



KEMENTERIAN
PERDAGANGAN
REPUBLIK INDONESIA

HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT ATAS LAYANAN PUBLIK BAPPEBTI TAHAP 2 PERIODE JULI – SEPTEMBER 2022

Outline:

- ✓ Pendahuluan
- ✓ Landasan Konseptual
- ✓ Metode Survey Kepuasan Masyarakat
- ✓ Metode Survey Kepuasan Masyarakat tahap 2 periode Juli – September 2022



PENDAHULUAN



KEMENTERIAN
PERDAGANGAN
REPUBLIK INDONESIA

Pendahuluan

➤ PELAYANAN PUBLIK

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

Dasar Hukum

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

Pertanyaan dan Tujuan Survey

PERTANYAAN SURVEY



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



TUJUAN SURVEY

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

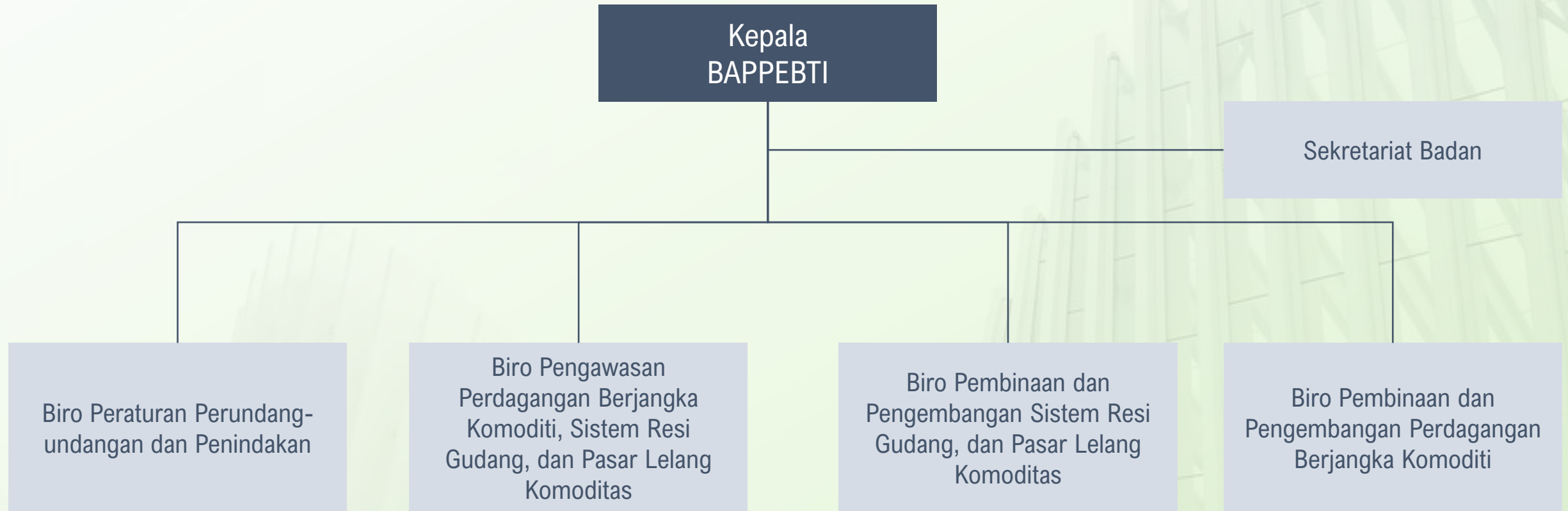


LANDASAN KONSEPTUAL

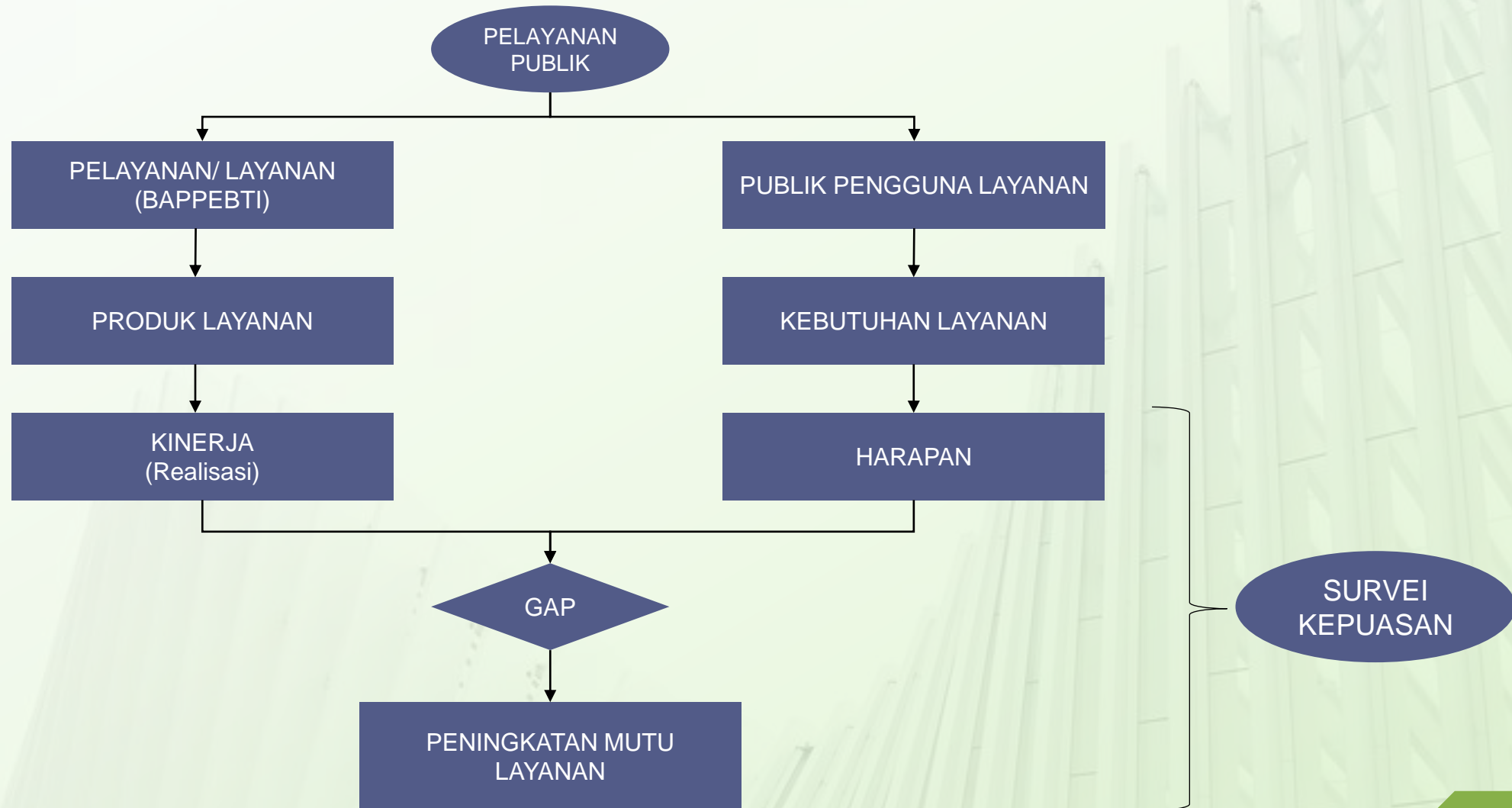


KEMENTERIAN
PERDAGANGAN
REPUBLIK INDONESIA

Struktur Organisasi Bappebti



Kerangka pikir



Unsur Kepuasan Masyarakat



UNSUR Kepuasan Masyarakat

berdasarkan
PemenpanRB No. 14
Tahun 2017

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



METODE SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT



**KEMENTERIAN
PERDAGANGAN
REPUBLIK INDONESIA**

Metode survey kepuasan masyarakat

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



PERSIAPAN

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



PENGUMPULAN DATA

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



PENGOLAHAN DATA

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



PENYUSUNAN LAPORAN

- Evaluasi dan pelaporan hasil survei

Uji validitas & reliabilitas instrumen

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



HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT



KEMENTERIAN
PERDAGANGAN
REPUBLIK INDONESIA

Hasil Uji validitas & reliabilitas instrument (1)

