layanan dapat dilihat pada Tabel 16 di bawah.

Tabel 16 Perbandingan indeks kepuasan pengguna layanan (IKPL) perijinan PBK Tahun 2023

No	Aspek Pelayanan	Nilai rata-rata tertimbang		
		T1-2023	T2-2023	Δ 2023
A1	Persyaratan Pelayanan	3,57	↓3,56	3,57
A2	Prosedur Pelayanan	3,59	↓3,54	3,57
A3	Waktu Pelayanan	3,50	↓3,29	3,40
A4	Biaya/Tarif	3,63	↓3,62	3,63
A5	Produk Spesifikasi Pelayanan	3,62	↓3,48	3,55
A6	Kompetensi Pelaksana	3,63	↑3,75	3,69
A7	Perilaku Pelaksana	3,75	↓3,62	3,68
A8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,63	↓3,52	3,58
A9	Sarana dan Prasarana	3,72	↓3,60	3,66
Nilai Rata-Rata		3,63	↓3,55	3,59
Nilai IKPL		90,67	↓88,81	89,74

Sumber: Hasil analisis (2023)

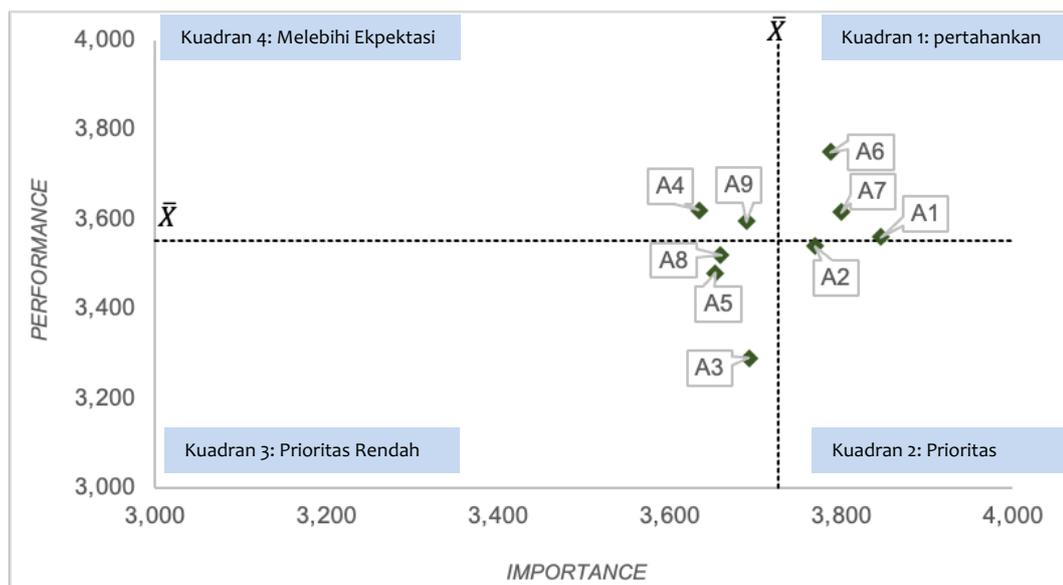
Secara umum nilai per aspek dalam variabel kepuasan layanan perijinan PBK terselenggara dengan sangat baik, dimana 9 aspek dalam variabel kepuasan layanan berada diatas nilai batas kritis/ *cut-off* 3,00 sebagaimana telah ditetapkan. Namun jika dibandingkan dengan kinerja layanan perijinan PBK pada survei tahap 1 (Januari-Juni 2023), nilai kepuasan pengguna layanan tahap 2 (Juli-Desember 2023) secara agregat mengalami penurunan terutama pada 8 aspek layanan yakni (A1, A2, A3, A4, A5, A7, A8, A9) sementara itu terdapat 1 aspek mengalami peningkatan. Hal ini tentu harus menjadi perhatian Biro pembinaan dan pengembangan PBK agar senantiasa dapat menjaga kualitas layanan. Strategi perbaikan dapat dilihat pada Tabel 17.

- 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 7 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 (*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 7 Matriks IPA layanan perijinan PBK Tahun 2023



Sumber: Hasil analisis (2023)

Berdasarkan Gambar 7, yang menjadi prioritas utama didalam perbaikan kinerja/ kepuasan layanan perijinan (kuadran 2) adalah aspek A5 yakni kemampuan pegawai. Aspek ini menjadi prioritas utama perbaikan dikarenakan ekpektasi/ harapan yang diukur berdasarkan level kepentingan yang cukup tinggi pada angka 3.80, sementara capaian berada di angka 3.68. Dengan adanya *Gap/* ketimpangan dari nilai aspek kemampuan pegawai ini mengharuskan x Biro pembinaan dan pengembangan PBK untuk melakukan pembenahan guna meningkatkan kemampuan pegawai dalam memenuhi harapan dari pengguna layanan perijinan PBK. Tabel 17 di bawah ini menunjukkan status layanan berdasarkan analisis matriks IPA layanan perijinan PBK.

Tabel 17 Status aspek layanan berdasarkan analisis matriks kepentingan-kepuasan layanan perijinan PBK

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

Sumber: Hasil analisis (2023)

e. Saran dan masukan untuk layanan perijinan PBK

Pada survei kepuasan pengguna layanan perijinan PBK pada periode Juli-November 2023 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 kodifikasi dengan mengklasifikasikan berdasarkan *tone* (nuansa) dari saran yang diberikan apakah positif (+), netral (=), atau negatif (-). Setelahnya dilakukan simplifikasi dan kodifikasi berdasarkan kata kunci, dan area perbaikan yang menjadi titik fokusnya. Informasi lebih mendalam dapat dilihat pada Tabel 18 di bawah ini.

Tabel 18 Saran dan masukan untuk pengguna layanan perijinan PBK

ID	Saran dan Masukan	<i>Tone</i>			Kata Kunci	Area Perbaikan
		(+)	(=)	(-)		
PBK.01	Lebih banyak turun ke para pelaku pasar dalam mengoptimalkan kegiatan bisnis perdagangan berjangka	√			Banyak blusukan	Pelaksanaan tugas dan fungsi
PBK.02	lebih meningkatkan kualitas dalam pelayanan publik lebih cepat tanggap dan tidak terlalu lama menunggu hasil dan keputusan	√			Kecepatan dan ketanggapan	Waktu pelayanan; perilaku pegawai
PBK.03	Melakukan upaya promosi untuk meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap perdagangan	√			Edukasi dan Literasi PBK ditingkatkan	Pelaksanaan tugas dan fungsi

ID	Saran dan Masukan	Tone			Kata Kunci	Area Perbaikan
		(+)	(=)	(-)		
	berjangka komoditi dan manfaatnya. Menyelenggarakan acara atau kampanye pemasaran untuk menarik minat investor dan pelaku pasar potensial.					
PBK.04	Mengambil tindakan (pemberitahuan kepada publik) tentang pialang2 illegal.	√			Info pialang illegal	Pelaksanaan tugas dan fungsi
PBK.05	Kinerja Bappebti yang sudah sangat baik agar dapat dipertahankan	√				
PBK.06	Pelayanan saat ini sudah sangat memuaskan	√				
PBK.07	Banyak diskusi dengan para pelakunya industri berjangka	√			Komunikasi dengan pelaku usaha	Pelaksanaan tugas dan fungsi
PBK.08	Digitalisasi	√			Digitalisasi layanan	Sarana dan prasarana
PBK.09	Diharapkan sistem tidak sering error	√			Error system	Sarana dan prasarana
PBK.10	sudah bagus, cukup dipertahankan	√				
PBK.11	Mempertahankan kinerja yg sdh sangat baik dan lebih ditingkatkan kemudahan dalam prosedur yg paling utama.	√			Kemudahan prosedur	Prosedur pelayanan

ID	Saran dan Masukan	Tone			Kata Kunci	Area Perbaikan
		(+)	(=)	(-)		
PBK.12	1. Memberikan solusi dalam hal meminta revisi. 2. Mempercepat verifikasi dan 3. Memastikan seluruh dokumen yang dikirim oleh pelaku usaha sampai ke PIC nya (proses mulai dari penerima di Bappebti ke PIC).	√			Percepatan pelayanan	Waktu layanan
PBK.13	Mengadakan Konsinyering, forum komunikasi kepada para pelaku usaha, mengeluarkan peraturan peraturan baru, melakukan pembinaan pengawasan dengan cukup baik.	√			Komunikasi dengan pelaku usaha PBK	Pelaksanaan tugas dan fungsi
PBK.14	birokrasi di permudah dan promo dan pengenalan produk baru lebih ditingkatkan	√			Simplifikasi prosedur (birokrasi)	Prosedur pelayanan
PBK.15	Sosialisasi PBK	√			Edukasi dan literasi PBK	Pelaksanaan tugas dan fungsi
PBK.16	Meningkatkan Peran serta pialang dalam berbagai aspek dalam pengambilan keputusan yg fundamental dalam	√			Komunikasi dengan pelaku usaha PBK	Pelaksanaan tugas dan fungsi

ID	Saran dan Masukan	Tone			Kata Kunci	Area Perbaikan
		(+)	(=)	(-)		
	peraturan di dalam transaksi SPA					
PBK.17	Sosialisasi PERBA	√			Sosialisasi peraturan	Pelaksanaan tugas dan fungsi
PBK.18	Terus memberikan bimbingan kepada pelaku usaha PBK	√				
PBK.19	Memberikan efek jera bagi tenaga pemasaran yang melakukan pelanggaran terhadap Perdagangan Berjangka Komoditi	√			Penindakan pelanggaran pada pelaku usaha PBK	Pelaksanaan tugas dan fungsi
PBK.20	Tingkatkan Pelayanan	√				
PBK.21	pelayanan komunikasi via wa / tlp mohon ditingkatkan karena kadang kala ada yg ingin di tanyakan via wa tapi slow respon ..terimakasih .	√			Komunikasi dengan pelaku usaha	Pelaksanaan tugas dan fungsi
PBK.22	Semoga bisa lebih aktif dalam komunikasi untuk menginfokan proses persetujuan pengajuan perijinan PBK	√			Aktif berkomunikasi dengan pengguna	Pelaksanaan tugas dan fungsi
PBK.23	Memberikan informasi ke masyarakat luas	√			Edukasi dan literasi PBK	Pelaksanaan tugas dan fungsi
PBK.24	Melakukan banyak Sosialisasi ke	√			Edukasi dan literasi PBK	Pelaksanaan tugas dan fungsi

ID	Saran dan Masukan	Tone			Kata Kunci	Area Perbaikan
		(+)	(=)	(-)		
	masyarakat luas tentang PBK					
PBK.25	Lebih meningkatkan lagi pelayanan	√				
PBK.26	Antara satu Biro dengan Biro yang lain info terkini suatu pialang suka tidak berkorelasi,jadi tumpang tindih informasi terkininya	√			Tumpang tindih informasi	Pelaksanaan tugas dan fungsi
PBK.27	menyediakan fasilitas komunikasi online	√			Fasilitas komunikasi online	Sarana dan prasarana
PBK.28	lebih tepat waktu dan jangan di persulit	√			Waktu layanan	Waktu layanan
PBK.29	meningkatkan Layanan baik secara online maupun secara Off line dan berperan aktif dalam memerangi investasi2 bodong atau Broker Offshore yang masih beroperasi agar tidak menjadi preseden buruk bagi Bisnis PBK kedepannya.	√			Peningkatan layanan online	Prosedur layanan
PBK.30	Sosialisasi dan edukasi agar ditingkatkan kepada pelaku pbk usaha	√			Edukasi dan literasi PBK	Pelaksanaan tugas dan fungsi
PBK.31	peningkatan efisiensi perijinan dan update	√			Efisiensi perijinan	Prosedur layanan,

ID	Saran dan Masukan	Tone			Kata Kunci	Area Perbaikan
		(+)	(=)	(-)		
	terhadap perkembangan industri PBK					persyaratan layanan
PBK.32	tidak ada	√				
PBK.33	Bappebti bersama-sama dengan pelaku usaha Perdagangan Berjangka Komoditi secara aktif bekerja sama dalam pengembangan, pembinaan dan pengawasan preventif dalam kegiatan Perdagangan Berjangka Komoditi.	√				
PBK.34	selalu cepat tanggap dalam menangani permohonan perijinan	√			Cepat tanggap	Perilaku pegawai
PBK.35	Mungkin dengan memperluas jaringan dan kemudahan informasi mengenai perdangan berjangka komoditi akan mempengaruhi kinerja dan mempermudah dalam aktifitas PBK	√			Perluas jaringan komunikasi	Pelaksanaan tugas dan fungsi
PBK.36	<i>So far</i> sudah oke semuanya apalagi PICnya (Puji, Soni, dan Egi), hanya saja alangkah lebih baik jika ditingkatkan lagi	√				

ID	Saran dan Masukan	Tone			Kata Kunci	Area Perbaikan
		(+)	(=)	(-)		
	ketepatannya dalam memproses sehingga bisa sesuai prosedur dan perkiraan untuk kami para Pialang Berjangka.					
PBK.37	untuk keramahan, kesopanan dan kemampuan PIC pelayanan (Ibu puji, Bpk. Egi dan Bpk. Soni) sudah sangat baik dan cepat tanggap jika ada keluhan, hanya perlu ketepatan waktu permohonan lebih ditingkatkan lagi agar sesuai dengan prosedur yang berlaku	√				
PBK.38	untuk ketepatan waktu pelayanan (pengajuan perizinan online) harapannya agar kedepannya dapat sesuai prosedur yang berlaku	√			Ketepatan waktu	Waktu pelayanan
PBK.39	Agar birokrasi nya dipersingkat, objektif, transparan, sehingga tercapai efektivitas dan produktivitas	√			Efisiensi birokrasi	Prosedur pelayanan

ID	Saran dan Masukan	Tone			Kata Kunci	Area Perbaikan
		(+)	(=)	(-)		
PBK.40	Menambah layanan publik dan sosialisasi segala aspek di industri PBK	√			Edukasi dan literasi	Pelaksanaan tugas dan fungsi
PBK.41	-		√			
PBK.42	Komunikasi via online ditingkatkan	√			Komunikasi	Pelaksanaan tugas dan fungsi
PBK.43	sudah cukup	√				
PBK.44	Membuat kebijakan strategis bagi pengembangan usaha dibidang PBK, memberikan kepastian hukum dan perlindungan hukum bagi masyarakat, penguatan literasi kepada masyarakat	√			Kebijakan yang mendukung usaha PBK	Pelaksanaan tugas dan fungsi
PBK.45	Mempercepat proses perizinan	√			Ketepatan waktu	Waktu pelayanan
PBK.46	Kecepatan ditingkatkan	√			Ketepatan waktu	Waktu pelayanan
PBK.47	Sementara untuk saat ini berjalan dengan baik	√				
PBK.48	Dipertahankan pelayanan yang sudah baik	√				
PBK.49	Meningkatkan sosialisasi atas perubahan peraturan Bappebti dan/ peraturan baru	√			Edukasi dan literasi PBK	Pelaksanaan tugas dan fungsi