N=58

No	Aspek Layanan	r-hitung	r-tabel	Validitas (r-hitung > R- tabel)
1	Persyaratan Pelayanan	0,7819	0,2586	Valid
2	Prosedur Pelayanan	0,8790	0,2586	Valid
3	Waktu Pelayanan	0,7404	0,2586	Valid
4	Biaya/Tarif	0,7700	0,2586	Valid
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	0,8343	0,2586	Valid
6	Kompetensi Pelaksana	0,8367	0,2586	Valid
7	Perilaku Pelaksana	0,8790	0,2586	Valid
8	Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan	0,8565	0,2586	Valid
9	Sarana Dan Prasarana	0,8704	0,2586	Valid

Hasil Uji validitas & reliabilitas instrument (2)

N=58

No	Aspek Layanan	r-hitung	r-tabel	Validitas (r-hitung > R- tabel)
1	Persyaratan Pelayanan	0,7617	0,2586	Reliabel
2	Prosedur Pelayanan	0,7589	0,2586	Reliabel
3	Waktu Pelayanan	0,7591	0,2586	Reliabel
4	Biaya/Tarif	0,7648	0,2586	Reliabel
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	0,7610	0,2586	Reliabel
6	Kompetensi Pelaksana	0,7630	0,2586	Reliabel
7	Perilaku Pelaksana	0,7589	0,2586	Reliabel
8	Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan	0,7626	0,2586	Reliabel
9	Sarana Dan Prasarana	0,7578	0,2586	Reliabel

Hasil survey kepuasan masyarakat

Aspek Pelayanan	Nilai Rata-rata per aspek			
	T2-2022	T1-2022	2021	2020
Persyaratan Pelayanan	3,759	3,689	3,210	3,128
Prosedur Pelayanan	3,776	3,656	3,220	3,090
Waktu Pelayanan	3,707	3,410	3,185	3,083
Biaya/Tarif	3,845	3,820	3,274	3,186
Produk Spesifikasi Pelayanan	3,776	3,689	3,253	3,064
Kompetensi Pelaksana	3,793	3,672	3,220	3,013
Perilaku Pelaksana	3,802	3,811	3,262	3,212
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,776	3,738	3,177	3,096
Sarana dan prasarana	3,802	3,721	3,226	3,673
Nilai Rata-Rata Tertimbang	↑ 3,78	3,69	3,23	3,18
Nilai Indeks Kepuasan	↑ 94,61	92,55	80,71	79,43

Indeks Kepuasan Layanan Perijinan PBK periode Juli-September 2022



Indeks Kepuasan Layanan	94,61
Huruf Mutu	A
Kriteria Mutu Pelayanan	Sangat Baik
Jumlah Responden	58

Hasil survey kepuasan masyarakat

Aspek Pelayanan	Nilai Rata-rata per aspek			
	T2-2022	T1-2022	2021	2020
Persyaratan Pelayanan	3,600	3,750	3,308	3,259
Prosedur Pelayanan	3,700	3,750	3,385	3,222
Waktu Pelayanan	3,600	3,750	3,308	3,222
Biaya/Tarif	3,500	3,750	3,192	3,259
Produk Spesifikasi Pelayanan	3,600	3,750	3,333	3,296
Kompetensi Pelaksana	3,600	4,000	3,308	3,333
Perilaku Pelaksana	3,550	4,000	3,365	3,333
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,500	3,750	3,231	3,167
Sarana dan prasarana	3,700	3,875	3,205	3,741
Nilai Rata-Rata Tertimbang	↓ 3,59	3,82	3,30	3,32
Nilai Indeks Kepuasan	↓ 90,00	95,83	82,54	83,04

Indeks Kepuasan Layanan Perijinan SRG periode Juli-September 2022



Indeks Kepuasan Layanan 90,00

Huruf Mutu A

Kriteria Mutu Pelayanan Sangat Baik

Jumlah Responden 10

Hasil survey kepuasan masyarakat

Aspek Pelayanan	Nilai Rata-rata per aspek			
	T2-2022	T1-2022	2021	2020
Persyaratan Pelayanan	3,500	4,000	3,000	3,181
Prosedur Pelayanan	3,000	3,000	3,222	3,090
Waktu Pelayanan	3,000	3,000	3,500	3,151
Biaya/Tarif	3,000	3,000	3,333	3,272
Produk Spesifikasi Pelayanan	3,000	3,000	3,111	3,212
Kompetensi Pelaksana	3,000	3,000	3,111	3,182
Perilaku Pelaksana	3,250	3,000	3,083	3,254
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,000	3,000	3,333	3,136
Sarana dan prasarana	3,000	3,000	3,111	3,061
Nilai Rata-Rata Tertimbang	↓ 3,08	3,11	3,20	3,17
Nilai Indeks Kepuasan	↓ 77,08	77,78	79,33	79,27