ID	Saran dan Masukan	Tone			Kata Kunci	Area Perbaikan
		(+)	(=)	(-)		
PBK.50	Coba lebih memahami bagaimana Model Bisnis Perusahaan Pialang Berjangka Indonesia dibandingkan dengan perusahaan sejenis di luar negeri, apakah masih bisa bersaing melawan perusahaan Pialang Global	√				
PBK.51	Lebih mengupayakan dalam penegakan hukum dan peraturan mengenai perdagangan komoditi berjangka	√			Penegakkan hukum dan peraturan	Pelaksanaan tugas dan fungsi
PBK.52	Saran untuk meningkatkan sarana dan prasarana (baik <i>online</i> maupun <i>offline</i>) yang digunakan untuk memfasilitasi pengurusan perizinan untuk meningkatkan kemudahan dan kelancaran proses perizinan secara keseluruhan	√			Peningkatan sarana dan prasarana	Sarana dan prasarana layanan

Sumber: Hasil analisis (2023)

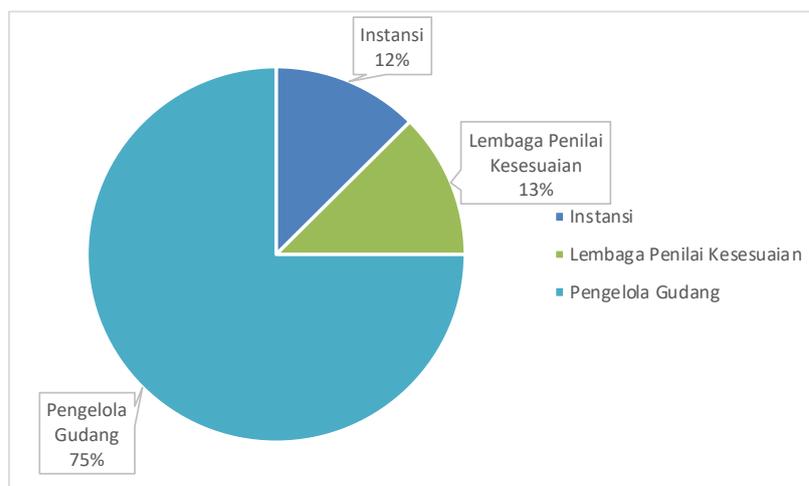
3. Hasil survei kepuasan pengguna layanan perijinan SRG

Pada sub-bab ini, analisis diawali dengan profil responden Survei kepuasan layanan perijinan SRG, termasuk didalamnya ulasan terkait profil demografi responden yang menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner yang disediakan, serta beberapa informasi terkait. Sebagai analisis lebih lanjut, seperti frekuensi interaksi responden dengan layanan, dan analisis deskriptif yang memuat ikhtisar data yang dikaji serta beberapa informasi yang relevan untuk dilakukan analisis lebih lanjut.

a. Profil responden

Survei kepuasan pengguna terhadap layanan perijinan SRG yang dilakukan oleh Biro pembinaan dan pengembangan SRG dan PLK Bappebti menyoal responden yang pernah berinteraksi dan menggunakan layanan pada periode Juli-Desember 2023. Di dalam survei ini total kuesioner yang telah diisi oleh responden sebanyak 8 kuesioner yang terisi dan valid untuk dilanjutkan ke dalam tahapan analisis. Pada Gambar 8 di bawah ini menunjukkan kategori responden berdasarkan jenis pelaku usaha di bidang SRG.

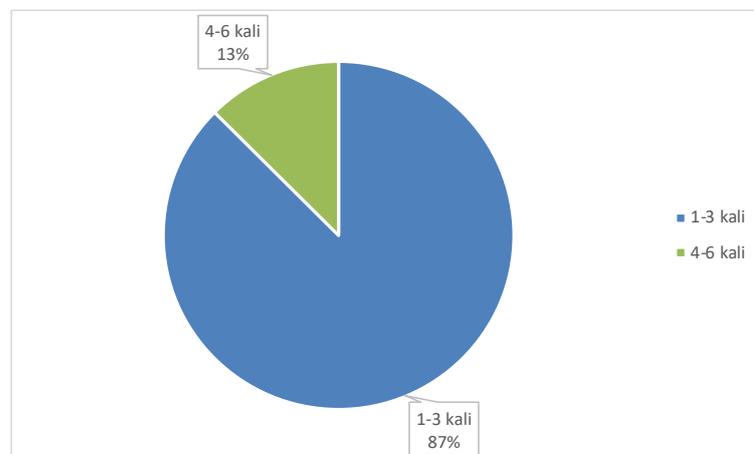
Gambar 8 Kategori responden berdasarkan pelaku usaha SRG



Sumber: Hasil analisis (2023)

Dalam survei ini juga dikumpulkan informasi mengenai frekuensi interaksi responden dengan Biro pembinaan dan pengembangan SRG dan PLK. Informasi ini (Gambar 11) diperlukan untuk mengevaluasi kualitas layanan yang diberikan oleh Biro pembinaan dan pengembangan SRG dan PLK Bappebti selama periode Juli hingga Desember 2023 karena telah selesai menggunakan layanan perijinan tersebut pada periode pengambilan data.

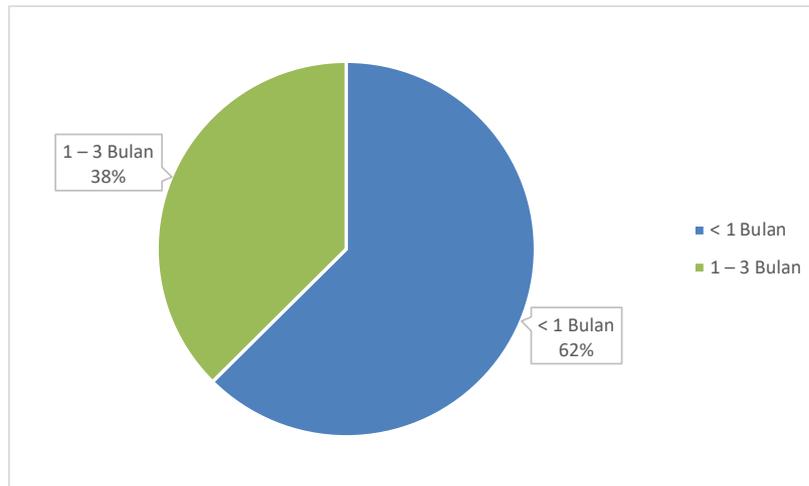
Gambar 9 Frekuensi interaksi responden survei perijinan SRG



Sumber: Hasil analisis (2023)

Sementara itu, waktu terakhir penggunaan layanan perijinan SRG dapat dilihat pada Gambar 10. Hal ini menunjukkan bahwa responden survei merupakan pengguna layanan pada periode Juli-Desember 2023. Sehingga data yang didapatkan valid untuk digunakan, dan dapat dilakukan analisis lebih lanjut untuk menghitung nilai indeks kepuasan pengguna layanan.

Gambar 10 Waktu terakhir penggunaan layanan perijinan SRG



Sumber: Hasil analisis (2023)

b. Analisis deskriptif

Analisis deskriptif dilakukan untuk memberikan gambaran terhadap data yang diteliti dalam survei yang dilakukan. Analisis deskriptif ditunjukkan dengan nilai *mean* setiap aspek variabel kepentingan dan variabel kepuasan pada Bagian A dari kuesioner yang diberikan kepada responden. Tujuan analisis ini adalah untuk mengetahui secara detail bagian mana dari dimensi pelayanan yang mempunyai skor rata-rata kurang dari 3,00 (rendah) dan nilai rata-rata lebih besar dari 3,00 (tinggi) pada setiap aspek pelayanan. Adapun analisis deskriptif yang ditampilkan secara keseluruhan tersaji di Tabel 19. Berdasarkan informasi Tabel 19, didapati semua aspek pada variabel kepentingan dan variabel kepuasan layanan perijinan SRG sudah berada di atas nilai *cut-off* (>3,00). Namun, ketika membandingkan variabel-variabel tersebut, masih terdapat kesenjangan antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan responden. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi dan memprioritaskan peningkatan kinerja akan dijelaskan pada bab berikut.

Tabel 19 Perbandingan variabel kepentingan dan kepuasan layanan perijinan SRG Tahun 2023

No	Aspek Layanan	Nilai rata-rata kepentingan	Nilai rata-rata kepuasan	Gap
A1	Persyaratan Pelayanan	3,50	3,40	-0,10
A2	Prosedur Pelayanan	3,50	3,40	-0,10
A3	Waktu Pelayanan	3,63	3,40	-0,23
A4	Biaya/Tarif	3,25	3,40	0,15
A5	Produk Spesifikasi Pelayanan	3,13	3,40	0,28
A6	Kompetensi Pelaksana	3,50	3,40	-0,10
A7	Perilaku Pelaksana	3,50	3,40	-0,10
A8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,50	3,50	0,00
A9	Sarana dan Prasarana	3,56	3,40	-0,16

Sumber: Hasil analisis (2023)

c. Indeks kepuasan pengguna layanan (IKPL) perijinan SRG

Sub-bab ini membahas mengenai Indeks Kepuasan Pengguna Layanan (IKPL) perijinan SRG guna menjawab pertanyaan riset yang pertama (PR1) yakni “*Bagaimana tingkat kepuasan pengguna layanan perijinan SRG?*”. Perhitungan nilai Indeks Kepuasan Pengguna Layanan (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 20 menunjukkan Indeks Kepuasan Pengguna Layanan (IKPL) perijinan SRG.

Tabel 20 Indeks kepuasan pengguna layanan (IKPL) perijinan SRG
Tahun 2023

No	Aspek Pelayanan	Nilai Rata-rata	Nilai Rata-rata tertimbang
A1	Persyaratan Pelayanan	3,40	0,38
A2	Prosedur Pelayanan	3,40	0,38
A3	Waktu Pelayanan	3,40	0,38
A4	Biaya/Tarif	3,40	0,38
A5	Produk Spesifikasi Pelayanan	3,40	0,38
A6	Kompetensi Pelaksana	3,40	0,38
A7	Perilaku Pelaksana	3,40	0,38
A8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,50	0,39
A9	Sarana dan Prasarana	3,40	0,38
Nilai Rata-Rata Tertimbang			3,41
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat			85,28
Huruf Mutu Layanan			B
Mutu Layanan			Baik

Sumber: Hasil analisis (2023)

Berdasarkan perhitungan Indeks Kepuasan Pengguna Layanan (IKPL) perijinan SRG maka dapat disimpulkan bahwa nilai IKPL perijinan SRG tahun 2023 sebesar 85,28. Berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan (lihat tabel 3), nilai IKPL perijinan SRG termasuk ke dalam mutu layanan 'B', dengan kriteria layanan Baik.

Dalam menjawab pertanyaan riset kedua (PR2) "*Bagaimana perbandingan antar waktu kinerja layanan perijinan SRG Bappebti*" kemudian dilakukan perbandingan nilai Indeks Kepuasan Pengguna Layanan (IKPL) perijinan SRG dari waktu ke waktu selama setahun terakhir. Perbandingan IKPL perijinan SRG dari waktu ke waktu

berdasarkan besaran layanan dapat dilihat pada Tabel 21 di bawah ini. IKPL perijinan SRG Tahap 2 mengalami penurunan kumulatif yang signifikan dibandingkan hasil Tahap 1 pada tahun 2023, dimana pada Tahap 1 (periode Januari s/d Juni) tahun 2023, nilai IKPL perijinan SRG sebesar 87,03.

Tabel 21 Perbandingan indeks kepuasan pengguna layanan (IKPL) perijinan SRG Tahun 2023

No	Aspek Pelayanan	Nilai rata-rata tertimbang		
		T1-2023	T2-2023	Δ 2023
A1	Persyaratan Pelayanan	3,50	↓ 3,40	3,45
A2	Prosedur Pelayanan	3,50	↓ 3,40	3,45
A3	Waktu Pelayanan	3,50	↓ 3,40	3,45
A4	Biaya/Tarif	3,13	↑ 3,40	3,27
A5	Produk Spesifikasi Pelayanan	3,50	↓ 3,40	3,45
A6	Kompetensi Pelaksana	3,50	↓ 3,40	3,45
A7	Perilaku Pelaksana	3,63	↓ 3,40	3,52
A8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,50	= 3,50	3,50
A9	Sarana dan Prasarana	3,57	↓ 3,40	3,49
Nilai Rata-Rata		3,48	↓ 3,41	3,45
Nilai IKPL		87,03	↓ 85,28	86,15

Sumber: Hasil analisis (2023)

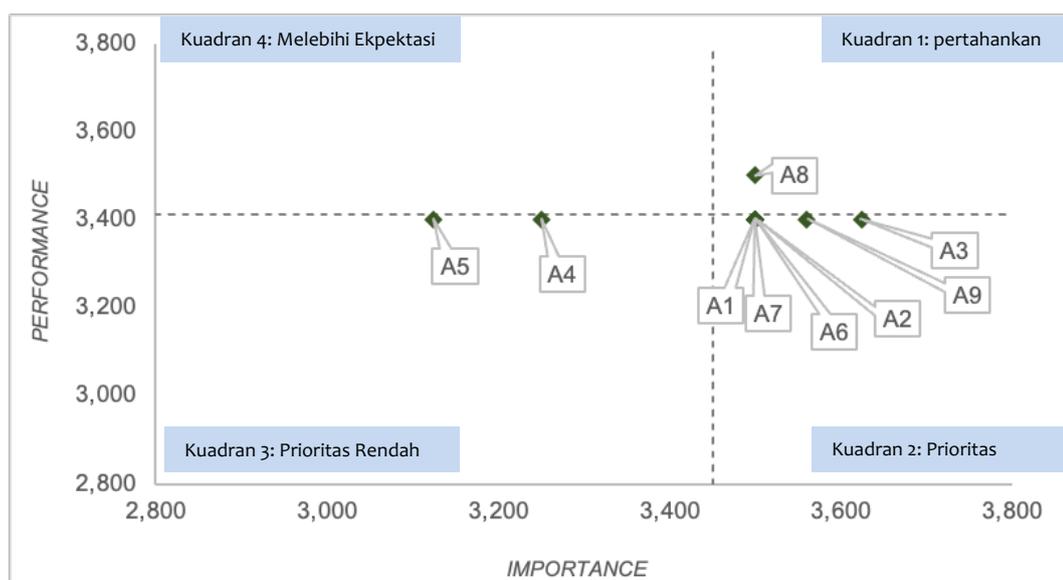
Secara umum nilai per aspek dalam variabel kepuasan layanan perijinan SRG terselenggara dengan cukup baik, dimana semua aspek dalam variabel kepuasan berada di atas nilai batas kritis/*cut-off* yang telah ditetapkan. Namun terdapat penurunan di 8 aspek pelayanan yang diberikan oleh Biro pembinaan dan pengembangan SRG dan PLK. Hal ini tentu menjadi catatan perbaikan bagi Biro pembinaan dan pengembangan SRG dan PLK. Topik ini akan dibahas pada sub-bab berikutnya.

- 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). Pada gambar 10 menunjukkan matriks ekspektasi-kualitas 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 IPA ini menunjukkan nilai *relative expectation* (variabel kepentingan) and *quality* (variabel kepuasan) dari 9 aspek layanan perijinan SRG.

Gambar 11 Matriks IPA layanan perijinan SRG Tahun 2023



Sumber: Hasil analisis (2023)

Berdasarkan Gambar 11, 6 aspek layanan berada pada kuadran 2 sebagai prioritas yang harus diperbaiki meliputi: aspek kemudahan persyaratan, kemudahan prosedur pelayanan, ketepatan waktu, kompetensi dan perilaku pegawai mendapatkan penilaian yang lebih rendah dibandingkan aspek layanan lainnya. Dengan adanya *Gap/* ketimpangan dari nilai 6 aspek tersebut mengharuskan Biro pembinaan dan pengembangan SRG dan PLK melakukan perbaikan agar mampu memberikan layanan yang prima bagi pengguna. Tabel 22 di bawah ini menunjukkan status layanan berdasarkan analisis matriks IPA layanan perijinan SRG.

Tabel 22 Status aspek layanan berdasarkan analisis matriks kepentingan-kepuasan layanan perijinan SRG

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

Sumber: Hasil analisis (2023)

e. Saran dan masukan untuk layanan perijinan SRG

Pada survei kepuasan pengguna layanan perijinan SRG pada periode Juni-Desember 2023 ini, terdapat bagian 'B' yang berisikan saran dan masukan yang diisi oleh responden. Bagian ini penting untuk analisis survei lebih lanjut karena secara jelas menggambarkan harapan pengguna layanan perijinan SRG. Berdasarkan saran dan masukan yang diperoleh dari responden, dilakukan pengkodean dengan cara mengklasifikasikan menurut tone (nuansa) nasehat yang diberikan, apakah positif (+), netral (=) atau negatif (-). Penyederhanaan dan pengkodean kemudian dilakukan berdasarkan kata kunci dan area perbaikan yang menjadi fokus. Informasi lebih lengkap dapat dilihat pada Tabel 23 dibawah ini.

Tabel 23 Saran dan masukan untuk pengguna layanan perijinan SRG

ID	Saran dan Masukan	Tone			Kata Kunci	Area Perbaikan
		(+)	(=)	(-)		
SRG. 01	Banyak kali langkah untuk menuju SRG		√		Persyaratan dan prosedur menuju SRG	Persyaratan layanan, prosedur layanan
SRG. 02	Memahami masing ² di gudang diberbagai daerah komoditi dan volume yang dihasilkan.	√				Pelaksanaan tugas dan fungsi
SRG. 03	Untuk lebih ditingkatkan	√				
SRG. 04	"Saran : Bagi daerah/kabupaten yang mendapat dana DAK sebaiknya berkoordinasi dengan	√			Koordinasi dengan daerah penerima DAK	Pelaksanaan tugas dan fungsi

ID	Saran dan Masukan	Tone			Kata Kunci	Area Perbaikan
		(+)	(=)	(-)		
	Dinas Perindag Provinsi.					
	Masukan : Agar Gudang SRG lebih dikenal oleh masyarakat di daerah terutama bagi para pelaku usaha komoditi dan juga para petani sekiranya Bappebti melaksanakan sosialisasi kepada seluruh stakeholder harus ditingkatkan lagi.					
SRG. 05	Sangat memuaskan	√				
SRG. 06	Ya bagus	√				
SRG. 07	Perlunya pemahaman dan kepentingan yang sama antara Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah (BUPATI, SEKDA, DPRD) dan Pengelola Gudang, bahwa optimalisasi penggunaan sarana prasarana yang ada lokasi gudang srg, untuk ketahanan pangan nasional,	√			Koordinasi dengan stakeholder (pusat dan daerah)	Pelaksanaan tugas dan fungsi

ID	Saran dan Masukan	Tone			Kata Kunci	Area Perbaikan
		(+)	(=)	(-)		
	peningkatan pendapatan petani, pengelola gudang, PAD dan salah satu upaya alat penggerak ekonomi perdesaan. Jika salah satu tidak jalan, program sistem resi gudang (SRG) tidak akan jalan kalau toh jalan timbulnya rasa iri					
SRG.08	BAPPEBTI Terus berbenah untuk kemajuan Bangsa dan untuk Kesejahteraan Rakyat Indonesia	√				

Sumber: Hasil analisis (2023)

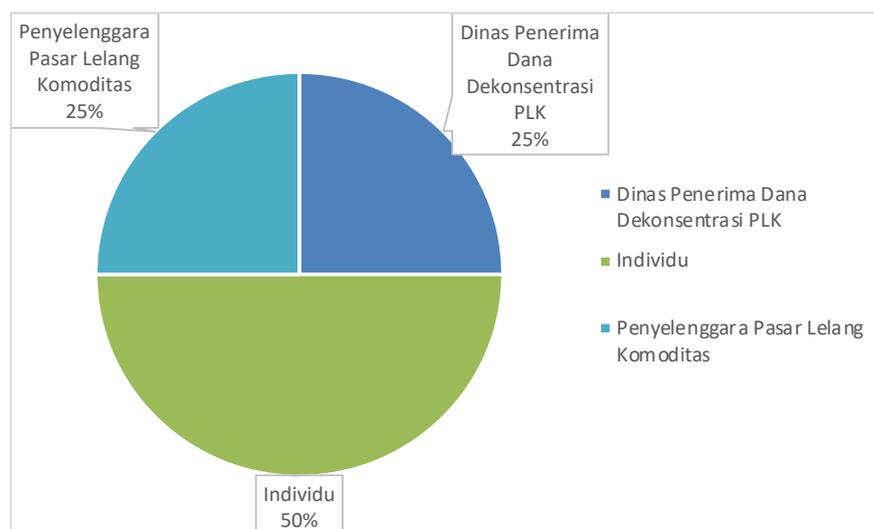
4. Hasil survei kepuasan pengguna layanan perijinan PLK

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 kepuasan ini.

a. Profil responden

Survei kepuasan pengguna terhadap layanan perijinan PLK yang dilakukan oleh Biro pembinaan dan pengembangan SRG dan PLK Bappebti diperuntukan bagi responden yang pernah berinteraksi dan menggunakan layanan pada periode Juli-November 2023. Di dalam survei ini total kuesioner yang telah diisi oleh responden sebanyak 8 kuesioner yang terisi dan valid untuk dilanjutkan ke dalam tahapan perhitungan indeks kepuasan dan analisis kinerja layanan. Pada Gambar 12 di bawah ini menunjukkan kategori responden berdasarkan jenis pelaku usaha di bidang PLK.

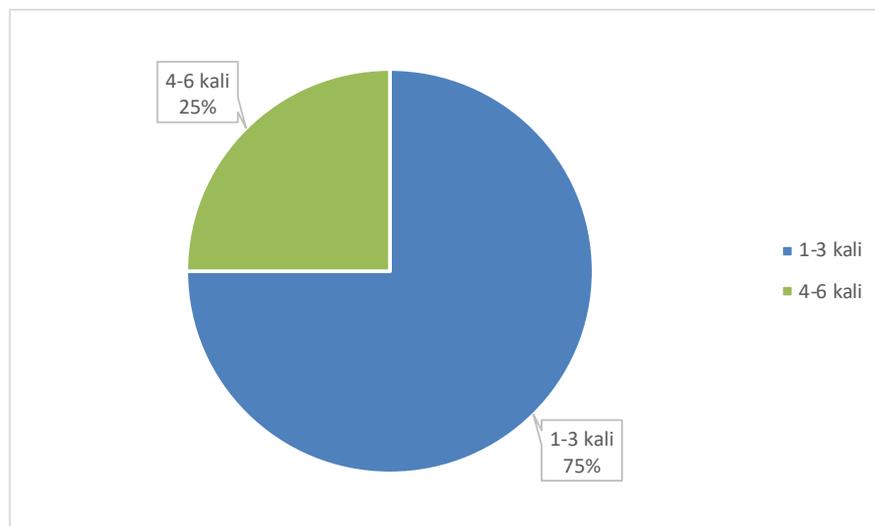
Gambar 12 Kategori Responden berdasarkan pelaku usaha



Sumber: Hasil analisis (2023)

Dalam survei ini juga dikumpulkan informasi mengenai frekuensi interaksi responden dengan Biro pembinaan dan pengembangan SRG dan PLK. Informasi ini (Gambar 13) diperlukan untuk memverifikasi bahwa responden memiliki pengetahuan yang cukup untuk mengevaluasi kualitas layanan yang diberikan oleh Biro pembinaan dan pengembangan PLK Bappebti selama periode Juli hingga Desember 2023 karena telah menggunakan layanan perijinan tersebut.

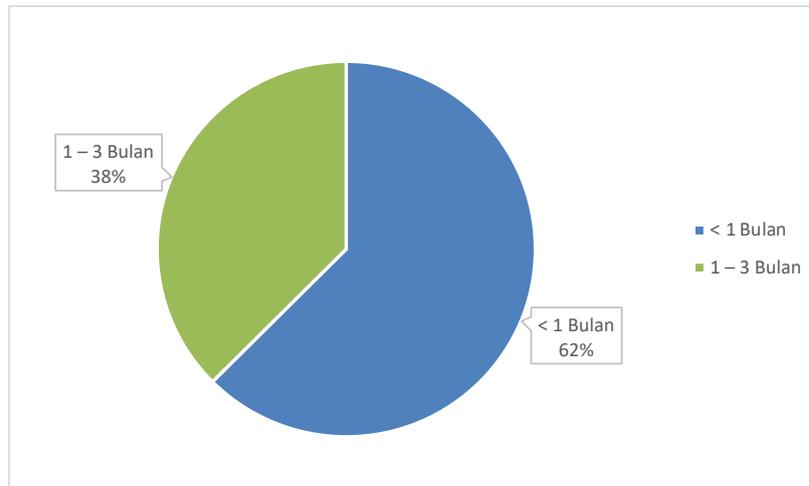
Gambar 13 Frekuensi interaksi responden survei kepuasan layanan perijinan PLK



Sumber: Hasil analisis (2023)

Sementara itu, waktu terakhir penggunaan layanan perijinan PLK dapat dilihat pada Gambar 14. Hal ini menunjukkan bahwa responden survei merupakan pengguna layanan pada periode Juli-Desember 2023. Sehingga data yang didapatkan valid untuk digunakan, dan dapat dilakukan analisis lebih lanjut untuk menghitung nilai indeks kepuasan pengguna layanan.

Gambar 14 Waktu terakhir penggunaan layanan perijinan PLK



Sumber: Hasil analisis (2023)

b. Analisis deskriptif

Analisis deskriptif dilakukan untuk memberikan gambaran terhadap data yang diteliti dalam survei yang dilakukan. Analisis deskriptif ditunjukkan dengan nilai *mean* setiap aspek variabel kepentingan dan variabel kepuasan pada bagian A dari kuesioner yang diberikan kepada responden. Tujuan analisis ini adalah untuk mengetahui secara detail bagian mana dari dimensi pelayanan yang mempunyai skor rata-rata kurang dari 3,00 (rendah) dan nilai rata-rata lebih besar dari 3,00 (tinggi) pada setiap aspek pelayanan (lihat Tabel 24). Berdasarkan Tabel 24, didapati semua aspek pada variabel kepentingan dan variabel kepuasan layanan perijinan PLK sudah berada di atas nilai *cut-off* (> 3,00). Namun, ketika membandingkan variabel-variabel tersebut, masih terdapat kesenjangan antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan responden. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi dan prioritas peningkatan kinerja akan dijelaskan pada bab berikut.

Tabel 24 Perbandingan variabel kepentingan dan kepuasan layanan perijinan PLK Tahun 2023

No	Aspek Layanan	Nilai rata-rata kepentingan	Nilai rata-rata kepuasan	Gap
A1	Persyaratan Pelayanan	3,60	3,60	0,00
A2	Prosedur Pelayanan	3,60	3,60	0,00
A3	Waktu Pelayanan	3,60	3,40	-0,20
A4	Biaya/Tarif	3,60	3,40	-0,20
A5	Produk Spesifikasi Pelayanan	3,60	3,40	-0,20
A6	Kompetensi Pelaksana	3,60	3,60	0,00
A7	Perilaku Pelaksana	3,70	3,50	-0,20
A8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,80	3,40	-0,40
A9	Sarana dan Prasarana	3,70	3,50	-0,20

Sumber: Hasil analisis (2023)

c. Indeks kepuasan pengguna layanan (IKPL) perijinan PLK

Sub-bab ini membahas mengenai Indeks Kepuasan Pengguna Layanan (IKPL) perijinan PLK guna menjawab pertanyaan riset yang pertama (PR1) yakni “*Bagaimana tingkat kepuasan pengguna layanan perijinan PLK?*”. Perhitungan nilai Indeks Kepuasan Pengguna Layanan (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 25 menunjukkan nilai Indeks Kepuasan Pengguna Layanan (IKPL) perijinan PLK pada tahun 2023.

Tabel 25 Indeks kepuasan pengguna layanan (IKPL) Perijinan PLK
Tahun 2023

No	Aspek Pelayanan	Nilai Rata-rata	Nilai Rata-rata tertimbang
A1	Persyaratan Pelayanan	3,60	0,40
A2	Prosedur Pelayanan	3,60	0,40
A3	Waktu Pelayanan	3,40	0,38
A4	Biaya/Tarif	3,40	0,38
A5	Produk Spesifikasi Pelayanan	3,40	0,38
A6	Kompetensi Pelaksana	3,60	0,40
A7	Perilaku Pelaksana	3,50	0,39
A8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,40	0,38
A9	Sarana dan Prasarana	3,50	0,39
Nilai Rata-Rata Tertimbang			3,49
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat			87,22
Huruf Mutu Layanan			B
Mutu Layanan			Baik

Sumber: Hasil analisis (2023)

Berdasarkan perhitungan Indeks Kepuasan Pengguna Layanan (IKPL) perijinan PLK maka dapat disimpulkan bahwa nilai IKPL perijinan PLK tahun 2023 sebesar 87,22. Berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan (lihat Tabel 3), nilai IKPL perijinan PLK termasuk ke dalam mutu layanan 'B', dengan kriteria layanan Baik.

Dalam menjawab pertanyaan riset kedua (PR2) "*Bagaimana perbandingan antar waktu kinerja layanan perijinan PLK Bappebti*" kemudian dilakukan perbandingan nilai Indeks Kepuasan Pengguna Layanan (IKPL) perijinan PLK dari waktu ke waktu selama setahun terakhir. Perbandingan IKPL perijinan PLK dari waktu ke waktu

berdasarkan besaran layanan dapat dilihat pada Tabel 21 di bawah ini. IKPL perijinan PLK Tahap 2 mengalami penurunan kumulatif yang signifikan dibandingkan hasil Tahap 1 pada tahun 2023, dimana pada Tahap 1 (periode Januari s/d Juni) tahun 2023, nilai IKPL perijinan PLK sebesar 87,03.

Tabel 26 Perbandingan indeks kepuasan pengguna layanan (IKPL) perijinan PLK Tahun 2023

No	Aspek Pelayanan	Nilai rata-rata tertimbang		
		T1-2023	T2-2023	Δ 2023
A1	Persyaratan Pelayanan	3,50	↓ 3,60	3,55
A2	Prosedur Pelayanan	3,75	↓ 3,60	3,68
A3	Waktu Pelayanan	3,50	↓ 3,40	3,45
A4	Biaya/Tarif	3,75	↓ 3,40	3,58
A5	Produk Spesifikasi Pelayanan	3,50	↓ 3,40	3,45
A6	Kompetensi Pelaksana	3,50	↑ 3,60	3,55
A7	Perilaku Pelaksana	3,50	= 3,50	3,50
A8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,25	↑ 3,40	3,33
A9	Sarana dan Prasarana	3,30	↑ 3,50	3,40
Nilai Rata-Rata		3,51	↓ 3,49	3,50
Nilai IKPL		87,64	↓ 87,22	87,43

Sumber: Hasil analisis (2023)

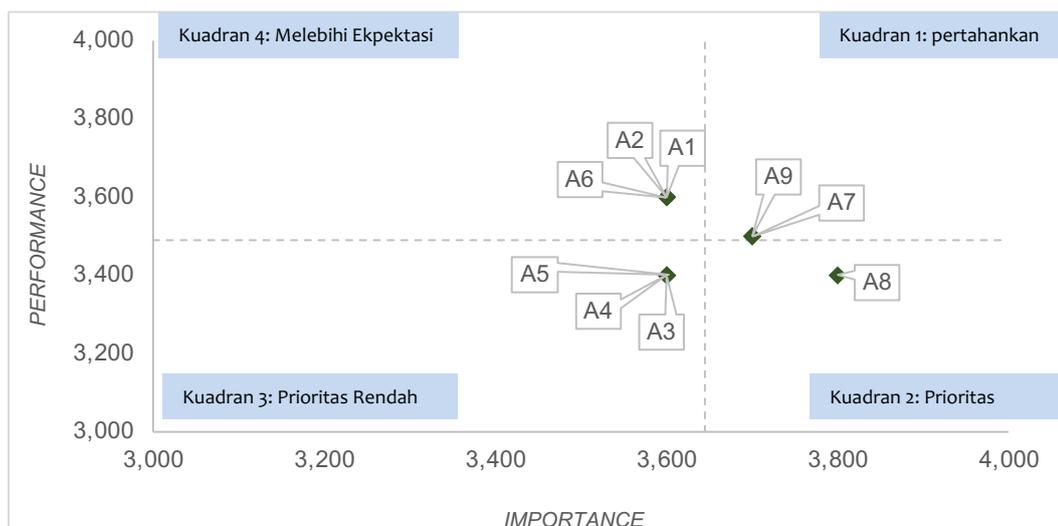
Secara umum nilai per aspek dalam variabel kepuasan layanan perijinan PLK terselenggara dengan cukup baik, dimana semua aspek dalam variabel kepuasan berada di atas nilai batas kritis/*cut-off* 3,00. Namun terdapat perubahan nilai yang cukup signifikan dari hasil pengukuran survei dimana terdapat penurunan di 5 aspek pelayanan (A1,A2,A3,A4,A5), terdapat 3 aspek (A6,A8,A9) mengalami peningkatan kinerja, sementara 1 aspek (A7) mendapatkan nilai yang sama dengan periode/ tahapan 1 pada bulan Januari-Juni 2023.

- 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). Pada gambar 15 menunjukkan matriks ekspektasi-kualitas 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 (*high expectation-low quality*, kiri bawah), dan kuadran IV (*low expectation-high quality*, kiri atas). Matriks IPA ini menunjukkan nilai *relative expectation* (variabel kepentingan) and *quality* (variabel kepuasan) dari 9 aspek layanan perijinan PLK yang diselenggarakan oleh Biro pembinaan dan pengembangan SRG dan PLK.

Gambar 15 Matriks IPA layanan perijinan PLK Tahun 2023



Sumber: Hasil analisis (2023)

Berdasarkan gambar 15, 1 aspek layanan berada pada kuadran 2 sebagai prioritas yang harus segera diperbaiki meliputi: aspek penanganan pengaduan, saran dan masukan (A8). Meskipun aspek tersebut merupakan salah satu aspek yang mengalami perbaikan kinerja di survei tahap 2 (lihat tabel 26), namun *gap* dengan harapan pengguna masih cukup lebar. Prioritas selanjutnya untuk perbaikan ada pada aspek waktu pelayanan (A3), aspek biaya (A4) dan aspek kesesuaian produk yang dihasilkan (A5) sehingga diperlukan tindak lanjut perbaikan oleh Biro pembinaan dan pengembangan SRG dan PLK agar mampu memberikan layanan yang prima bagi pengguna. Tabel 22 di bawah ini menunjukkan status layanan berdasarkan analisis matriks IPA layanan perijinan PLK.

Tabel 27 Status aspek layanan berdasarkan analisis matriks kepentingan-kepuasan layanan perijinan PLK

	Aspek Pelayanan	Status	Tindak lanjut
A1	Persyaratan Pelayanan	Cukup Baik	Dipertahankan
A2	Prosedur Pelayanan	Cukup Baik	Dipertahankan
A3	Waktu Pelayanan	Cukup Baik	Perlu ditingkatkan
A4	Biaya/Tarif	Cukup Baik	Perlu ditingkatkan
A5	Produk Spesifikasi Pelayanan	Cukup Baik	Perlu ditingkatkan
A6	Kompetensi Pelaksana	Cukup 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 (2023)

e. Saran dan masukan untuk layanan perijinan PLK

Pada survei kepuasan pengguna layanan perijinan PLK pada periode Juli-Desember 2023 ini, terdapat bagian 'B' yang berisikan saran dan masukan yang diisi oleh responden. Bagian ini penting untuk analisis survei lebih lanjut karena secara jelas menggambarkan harapan pengguna layanan perijinan PLK. Berdasarkan saran dan masukan yang diperoleh dari responden, dilakukan pengkodean dengan cara mengklasifikasikan menurut *tone* (nuansa) nasehat yang diberikan, apakah positif (+), netral (=) atau negatif (-). Penyederhanaan dan pengkodean kemudian dilakukan berdasarkan kata kunci dan area perbaikan yang menjadi focus (lihat Tabel 28).

Tabel 28 Saran dan masukan untuk pengguna layanan perijinan PLK

ID	Saran dan Masukan	<i>Tone</i>			Kata Kunci	Area Perbaikan
		(+)	(=)	(-)		
PLK. 01	Membantu penyediaan <i>buyer</i> utk produk unggulan daerah, serta membantu koneksitas dengan daerah lain	√			Business matching	Pelaksanaan tugas dan fungsi
PLK. 02	Sudah memuaskan	√				
PLK. 03	Pelayanan yang diberikan sudah memuaskan.	√				
PLK. 04	Penyelenggara lelang swasta hasil revitalisasi hendaknya dibiayai oleh Bappebti secara langsung sehingga tidak terlalu membebani dalam hal transaksi yg terjadi	√				

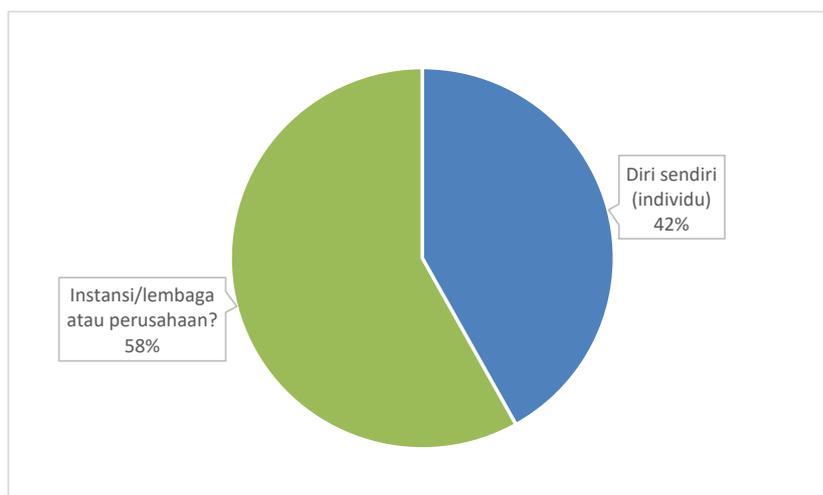
5. Hasil survei kepuasan pengguna layanan informasi publik Bappebti

Pada sub-bab ini, analisis dimulai dengan profil responden survei kepuasan layanan informasi publik 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 informasi publik Bappebti.

a. Profil responden

Survei kepuasan pengguna terhadap layanan informasi publik Bappebti yang dilakukan Sekretariat Bappebti diperuntukan bagi responden yang pernah berinteraksi dan menggunakan layanan layanan informasi publik Bappebti pada periode Juli-Desember 2023. Di dalam survei ini total kuesioner yang telah diisi oleh responden sebanyak 74 kuesioner yang terisi dan valid untuk dilanjutkan ke dalam tahapan analisis. Pada Gambar 16 di bawah ini menunjukkan profil demografi dari responden untuk survei kepuasan pengguna layanan informasi publik Bappebti.

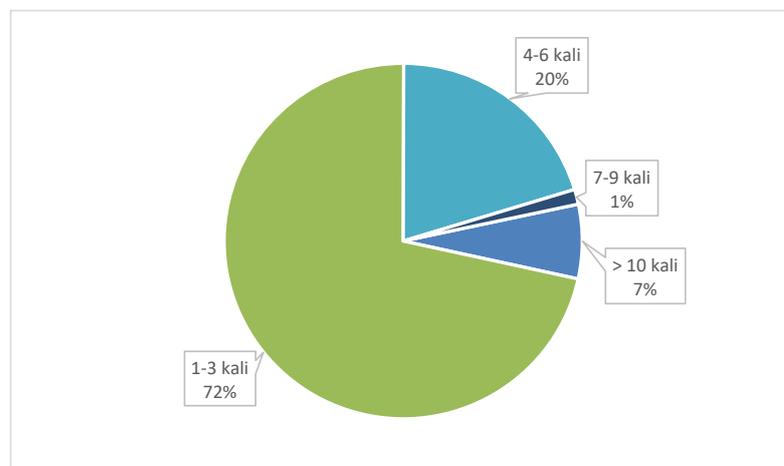
Gambar 16 Jumlah responden survei layanan informasi publik Bappebti berdasarkan keterwakilan



Sumber: Hasil analisis (2023)

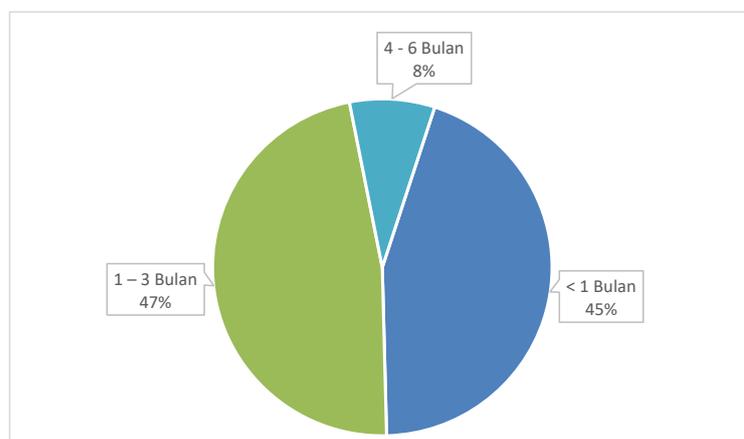
Dalam survei ini juga dikumpulkan informasi mengenai frekuensi interaksi responden dengan Sekretariat Bappebti. Hal ini diperlukan untuk memverifikasi bahwa responden memiliki pengetahuan yang cukup untuk mengevaluasi kualitas layanan yang diberikan oleh Sekretariat Bappebti selama periode Juli-Desember 2023 karena telah menggunakan layanan perijinan tersebut.

Gambar 17 Frekuensi interaksi responden survei layanan informasi publik Bappebti



Sementara itu, pada Gambar 18 menunjukkan waktu terakhir penggunaan layanan informasi publik Bappebti. Hal ini menunjukkan bahwa responden survei merupakan pengguna layanan pada periode Juli-Desember 2023.

Gambar 18 Waktu terakhir penggunaan layanan informasi publik Bappebti



b. Analisis deskriptif

Analisis deskriptif dilakukan untuk memberikan gambaran terhadap data yang diteliti dalam survei yang dilakukan. Analisis deskriptif ditunjukkan dengan nilai *mean* setiap aspek variabel kepentingan dan variabel kepuasan pada Bagian A dari kuesioner yang diberikan kepada responden. Tujuan analisis ini adalah untuk mengetahui secara detail bagian mana dari dimensi pelayanan yang mempunyai skor rata-rata kurang dari 3,00 (rendah) dan nilai rata-rata lebih besar dari 3,00 (tinggi) pada setiap aspek pelayanan.

Adapun analisis deskriptif yang ditampilkan secara keseluruhan tersaji di Tabel 29. Berdasarkan informasi Tabel 29, didapati semua aspek pada variabel kepentingan dan variabel kepuasan layanan informasi publik Bappebti sudah berada di atas nilai *cut-off* ($> 3,00$). Namun, ketika membandingkan variabel-variabel tersebut, masih terdapat kesenjangan antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan responden. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi dan memprioritaskan peningkatan kinerja akan dijelaskan pada bab berikut.

Tabel 29 Perbandingan variabel kepentingan dan kepuasan layanan informasi publik Bappebti Tahun 2023

No	Aspek Layanan	Nilai rata-rata kepentingan	Nilai rata-rata kepuasan	Gap
A1	Persyaratan Pelayanan	3,51	3,51	0,00
A2	Prosedur Pelayanan	3,51	3,49	-0,02
A3	Waktu Pelayanan	3,61	3,53	-0,08
A4	Biaya/Tarif	3,45	3,53	0,08
A5	Produk Spesifikasi Pelayanan	3,54	3,53	-0,01

No	Aspek Layanan	Nilai rata-rata kepentingan	Nilai rata-rata kepuasan	Gap
A6	Kompetensi Pelaksana	3,57	3,49	-0,08
A7	Perilaku Pelaksana	3,59	3,50	-0,09
A8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,56	3,43	-0,13
A9	Sarana dan Prasarana	3,55	3,48	-0,07

Sumber: Hasil analisis (2023)

c. Indeks kepuasan pengguna layanan (IKPL) informasi publik Bappebti

Sub-bab ini membahas mengenai Indeks Kepuasan Pengguna Layanan (IKPL) informasi publik Bappebti guna menjawab pertanyaan riset yang pertama (PR1) yakni “*Bagaimana tingkat kepuasan pengguna layanan informasi publik Bappebti?*”. Perhitungan nilai Indeks Kepuasan Pengguna Layanan (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 30 menunjukkan Indeks Kepuasan Pengguna Layanan (IKPL) informasi publik Bappebti.

Tabel 30 Indeks kepuasan pengguna layanan (IKPL) informasi publik Bappebti Tahun 2023

No	Aspek Pelayanan	Nilai Rata-rata	Nilai Rata-rata tertimbang
A1	Persyaratan Pelayanan	3,51	0,39
A2	Prosedur Pelayanan	3,49	0,39
A3	Waktu Pelayanan	3,53	0,39

No	Aspek Pelayanan	Nilai Rata-rata	Nilai Rata-rata tertimbang
A4	Biaya/Tarif	3,53	0,39
A5	Produk Spesifikasi Pelayanan	3,53	0,39
A6	Kompetensi Pelaksana	3,49	0,39
A7	Perilaku Pelaksana	3,50	0,39
A8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,43	0,38
A9	Sarana dan Prasarana	3,48	0,39
Nilai Rata-Rata Tertimbang			3,50
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat			87,47
Huruf Mutu Layanan			B
Mutu Layanan			Baik

Sumber: Hasil analisis (2023)

Berdasarkan perhitungan Indeks Kepuasan Pengguna Layanan (IKPL) maka dapat disimpulkan bahwa nilai IKPL informasi publik Bappebti tahun 2023 sebesar 87,47. Berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan (lihat tabel 3), nilai IKPL informasi publik Bappebti termasuk ke dalam mutu layanan 'B', dengan kriteria layanan Baik.

Dalam menjawab pertanyaan riset kedua (PR2) "*Bagaimana perbandingan antar waktu kinerja layanan informasi publik Bappebti*" maka dilakukan perbandingan nilai Indeks Kepuasan Pengguna Layanan (IKPL) informasi publik Bappebti antar waktu dalam kurun satu tahun terakhir. Perbandingan IKPL dari waktu ke waktu berdasarkan dimensi pelayanan dapat dilihat pada Tabel 31 di bawah ini. IKPL Tahap 2 mengalami peningkatan kumulatif yang signifikan dibandingkan hasil Tahap 1 tahun 2023, dimana pada Tahap 1 (periode Januari sd Juni) 2023, nilai IKPL informasi publik Bappebti sebesar 76,67.

Tabel 31 Perbandingan indeks kepuasan pengguna layanan (IKPL) informasi publik Bappebti Tahun 2023

No	Aspek Pelayanan	Nilai rata-rata tertimbang		
		T1-2023	T2-2023	Δ 2023
A1	Persyaratan Pelayanan	3,10	↑ 3,51	3,31
A2	Prosedur Pelayanan	3,23	↑ 3,49	3,36
A3	Waktu Pelayanan	2,61	↑ 3,53	3,07
A4	Biaya/Tarif	3,19	↑ 3,53	3,36
A5	Produk Spesifikasi Pelayanan	3,08	↑ 3,53	3,31
A6	Kompetensi Pelaksana	3,19	↑ 3,49	3,34
A7	Perilaku Pelaksana	3,23	↑ 3,50	3,37
A8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2,65	↑ 3,43	3,04
A9	Sarana dan Prasarana	3,32	↑ 3,48	3,40
Nilai Rata-Rata		3,07	↑ 3,50	3,28
Nilai IKPL		76,67	↑ 87,47	82,07

Sumber: Hasil analisis (2023)

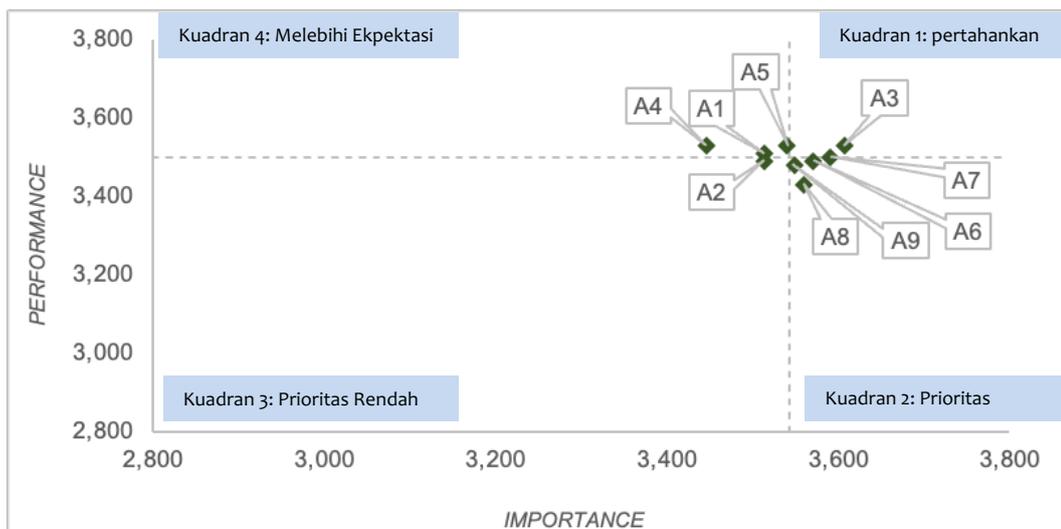
Secara umum nilai per aspek dalam variabel kepuasan informasi publik Bappebti terselenggara dengan sangat baik, dimana semua aspek dalam variabel kepuasan layanan mengalami peningkatan dengan nilai di atas nilai batas kritis/*cut-off* (>3,00). Peningkatan yang signifikan ini merupakan pencapaian kinerja Sekretariat Bappebti. Namun masih ada ruang untuk perbaikan karena masih terdapat kesenjangan antara kinerja yang dicapai dengan kinerja yang diharapkan pengguna layanan informasi publik Bappebti. Topik ini akan dibahas pada bab berikutnya.

- 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). Pada gambar 19 menunjukkan matriks ekspektasi-kualitas layanan informasi publik Bappebti. Titik perpotongan sumbu vertikal dan horizontal pada matriks merupakan nilai rata-rata ekspektasi dan kualitas layanan informasi publik Bappebti.

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.

Gambar 19 Matriks IPA layanan informasi publik Bappebti Tahun 2023



Sumber: Hasil analisis (2023)

Berdasarkan gambar 19, 4 aspek layanan berada pada kuadran 2 sebagai prioritas yang harus segera diperbaiki meliputi: Aspek Kompetensi pelaksana (A6), Aspek Perilaku pelaksana (A7), Aspek penanganan pengaduan (A8), dan Sarana dan prasarana (A9). Meskipun keempat aspek tersebut merupakan aspek yang mengalami perbaikan kinerja yang signifikan di survei tahap 2 (lihat tabel 31), namun *gap* dengan harapan pengguna masih cukup lebar (lihat 29). Namun tetap dibutuhkan upaya perbaikan yang berkesinambungan. Selain aspek layanan yang terdapat pada kuadran 2, ada juga aspek layanan yang berada di kuadran 3 yang membutuhkan perbaikan layanan yakni aspek prosedur layanan. Hal ini perlu mendapat perhatian karena jika tidak diperbaiki oleh Sekretariat Bappebti maka terdapat kemungkinan aspek ini bergeser ke kuadran 2 yang dinilai kinerjanya belum sesuai harapan. Tabel 32 di bawah ini menunjukkan status layanan berdasarkan analisis matriks IPA layanan informasi publik Bappebti.

Tabel 32 Status aspek layanan berdasarkan analisis matriks kepentingan-kepuasan layanan informasi publik Bappebti

	Aspek Pelayanan	Status	Tindak lanjut
A1	Persyaratan Pelayanan	Cukup Baik	Dipertahankan
A2	Prosedur Pelayanan	Cukup Baik	Perlu ditingkatkan
A3	Waktu Pelayanan	Sangat Baik	Dipertahankan
A4	Biaya/Tarif	Cukup Baik	Dipertahankan
A5	Produk Spesifikasi Pelayanan	Cukup Baik	Dipertahankan
A6	Kompetensi Pelaksana	Kurang baik	Harus ditingkatkan
A7	Perilaku Pelaksana	Kurang baik	Harus ditingkatkan

Aspek Pelayanan	Status	Tindak lanjut
A8 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Kurang baik	Harus ditingkatkan
A9 Sarana dan Prasarana	Kurang baik	Harus ditingkatkan

Sumber: Hasil analisis (2023)

e. Saran dan masukan untuk informasi publik Bappebti

Pada survei kepuasan pengguna layanan informasi publik Bappebti pada periode Juli-Desember 2023 ini, terdapat bagian 'B' yang berisikan saran dan masukan yang diisi oleh responden. Bagian ini penting untuk analisis survei lebih lanjut karena secara jelas menggambarkan harapan pengguna layanan informasi publik Bappebti. Berdasarkan saran dan masukan yang diperoleh dari responden, dilakukan pengkodean dengan cara mengklasifikasikan menurut tone (nuansa) nasehat yang diberikan, apakah positif (+), netral (=) atau negatif (-). Penyederhanaan dan pengkodean kemudian dilakukan berdasarkan kata kunci dan area perbaikan yang menjadi fokus. Informasi lebih lengkap dapat dilihat pada Tabel 20 dibawah ini.

Tabel 33 Saran dan masukan untuk pengguna layanan informasi publik Bappebti

ID	Saran dan Masukan	Tone			Kata Kunci	Area Perbaikan
		(+)	(=)	(-)		
KIP.01	-		√			
KIP.02	Sangat bagus	√				
KIP.03	Semoga kedepannya makin jaya aamiin	√				
KIP.04	Biasa		√			
KIP.05	Apakah Perusahaan penuh PMA boleh jualan langsung ke enduser?	√				

ID	Saran dan Masukan	Tone			Kata Kunci	Area Perbaikan
		(+)	(=)	(-)		
	Saya bekerja sama dg PT Bluetti Indonesia, dari awal mereka infokan akan menjual melalui distributor namun kenyataannya mereka jualan langsung di online ke <i>end user</i> di Indonesia. Dengan status mereka PMA					
KIP.06	Mantap semoga bermanfaat	√				
KIP.07	Banyak karyawan PT BEST profit cabang surabaya tdk dlgaji tolong ijin nya dlpertimbangkan lagi	√				
KIP.08	puas	√				
KIP.09	Informasi akurat dan cross cek silang dari sumber utama sangat penting	√			Akurasi informasi	Kesesuaian produk layanan
KIP.10	lebih efisien	√				
KIP.11	belum ada	√				
KIP.12	-					
KIP.13	Lebih ditingkatkan lagi mengenai penyiaran atas layanan informasi publik	√			Penyiaran informasi publik	Pelaksanaan tugas dan fungsi
KIP.14	Ada beberapa buletin yang belum update di tahun 2023	√			Update bulletin Bappebti	Pelaksanaan tugas dan fungsi
KIP.15	Layanan publik sudah baik dan lebih diupdate terus yang harian	√			Update informasi	Pelaksanaan tugas dan fungsi
KIP.16	Perbanyak dan Lebih didetilkkan untuk layanan informasi PBK nya	√			Informasi dibuat lebih detil	Pelaksanaan tugas dan fungsi

ID	Saran dan Masukan	Tone			Kata Kunci	Area Perbaikan
		(+)	(=)	(-)		
KIP.17	Lebih kreatif lagi dalam menyampaikan pesan melalui media sosial	√			Kreatifitas penggunaan sosmed	Pelaksanaan tugas dan fungsi
KIP.18	Agar dapat mempertahankan kinerja yang sudah baik	√				
KIP.19	Pelayanan yang telah diberikan oleh Bappebti saat ini sudah sangat baik, semoga dapat dipertahankan	√				
KIP.20	kurang maksimal informasi tentang aturan dan peraturan , sarannya lebih ditingkatkan informasi layanan publik	√			Informasi tentang aturan	Pelaksanaan tugas dan fungsi
KIP.21	Agar lebih ditingkatkan	√				
KIP.22	Informasi mengenai Pelaku Usaha di update	√				
KIP.23	Layanan informasi publik Bappebti sudah cukup memuaskan	√				
KIP.24	Tidak ada		√			
KIP.25	-		√			
KIP.26	Tingkatkan pelayanan	√				
KIP.27	Sudah cukup baik terkait informasi yang disampaikan ke publik	√				
KIP.28	Sudah baik	√				
KIP.29	Lebih cepat tanggap	√				
KIP.30	Memberikan layanan online, agar lebih mudah berkomunikasi	√				

ID	Saran dan Masukan	Tone			Kata Kunci	Area Perbaikan
		(+)	(=)	(-)		
KIP.31	Lebih meningkatkan pelayanan Publik khususnya memberikan informasi ke Masyarakat melalui Iklan2 lewat baliho dan media-media televisi agar masyarakat dapat memahami PBK. Dan dapat membedakan antara Pialang yang terdaftar sebagai anggota Bappebti dan yang ilegal atau tidak terdaftar.	√			Informasi tentang PBK	Pelaksanaan tugas dan fungsi
KIP.32	Tidak ada	√				
KIP.33	Peningkatan Informasi sesuai dengan perkembangan yang sedang terjadi	√				
KIP.34	Sejauh ini sudah baik semuanya	√				
KIP.35	Agar meningkatkan dan mempermudah akses pelayanan informasi publik tentang pelaku PBK dan yang terkait lainnya.	√			Akses informasi dipermudah	Prosedur pelayanan
KIP.36	Bappebti dalam meningkatkan pelayanan sudah sangat prima dan memuaskan	√				
KIP.37	Semoga kedepannya akan lebih banyak Sosialisasi dan edukasi ke masyarakat luas , sehingga citra Industri ini akan semakin baik .	√			Edukasi dan literasi kepada masyarakat	Pelaksanaan tugas dan fungsi

ID	Saran dan Masukan	Tone			Kata Kunci	Area Perbaikan
		(+)	(=)	(-)		
KIP.38	Lebih sering dilakukan updated data pada web informasi.	√			Update informasi di Website Bappebti	Sarana dan prasarana, Pelaksanaan tugas dan fungsi
KIP.39	terus berkomitmen dalam peningkatan pelayanan	√				
KIP.40	Saran : Agar pelayanan mudah diakses, Responsif dan selalu UpToDate.	√			Responsif, dan UpToDate	Perilaku pegawai, pelaksanaan tugas dan fungsi
KIP.41	Agar dibuat lebih menarik lagi Media Sosial dan website agar masyarakat lebih mudah mengakses dan memahami maksud dari materi yang disampaikan	√			Pengelolaan sosmed dan website lebih menarik	Sarana dan prasarana, Pelaksanaan tugas dan fungsi
KIP.42	-		√			
KIP.43	Menjamin konsumen dengan baik		√			
KIP.44	sudah cukup	√				
KIP.45	Sudah baik	√				
KIP.46	Pertahankan pelayanannya	√				
KIP.47	Agar setiap kegiatan Bappebti lebih sering di publikasikan di media yang memiliki jangkauan yang lebih besar seperti media massa online	√			Publikasi kegiatan Bappebti	Pelaksanaan tugas dan fungsi
KIP.48	Sementara belum ada kritik, pelayanan sangat baik	√				

ID	Saran dan Masukan	Tone			Kata Kunci	Area Perbaikan
		(+)	(=)	(-)		
KIP.49	Mohon dipertahankan pelayanan yang sudah baik.	√				
KIP.50	Sudah cukup	√				
KIP.51	"Terlalu banyak peraturan di konten ini, Saran lebih baik peraturannya singkat yang terpenting singkat dan jelas"	√				
KIP.52	Saran agar tampilan website Bappebti lebih mudah dinavigasi agar pelaku usaha maupun publik dapat mencari informasi dengan lebih mudah	√			Tampilan website lebih userfriendly	Sarana dan prasarana
KIP.53	Iya memuaskan	√				
KIP.54	Memberikan Kelas Kelas untuk mengedukasi masyarakat betapa pentingnya memahami tentang Investasi yg aman dan resmi.	√			Edukasi dan literasi kepada masyarakat	Sarana dan prasarana
KIP.55	Lebih aktif lagi menginformasikan terkait penipuan dan atau regulasi baru terkait perdagangan dibawah bapebti	√			Update informasi terkait perdagangan berjangka	Pelaksanaan tugas dan fungsi
KIP.56	Meningkatkan layanan	√				
KIP.57	Bagus	√				
KIP.58	tidak ada	√				
KIP.59	Iya saya setuju dengan persyaratan penggunaan pemula	√				

ID	Saran dan Masukan	Tone			Kata Kunci	Area Perbaikan
		(+)	(=)	(-)		
KIP.60	Lebih memberikan efek positif dalam meningkatkan nilai ekonomi masyarakat untuk menuju kesejahteraan	√				
KIP.61	Jangan sampai informasi ini menipu dan meribakan org lain semoga tidak ada unsur merugikan dan menganiaya dan riba		√			
KIP.62	Sedikit memuaskan	√				
KIP.63	Saran harus lebih sering update data perusahaan yang terdaftar	√			Update data perusahaan resmi terdaftar di Bappebti	
KIP.64	Lebih baik lagi	√				
KIP.65	Memauskan	√				
KIP.66	Tetap amanah dan kepercayaan	√				
KIP.67	Blm ada	√				
KIP.68	"Buat lah peraturan pialang berjangka (broker), seperti di luar negeri supaya para trader lokal nyaman trading di dlm negeri sendiri. Supaya uang para nasabah (trader) tdk lari ke luar negeri. Karena jutaan trader Indonesia (dlm negeri) banyak yang memilih pake broker luar sekalipun ilegal dan tidak aman."	√			Update aturan	Pelaksanaan tugas dan fungsi
KIP.69	"Sudah bagus kinerja Nya BAPPEPTI, ee tolong	√				

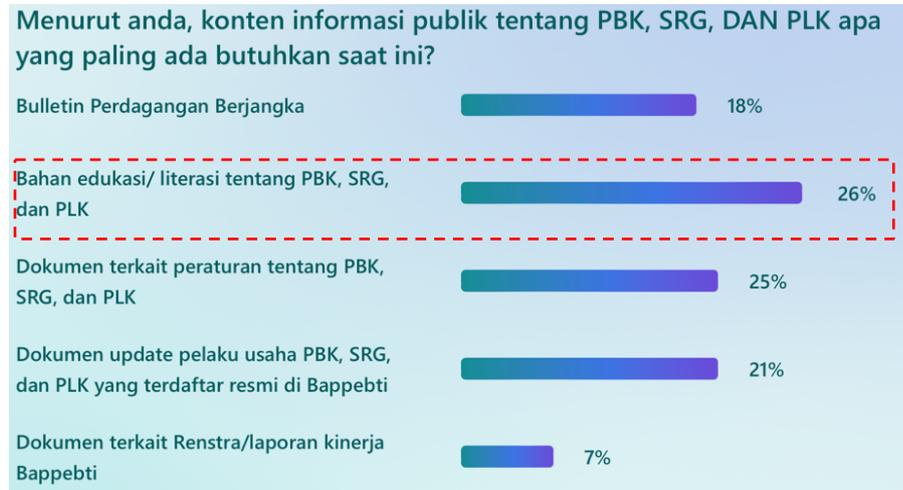
ID	Saran dan Masukan	Tone			Kata Kunci	Area Perbaikan
		(+)	(=)	(-)		
	dong Apk Binary options atau sejenis nya yang tidak terlisensi di BAPPEPTI dilaporkan ke Pemerintah Agar Rakyat Indonesia yang mau menginvestasikan uangnya tidak Ragu lagi.					
KIP.70	-		√			
KIP.71	Amanah	√				
KIP.72	Semoga jadi terbaik	√				
	Memuaskan sdh ckup	√				
KIP.73	optimal dn sht mmbntu					
	Mudah-mudahan PI dan <i>ice crypto</i> bisa secepatnya		√			
KIP.74	dilegalkan					

Sumber: Hasil analisis (2023)

Pada survei kepuasan pengguna layanan informasi publik Bappebti diajukan pertanyaan tambahan yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas dan fungsi informasi publik dari Bappebti. Pertanyaan itu yakni, “*apa konten informasi publik yang berkaitan dengan PBK, SRG, dan PLK yang paling dibutuhkan saat ini oleh responden atau masyarakat?*”. Hal ini penting, agar Bappebti memfokuskan sumberdaya yang dimiliki untuk membuat konten informasi yang dimaksudkan dalam Gambar 20.

Dari survei, sebanyak 26 persen dari responden membutuhkan bahan/materi edukasi dan literasi tentang PBK, SRG, dan PLK. Sementara 25 persennya membutuhkan dokumen-dokumen terkait peraturan tentang PBK, SRG, dan PLK. Berangkat dari hal ini, diharapkan kedepannya bagian KIP sekretariat Bappebti selaku penanggung jawab pengelolaan informasi publik dapat membuat konten informasi tentang 2 hal ini.

Gambar 20 Kebutuhan layanan informasi publik Bappebti Tahun 2023



Sumber: Hasil analisis (2023)

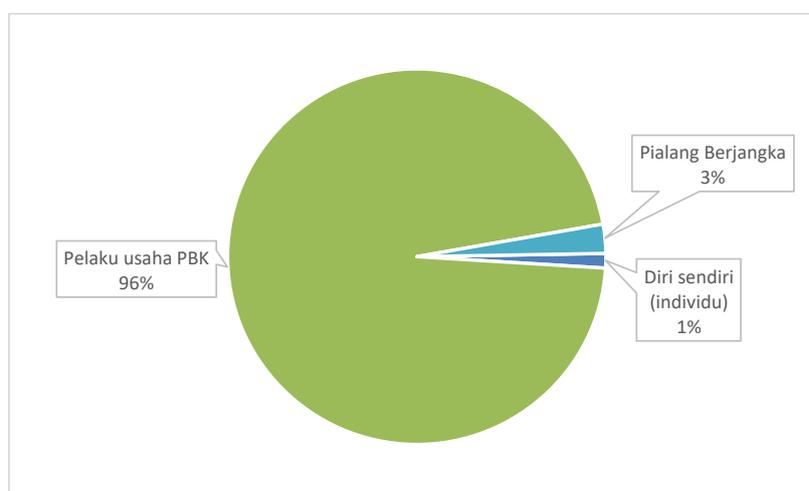
6. Hasil survei kepuasan pengguna layanan konsultasi hukum

Pada sub-bab ini, analisis diawali dengan profil responden survei kepuasan layanan konsultasi hukum Bappebti, termasuk ulasan terkait profil demografi responden yang menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner yang disediakan, serta beberapa informasi terkait. Sebagai analisis lebih lanjut, seperti frekuensi interaksi responden dengan layanan, dan analisis deskriptif yang memuat ikhtisar data yang dikaji dalam survei kepuasan layanan konsultasi hukum, serta informasi yang relevan untuk dianalisis lebih lanjut.

a. Profil responden

Penelitian survei kepuasan pengguna layanan konsultasi hukum Bappebti yang diberikan oleh Biro peraturan perundang-undangan dan penindakan yang ditujukan kepada responden yang pernah berinteraksi dan menggunakan layanan konsultasi hukum Bappebti selama periode Juli-Desember 2023. Di dalam survei ini total kuesioner yang telah diisi oleh responden dan valid untuk dilanjutkan ke dalam tahapan analisis sebanyak 80 kuesioner. Pada Gambar 21 di bawah ini menunjukkan kategori responden berdasarkan jenis pelaku usaha di bidang PBK.

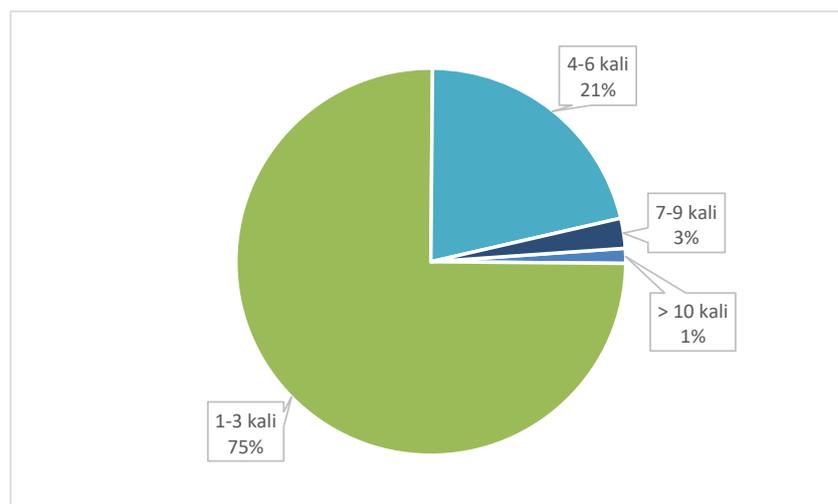
Gambar 21 Kategori responden survei layanan konsultasi hukum



Sumber: Hasil analisis (2023)

Dalam survei ini juga didapatkan informasi yang berkaitan dengan frekuensi interaksi responden dengan Biro peraturan perundang-undangan dan penindakan. Berdasarkan informasi pada Gambar 22 dibutuhkan sebagai verifikasi bahwa responden memiliki pemahaman yang cukup untuk mengevaluasi kualitas layanan konsultasi hukum Bappebti yang diberikan oleh Biro peraturan perundang-undangan dan penindakan selama periode Juli hingga Desember 2023 karena telah selesai menggunakan layanan tersebut pada periode pengambilan data.

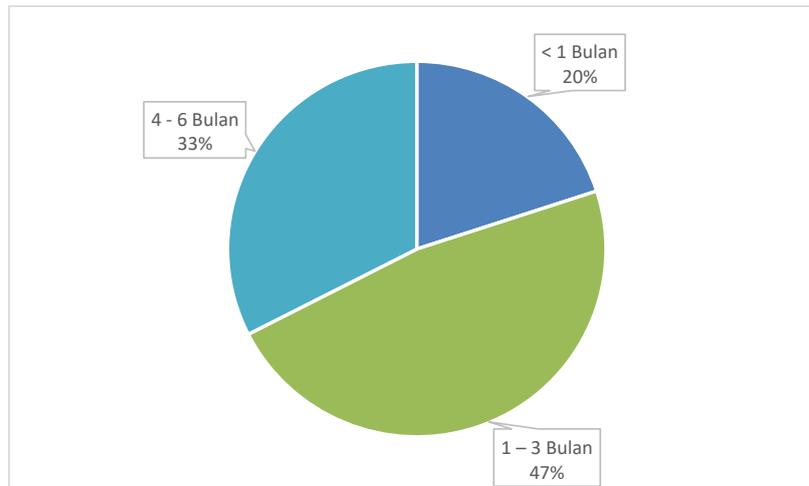
Gambar 22 Frekuensi interaksi responden survei layanan konsultasi hukum Bappebti



Sumber: Hasil analisis (2023)

Waktu terakhir penggunaan layanan konsultasi hukum Bappebti dapat dilihat pada Gambar 23. Hal ini menunjukkan bahwa responden survei merupakan pengguna layanan dari Biro peraturan perundang-undangan dan penindakan pada periode Juli-Desember 2023. Sehingga data yang didapatkan dari survei ini dapat dipertanggung jawabkan keabsahannya untuk digunakan, sehingga dapat dilakukan analisis lebih lanjut untuk menghitung nilai indeks kepuasan pengguna layanan.

Gambar 23 Waktu terakhir penggunaan layanan konsultasi hukum



Sumber: Hasil analisis (2023)

b. Analisis deskriptif

Analisis deskriptif dilakukan untuk memberikan gambaran terhadap data yang diteliti dalam survei yang dilakukan. Analisis deskriptif ditunjukkan dengan nilai *mean* setiap aspek variabel kepentingan dan variabel kepuasan pada Bagian A dari kuesioner yang diberikan kepada responden. Tujuan analisis ini adalah untuk mengetahui secara detail bagian mana dari dimensi pelayanan yang mempunyai skor rata-rata kurang dari 3,00 (rendah) dan nilai rata-rata lebih besar dari 3,00 (tinggi) pada setiap aspek pelayanan.

Adapun analisis deskriptif yang ditampilkan secara keseluruhan tersaji di Tabel 27. Berdasarkan informasi tabel 27, didapati semua aspek pada variabel kepentingan dan variabel kepuasan layanan konsultasi hukum Bappebti sudah berada di atas nilai *cut-off* ($> 3,00$). Namun, ketika membandingkan variabel-variabel tersebut, masih terdapat kesenjangan antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan responden. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi dan memprioritaskan peningkatan kinerja akan dijelaskan pada bab berikut.

Tabel 34 Perbandingan variabel kepentingan dan kepuasan layanan konsultasi hukum Bappebti Tahun 2023

No	Aspek Layanan	Nilai rata-rata kepentingan	Nilai rata-rata kepuasan	Gap
A1	Persyaratan Pelayanan	3,84	3,69	-0,15
A2	Prosedur Pelayanan	3,84	3,73	-0,11
A3	Waktu Pelayanan	3,84	3,69	-0,15
A4	Biaya/Tarif	3,70	3,65	-0,05
A5	Produk Spesifikasi Pelayanan	3,81	3,66	-0,15
A6	Kompetensi Pelaksana	3,84	3,76	-0,08
A7	Perilaku Pelaksana	3,86	3,78	-0,08
A8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,81	3,71	-0,11
A9	Sarana dan Prasarana	3,77	3,72	-0,05

Sumber: Hasil analisis (2023)

c. Indeks kepuasan pengguna layanan (IKPL) konsultasi hukum Bappebti

Sub-bab ini membahas mengenai Indeks Kepuasan Pengguna Layanan (IKPL) konsultasi hukum Bappebti guna menjawab pertanyaan riset yang pertama (PR1) yakni “*Bagaimana tingkat kepuasan pengguna layanan konsultasi hukum Bappebti?*”. Perhitungan nilai Indeks Kepuasan Pengguna Layanan (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 35

menunjukkan Indeks Kepuasan Pengguna Layanan (IKPL) konsultasi hukum Bappebti Tahun 2023.

Tabel 35 Indeks kepuasan pengguna layanan (IKPL) konsultasi hukum Bappebti Tahun 2023

No	Aspek Pelayanan	Nilai Rata-rata	Nilai Rata-rata tertimbang
A1	Persyaratan Pelayanan	3,69	0,41
A2	Prosedur Pelayanan	3,73	0,41
A3	Waktu Pelayanan	3,69	0,41
A4	Biaya/Tarif	3,65	0,41
A5	Produk Spesifikasi Pelayanan	3,66	0,41
A6	Kompetensi Pelaksana	3,76	0,42
A7	Perilaku Pelaksana	3,78	0,42
A8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,71	0,41
A9	Sarana dan Prasarana	3,72	0,41
Nilai Rata-Rata Tertimbang			3,71
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat			92,72
Huruf Mutu Layanan			A
Mutu Layanan			Sangat Baik

Sumber: Hasil analisis (2023)

Berdasarkan perhitungan Indeks Kepuasan Pengguna Layanan (IKPL) maka dapat disimpulkan bahwa nilai IKPL konsultasi hukum Bappebti tahun 2023 sebesar 92,72. Berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan (lihat tabel 3), nilai IKPL konsultasi hukum Bappebti termasuk ke dalam mutu layanan 'A', dengan kriteria layanan Sangat Baik.

Dalam menjawab pertanyaan riset kedua (PR2) “*Bagaimana perbandingan antar waktu kinerja layanan konsultasi hukum Bappebti*” kemudian dilakukan perbandingan nilai Indeks Kepuasan Pengguna Layanan (IKPL) konsultasi hukum Bappebti dari waktu ke waktu selama setahun terakhir. Perbandingan IKPL dari waktu ke waktu berdasarkan besaran layanan dapat dilihat pada Tabel 36 di bawah ini. IKPL Tahap 2 mengalami peningkatan kumulatif yang signifikan dibandingkan hasil Tahap 1 pada tahun 2023, dimana pada Tahap 1 (periode Januari s/d Juni tahun 2023) nilai IKPL konsultasi hukum Bappebti sebesar 91,67.

Tabel 36 Perbandingan indeks kepuasan pengguna layanan (IKPL) konsultasi hukum Bappebti Tahun 2023

No	Aspek Pelayanan	Nilai rata-rata tertimbang		
		T1-2023	T2-2023	Δ 2023
A1	Persyaratan Pelayanan	3,63	↑ 3,69	3,66
A2	Prosedur Pelayanan	3,70	↑ 3,73	3,72
A3	Waktu Pelayanan	3,63	↑ 3,69	3,66
A4	Biaya/Tarif	3,63	↑ 3,65	3,64
A5	Produk Spesifikasi Pelayanan	3,67	↓ 3,66	3,67
A6	Kompetensi Pelaksana	3,67	↑ 3,76	3,72
A7	Perilaku Pelaksana	3,72	↑ 3,78	3,75
A8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,63	↑ 3,71	3,67
A9	Sarana dan Prasarana	3,72	= 3,72	3,72
Nilai Rata-Rata		3,67	↑ 3,71	3,69
Nilai IKPL		91,67	↑ 92,72	92,19

Sumber: Hasil analisis (2023)

Secara umum nilai per aspek dalam variabel kepuasan layanan konsultasi hukum Bappebti terselenggara dengan sangat baik, dimana

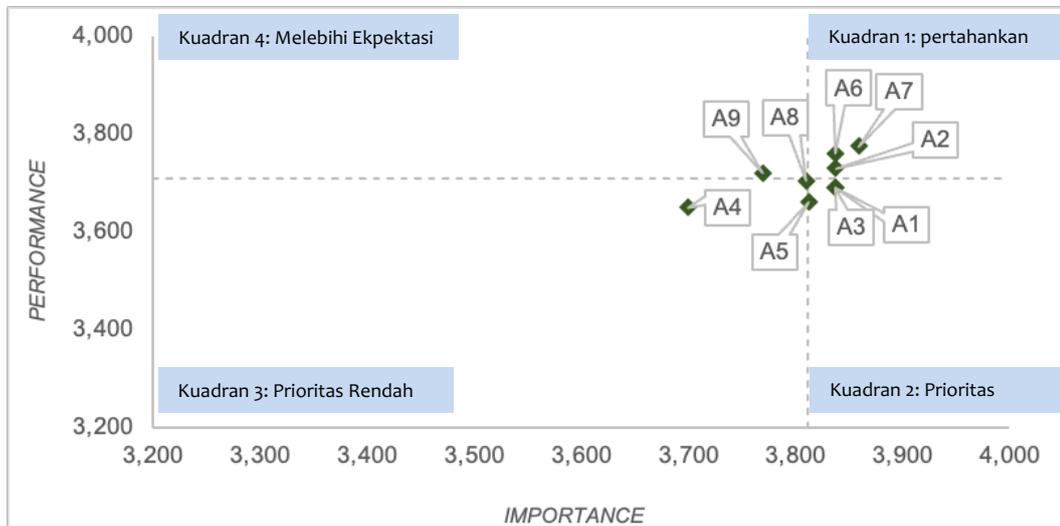
9 aspek dalam variabel kepuasan layanan berada diatas nilai batas kritis/ *cut-off* ($>3,00$) sebagaimana telah ditetapkan. 6 Aspek mengalami peningkatan kinerja jika dibandingkan dengan hasil survei pada tahap 1. Sementara itu terdapat 1 aspek yang mengalami penurunan yakni aspek A6 yakni kesesuaian produk/jasa yang dihasilkan. Meskipun secara agregat nilai IKPL mengalami perbaikan namun masih ada ruang untuk perbaikan karena masih terdapat kesenjangan antara kinerja yang dicapai dengan kinerja yang diharapkan pengguna. Untuk mengetahui aspek apa saja yang perlu ditingkatkan dilihat dari kesesuaian antara kinerja dan harapan responde akan dibahas pada sub-bab di bawah ini.

- 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). Pada Gambar 24 menunjukkan matriks ekspektasi-kualitas layanan konsultasi hukum Bappebti. Titik perpotongan sumbu vertikal dan horizontal pada matriks merupakan nilai rata-rata ekspektasi dan kualitas layanan konsultasi hukum Bappebti.

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 IPA (gambar 15) menunjukkan nilai *relative expectation* (variabel kepentingan) and *quality* (variabel kepuasan) dari 9 aspek layanan.

Gambar 24 Matriks IPA layanan layanan konsultasi hukum Bappebti Tahun 2023



Sumber: Hasil analisis (2023)

Berdasarkan Gambar 24, 3 aspek layanan berada pada kuadran 1 yakni aspek prosedur pelayanan, kompetensi pegawai, dan perilaku pegawai dengan kategori sangat baik. Di kuadran 2 terdapat 2 aspek layanan yang menjadikan aspek tersebut prioritas utama didalam perbaikan kinerja yakni aspek persyaratan pelayanan. Di kuadran 3 dengan prioritas rendah untuk perbaikan yakni biaya dan kesesuaian produk yg dihasilkan. Dengan adanya *Gap/* ketimpangan dari aspek tersebut mengharuskan Biro peraturan perundang-undangan dan penindakan mampu memberikan layanan yang prima bagi pengguna. Tabel 37 di bawah ini menunjukkan status layanan berdasarkan analisis matriks IPA layanan konsultasi hukum Bappebti..

Tabel 37 Status aspek layanan berdasarkan analisis matriks kepentingan-kepuasan layanan konsultasi hukum Bappebti

Aspek Pelayanan	Status	Tindak lanjut
A1 Persyaratan Pelayanan	Kurang baik	Harus ditingkatkan

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

Sumber: Hasil analisis (2023)

e. Saran dan masukan untuk layanan konsultasi hukum Bappebti.

Pada survei kepuasan pengguna layanan konsultasi hukum Bappebti pada periode Juli-Desember 2023 ini, terdapat bagian 'B' yang berisikan saran dan masukan yang diisi oleh responden. Bagian ini penting untuk analisis survei lebih lanjut karena secara jelas menggambarkan harapan pengguna layanan konsultasi hukum Bappebti. Berdasarkan saran dan masukan yang diperoleh dari responden, dilakukan pengkodean dengan cara mengklasifikasikan menurut *tone* (nuansa) nasehat yang diberikan, apakah positif (+), netral (=) atau negatif (-). Penyederhanaan dan pengkodean kemudian dilakukan berdasarkan kata kunci dan area perbaikan yang menjadi fokus. Informasi lebih lengkap dapat dilihat pada Tabel 38 dibawah ini.

Tabel 38 Saran dan masukan untuk pengguna layanan konsultasi hukum Bappebti

ID	Saran dan Masukan	Tone			Kata Kunci	Area Perbaikan
		(+)	(=)	(-)		
HKM. 01	Perlu dilakukan sosialisasi terkait update regulasi dari Bappebti	√			Sosialisasi aturan	Pelaksanaan tugas dan fungsi
HKM. 02	Untuk merumuskan peraturan agar mendengar atau meminta masukan terlebih dahulu dari pelaku PBK.	√			Komunikasi dengan stakeholder	Pelaksanaan tugas dan fungsi
HKM. 03	-		√			
HKM. 04	Sudah baik	√				
HKM. 05	Tingkatkan pelayanan agar lebih bagus lagi	√				
HKM. 06	Sudah baik tetapi tetap harus ditingkatkan lagi layanannya agar semua pihak semakin puas.	√				
HKM. 07	Semoga pelayanan dan prosedur yang sudah cukup baik tetap dipertahankan.	√				
HKM. 08	Tidak ada	√				
HKM. 09	Layanan yang diberikan sudah cukup baik, namun dapat ditingkatkan agar lebih responsif dalam pelayanan dan	√			Responsif dalam pelayanan	Perilaku pegawai

ID	Saran dan Masukan	Tone			Kata Kunci	Area Perbaikan
		(+)	(=)	(-)		
	komunikasi konsultasi hukum bagi para pelaku usaha. Untuk ke depannya diharapkan lebih adaptif terhadap perkembangan hukum yang ada.					
HKM. 10	Sebaiknya layanan dapat ditingkatkan melalui layanan online.	√			Layanan perijinan online	Prosedur pelayanan
HKM. 11	Agar pelaku usaha PBK yang resmi terdaftar di Bappebti mendapat perlindungan hukum dalam penyelesaian pengaduan secara yang tidak wajar.	√			Perlindungan hukum pelaku usaha PBK	Pelaksanaan tugas dan fungsi
HKM. 12	Terkait dengan proses komunikasi dengan penyelenggara pelayanan agar di mudahkan dan ditingkatkan, masalahnya sering kali pengguna layanan sering menerima respon sedikit lambat (<i>slowly</i>) yang mengakibatkan proses layanan berjalan lambat	√			Komunikasi dengan stakeholder	Pelaksanaan tugas dan fungsi

ID	Saran dan Masukan	Tone			Kata Kunci	Area Perbaikan
		(+)	(=)	(-)		
HKM. 13	Pelayanan saat ini sudah sangat memuaskan	√				
HKM. 14	Terus dipertahankan	√				
HKM. 15	Mempertahankan yang selama ini sudah bagus dan tingkatkan lagi kecepatan dalam proses pelayanan perijinan supaya tidak terlalu lama menunggu nya jika ada revisi. Tks	√			Kecepatan waktu pelayanan	Waktu Pelayanan
HKM. 16	Lebih di tingkatkan lagi pelayanan pengaduan	√			Layanan pengaduan	Penanganan pengaduan, masukan dan saran
HKM. 17	Yang sdh bagus pertahankan, yg msh kurang tlg lbh ditingkatkan	√				
HKM. 18	Terus ditingkatkan	√				
HKM. 19	Sudah baik..	√				
HKM. 20	Teruskan kinerja baiknya	√				
HKM. 21	Tidak ada saran sudah sesuai	√				
HKM. 22	Sudah bagus	√				
HKM. 23	Secara keseluruhan pelayanan Bappebti sdh lebih sigap dan cepat tanggap karena	√				

ID	Saran dan Masukan	Tone			Kata Kunci	Area Perbaikan
		(+)	(=)	(-)		
	<p>saat ini kami selaku pelaku PBK bisa langsung menghubungi ke nomor whatsapp atau pribadi staf Bappebti dibandingkan seblmnya hanya bisa berkomunikasi langsung tp dengan kontak telpon Bappebti dan sering kali potensi untuk diangkatnya jarang sekali</p>					
HKM. 24	<p>Saran agar ke depannya pelayanan lebih ditingkatkan , efisien dan lebih memuaskan</p>	√				
HKM. 25	<p>Peningkatan layanan terhadap perizinan <i>online</i>, khususnya dalam permohonan persetujuan dan perubahan SOP serta <i>trading rules</i>, dapat juga diterapkan.. Agar lebih efektif efisien terverifikasi cepat tepat dan terkonfirmasi.. Terimakasih</p>	√			Layanan perijinan online	Prosedur pelayanan
HKM. 26	<p>Lebih ditingkatkan dalam segi keterbukaan</p>	√			Keterbukaan informasi	Pelaksanaan tugas dan fungsi

ID	Saran dan Masukan	Tone			Kata Kunci	Area Perbaikan
		(+)	(=)	(-)		
	informasi dan sebagainya					
HKM. 27	Agar supaya ditingkatkan penegakan hukum dari para penipuan online menggunakan nama perusahaan pialang	√			Penegakan hukum ditingkatkan	Pelaksanaan tugas dan fungsi
HKM. 28	Disiapkan layanan konsultasi hukum secara online	√			Layanan konsultasi hukum online	Prosedur pelayanan
HKM. 29	PIC, mohon lebih responsif dalam memberikan tanggapan dan balasan pertanyaan kami. Tapi sudah bagus hanya perlu lebih ditingkatkan lagi.	√			Responsif	Perilaku pegawai, Penanganan saran, masukan, dan tanggapan
HKM. 30	Terima kasih atas pelayanan bappebti selama ini, semoga industri ini semakin maju	√				
HKM. 31	Sudah baik	√				
HKM. 32	Semua yang sudah Bappebti lakukan untuk publik sangat sangat baik dan bermanfaat semoga Bappebti semakin maju dalam segala bidang	√				

ID	Saran dan Masukan	Tone			Kata Kunci	Area Perbaikan
		(+)	(=)	(-)		
	<p>pelayanan</p> <p>terima kasih</p>					
HKM. 33	<p>Secara umum masih bisa lebih ditingkatkan lagi pelayanannya. Terima kasih.</p>	√				
HKM. 34	<p>Agar dapat dipertahankan hal-hal yang sudah baik adanya.</p>	√				
HKM. 35	<p>Menurut kami pelayanan Bappebti sudah memuaskan</p>	√				
HKM. 36	<p>Sementara ini tidak ada kritik dan saran, semua berjalan sesuai dengan harapan</p>	√				
HKM. 37	<p>Agar lebih meningkatkan lagi proses pelayanan perizinan iklan marketing.</p>	√				
HKM. 38	<p>Semoga semakin maju dari segi SDM hingga teknologi pada Bappabeti</p>	√				
HKM. 39	<p>PT ABI KOMODITI berharap bahwa Bappebti bisa menerbitkan regulasi terkait dengan perdagangan fisik emas digital terutama dalam</p>		√			

ID	Saran dan Masukan	Tone			Kata Kunci	Area Perbaikan
		(+)	(=)	(-)		
	ketersediaan bank dalam memfasilitasi perdagangan di pasar fisik emas digital diantaranya berupa peraturan Bappebti yang secara khusus mengatur tentang rekening dana komoditi atau rekening pribadi atas nama nasabah untuk perdagangan di pasar fisik emas digital					
HKM. 40	-		√			
HKM. 41	Terus tingkatkan	√				
HKM. 42	Sudah cukup baik	√				
HKM. 43	Mohon agar pelayanan dipertahankan	√				
HKM. 44	Saat ini udah cukup puas dengan pelayanan. Terus di pertahankan kalau bisa lebih di tingkatkan menjadi lebih baik dari sebelumnya.	√				
HKM. 45	Agar lebih ditingkatkan pelayanannya	√				
HKM. 46	Pelayanan sangat prima dan memuaskan perlu di pertahankan	√				

ID	Saran dan Masukan	Tone			Kata Kunci	Area Perbaikan
		(+)	(=)	(-)		
HKM. 47	Diperlukan koordinasi antar biro sebelum menerbitkan surat peringatan (misalnya rorundak dengan ronabang PBK)	√			Koordinasi internal bappebti	Pelaksanaan tugas dan fungsi
HKM. 48	Dalam semua pelayanannya lebih ditingkatkan lagi baik dalam segi waktu dan hasilnya	√				
HKM. 49	Belum ada	√				
HKM. 50	Sudah cukup baik	√				
HKM. 51	Apa yang telah dilakukan oleh unit pelayanan bappebti sudah sangat bagus, semoga dapat dipertahankan	√				
HKM. 52	Agar lebih respon dalam edukasi para pialang dalam prosedur sop perusahaan	√			Edukasi pelaku usaha	Pelaksanaan tugas dan fungsi
HKM. 53	Agar dapat mempertahankan kinerja yang sudah baik	√				
HKM. 54	Harus lebih ketat lagi dalam memberikan pengawasan dan memberikan sanksi kepada yang melanggar	√			Pengawasan diperketat, dan pemberian sanksi	Pelaksanaan tugas dan fungsi

ID	Saran dan Masukan	Tone			Kata Kunci	Area Perbaikan
		(+)	(=)	(-)		
HKM. 55	Terlalu memihak nasabah apabila ada pengaduan nasabah lewat BAKTI bukan ke pialang berjangka, sarannya lebih bijak dan imbang dalam pelayanan hukum	√			Lebih berimbang dalam pelayanan hukum	Pelaksanaan tugas dan fungsi
HKM. 56	Lebih ditingkatkan lagi	√				
HKM. 57	Pelayanan konsultasi hukum Bappebti sudah cukup baik	√				
HKM. 58	Cukup baik	√				
HKM. 59	Tidak ada kritik dan saran	√				
HKM. 60	Sosialisasi dalam rangka pembinaan kepada pelaku usaha PBK, tidak hanya pada saat proses pemeriksaan pengaduan	√			Sosialisasi aturan	Pelaksanaan tugas dan fungsi
HKM. 61	Baik	√				
HKM. 62	Lebih cepat tanggap dan jangan dipersulit	√				
HKM. 63	Meningkatkan komunikasih dengan para pelaku usaha baik secara <i>online</i> maupun secara <i>offline</i>	√			Komunikasi dengan pelaku usaha	Pelaksanaan tugas dan fungsi

ID	Saran dan Masukan	Tone			Kata Kunci	Area Perbaikan
		(+)	(=)	(-)		
HKM. 64	Memberikan sarana komunikasi <i>online</i> , agar jika kami butuh bantuan agar lebih cepat lagi tanggapannya	√			Layanan konsultasi online	Prosedur pelayanan
HKM. 65	Ke depan nya agar pelayanan lebih efisien dan meningkat	√				
HKM. 66	Agar meningkatkan edukasi dan sosialisasi pelayanan hukum kepada pelaku pbk	√			Edukasi dan sosialisasi aturan	Pelaksanaan tugas dan fungsi
HKM. 67	Harap semakin ditingkatkan segala sesuatu yang telah berjalan baik selama ini	√				
HKM. 68	Cepat dalam merespon permasalahan.	√				
HKM. 69	Sudah berjalan dengan baik dan terus dipertahankan.	√				
HKM. 70	Tetap berkomitmen dalam memberikan kemudahan pelayanan	√				
HKM. 71	Saran : perlu adanya sosialisasi yang masif, baik online maupun offline terkait peraturan-2 terbaru agar para pelaku usaha lebih efektif menjalankan usahanya, perlu adanya kebijakan yang	√			Edukasi dan sosialisasi aturan	Pelaksanaan tugas dan fungsi

ID	Saran dan Masukan	Tone			Kata Kunci	Area Perbaikan
		(+)	(=)	(-)		
	membatasi masa daluarsa penyelesaian perselisian nasabah.					
HKM. 72	Lebih dipermudah dan ditingkatkan lagi pelayanan publik	√				
HKM. 73	-		√			
HKM. 74	Sudah cukup	√				
HKM. 75	Pertahankan pelayanannya	√				
HKM. 76	Diseminasi produk hukum agar lebih sering dilakukan	√			Edukasi dan sosialisasi aturan	Pelaksanaan tugas dan fungsi
HKM. 77	Sementara blm ada saran, lebih meningkatkan pelayan agar lebih baik	√				
HKM. 78	Mohon tetap dipertahankan pelayanannya.	√				
HKM. 79	Sudah cukup baik terima kasih	√				
HKM. 80	Diharapkan Bappebti lebih meningkatkan frekuensi forum pertemuan bersama pelaku industri	√			Edukasi dan sosialisasi aturan	Pelaksanaan tugas dan fungsi

Sumber: Hasil analisis (2023)

KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Survei Kepuasan Pengguna Layanan Publik Bappebti telah dilakukan untuk mengetahui kinerja layanan perijinan PBK, SRG, PLK, Konsultasi hukum, dan informasi publik Bappebti yang dilaksanakan dalam dua tahapan selama tahun 2023. Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Publik Bappebti merupakan indeks komposit dari indeks penyusunnya yang terdiri dari IKPL perijinan PBK, IKPL perijinan SRG, IKPL perijinan PLK, IKPL konsultasi hukum, dan IKPL informasi publik. Penentuan besaran bobot dari masing-masing IKPL sebesar 25 persen. Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Publik Bappebti pada periode Juli-Desember 2023 dapat dilihat pada Tabel 39 dibawah ini.

Tabel 39 Rekapitulasi Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Publik Bappebti Tahap 2 Tahun 2023

No	Indek Kepuasan Pengguna Layanan	Nilai	Bobot	Nilai Tertimbang
1	Layanan perijinan PBK	88,81	20%	17,77
2	Layanan perijinan SRG	85,28	20%	17,06
3	Layanan perijinan PLK	87,22	20%	17,44
4	Layanan konsultasi hukum	92,72	20%	18,54
5	Layanan informasi publik	87,47	20%	17,49
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Bappebti				88,31
Huruf Mutu Layanan				A
Kriteria Mutu Layanan				Sangat Baik

Sumber: Hasil analisis (2023)

Berdasarkan kesimpulan dikembangkan dari pertanyaan riset yang berhasil dijawab melalui temuan-temuan survei dengan bukti empiris yang memadai, pada survei tahap 2 tahun 2023 perolehan nilai indeks kepuasan pengguna layanan publik di angka 88,31 dengan huruf mutu 'A' serta predikat *Sangat Baik*.

Sementara itu dari hasil survei tahap 1 dan 2 yang tersaji dalam Tabel 40 di bawah ini menunjukkan secara agregat adanya perbaikan yang cukup signifikan dari kinerja layanan publik untuk layanan perijinan PBK, SRG, PLK, Konsultasi hukum, dan informasi publik dengan tahap 1. Secara agregat nilai indeks kepuasan pengguna layanan publik selama tahun 2023 sebesar **87,52** dengan **huruf mutu 'B'** serta **predikat Baik**.

Tabel 40 Indeks Kepuasan Layanan Publik Bappebti Tahun 2023

No	Indeks kepuasan	T1-2023	T2-2023	Δ 2023
1	Layanan perijinan PBK	90,67	↓ 88,81	89,74
2	Layanan perijinan SRG	87,03	↓ 85,28	86,15
3	Layanan perijinan PLK	87,64	↓ 87,22	87,43
4	Layanan konsultasi hukum	91,67	↑ 92,72	92,19
5	Layanan informasi publik	76,67	↑ 87,47	82,07
Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Publik Bappebti				87.52

Sumber: Hasil analisis (2023)

2. Saran

Berdasarkan hasil survei layanan publik kemudian dikembangkan rekomendasi-rekomendasi sebagai bentuk saran manajerial yang perlu dilakukan oleh pengambil kebijakan. 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. Saran manajerial sebagai langkah perbaikan sebagai berikut:

Tabel 41 Saran manajerial

No	Aspek Layanan (<i>prioritas</i>)	Isu strategis	Saran manajerial
LAYANAN PERIJINAN PBK			
A2	Prosedur layanan	1) Efisiensi perijinan 2) Optimalisasi layanan online 3) Simplifikasi prosedur (birokrasi)	<ul style="list-style-type: none"> Perbaikan prosedur sirkulasi komunikasi dan/ informasi terkait layanan kepada pelaku usaha Perbaikan hardware dan software yang menunjang layanan online (digitalisasi) Penyiapan SDM dalam mensupport digitalisasi layanan
LAYANAN PERIJINAN SRG			
A1	Persyaratan layanan	1) Persyaratan untuk menjadi gudang SRG	<ul style="list-style-type: none"> Simplifikasi persyaratan pengajuan Gudang SRG Pendampingan intensif dalam penyiapan persyaratan pengajuan Gudang SRG
A2	Prosedur layanan	2) Prosedur untuk menjadi gudang SRG terlalu panjang	<ul style="list-style-type: none"> Petakan bisnis proses dalam pengajuan Gudang SRG Eliminasi proses yang tidak memberikan nilai tambah
LAYANAN PERIJINAN PLK			

No	Aspek Layanan (<i>prioritas</i>)	Isu strategis	Saran manajerial
A8	Penanganan keluhan	1) Komunikasi dan koordinasi dengan <i>stakeholder</i>	<ul style="list-style-type: none"> Perbaiki prosedur sirkulasi komunikasi dan/ informasi terkait layanan Mengadakan rapat rutin untuk koordinasi terkait urusan PLK dengan biro teknis lainnya maupun dengan stakeholder

LAYANAN INFORMASI PUBLIK

A6	Perilaku pegawai	<ul style="list-style-type: none"> Update informasi terkait PBK, SRG, dan PLK 	<ul style="list-style-type: none"> Proaktif dalamewartakan informasi yang terjadwal secara berkala kepada masyarakat bekerja sama dengan pelaku usaha Proaktif meminta update informasi/ peraturan terbaru kepada biro teknis
A7	Penanganan keluhan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> Akurasi liputan dan respon atas keluhan Bulletin bappebti belum update 	<ul style="list-style-type: none"> Perbaiki prosedur pengecekan output layanan Refreshment training peraturan, informasi teknis terkait PBK, SRG, dan PLK Evaluasi bisnis proses pembuatan bulletin. Perbaiki prosedur pembuatan bulletin
A9	Sarana dan prasarana	<ul style="list-style-type: none"> Website lebih <i>user friendly</i> 	<ul style="list-style-type: none"> Perbaiki kualitas UX website Bappebti

No	Aspek Layanan (<i>prioritas</i>)	Isu strategis	Saran manajerial
		<ul style="list-style-type: none"> Konten media sosial lebih menarik 	<ul style="list-style-type: none"> Membuat unit khusus yang mengelola konten digital
LAYANAN KONSULTASI HUKUM			
A2	Prosedur pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> Edukasi dan sosialisasi aturan terbaru Uji publik prosedur/ aturan dengan pelaku usaha 	<ul style="list-style-type: none"> Mengadakan forum diseminasi aturan yang dibuat berkala dan terjadwal Mengadakan sesi uji publik atas draft aturan-aturan yang disusun sesuai skala prioritas dan skala dampak.
A6	Perilaku pegawai	<ul style="list-style-type: none"> Kerjasama dengan <i>stakeholder</i> ditingkatkan 	<ul style="list-style-type: none"> Mengadakan rapat rutin untuk pembahasan isu strategis terkait PBK, SRG, dan PLK Proaktif dalam sirkulasi komunikasi dan/ informasi terkait layanan kepada stakeholder

Sumber: Hasil analisis (2023)



KEMENTERIAN
PERDAGANGAN
REPUBLIK INDONESIA