Indeks Kepuasan Layanan Perijinan PLK periode Juli-September 2022



Indeks Kepuasan Layanan	77,08
Huruf Mutu	B
Kriteria Mutu Pelayanan	Baik
Jumlah Responden	2

Hasil survey kepuasan masyarakat

Aspek Pelayanan	Nilai Rata-rata per aspek		
	T2-2022	T1-2022	2021
Persyaratan Pelayanan	3,667	4,000	3,262
Prosedur Pelayanan	3,333	4,000	3,202
Waktu Pelayanan	3,333	3,750	3,179
Biaya/Tarif	3,333	4,000	3,286
Produk Spesifikasi Pelayanan	4,000	4,000	3,202
Kompetensi Pelaksana	4,000	3,875	3,214
Perilaku Pelaksana	4,000	4,000	3,304
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4,000	3,875	3,232
Sarana dan prasarana	4,000	3,938	3,274
Nilai Rata-Rata Tertimbang	↓ 3,81	3,94	3,24
Nilai Indeks Kepuasan	↓ 95,41	98,70	81,72

Indeks Kepuasan Konsultansi Hukum periode Juli-September 2022



Indeks Kepuasan Layanan 95,41

Huruf Mutu **A**

Kriteria Mutu Pelayanan Sangat Baik

Jumlah Responden 3

Hasil survey kepuasan masyarakat

Aspek Pelayanan	Nilai Rata-rata per aspek		
	T2-2022	T1-2022	2021
Persyaratan Pelayanan	3,204	3,292	3,200
Prosedur Pelayanan	3,222	3,250	3,100
Waktu Pelayanan	3,019	3,083	2,933
Biaya/Tarif	3,185	3,000	3,200
Produk Spesifikasi Pelayanan	3,046	3,090	3,044
Kompetensi Pelaksana	3,056	3,111	3,111
Perilaku Pelaksana	3,204	3,215	3,117
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,093	3,014	3,167
Sarana dan prasarana	3,231	3,264	3,089
Nilai Rata-Rata Tertimbang	= 3,15	3,15	3,104
Nilai Indeks Kepuasan	= 78,63	78,63	77,60

Indeks Kepuasan Layanan Informasi Publik periode Juli-September 2022



Indeks Kepuasan Layanan	78,63
Huruf Mutu	B
Kriteria Mutu Pelayanan	Baik
Jumlah Responden	58

HASIL REKAPITULASI SURVEY KEPUASAN LAYANAN PUBLIK TAHAP 2 PERIODE JULI – SEPTEMBER 2022

B

**HURUF MUTU
LAYANAN**

BAIK

**KRITERIA MUTU
LAYANAN**

No	Indek Kepuasan Masyarakat	Nilai	Bobot	Nilai Tertimbang
1	Layanan Perijinan PBK	94,61	20%	18,92
2	Layanan Perijinan Sistem Resi Gudang	90,00	20%	18,00
3	Layanan Perijinan Pasar Lelang Komoditas	77,08	20%	15,42
4	Layanan Konsultasi Hukum	95,14	20%	19,03
5	Layanan Informasi Publik	78,63	20%	15,73
Indeks Kepuasan Layanan Publik Bappebti				87,09

Catatan:

Secara agregat, hasil survei tahap 2 terdapat penurunan nilai kepuasan layanan publik bappebti jika dibandingkan dengan survei pada tahap 1. hal ini dikarenakan adanya penurunan kepuasan atas layanan perijinan SRG, layanan perijinan PLK, dan layanan konsultasi hukum. Penurunan pada masing-masing aspek layanan dapat dilihat pada masing-masing indek layanan pada halaman sebelumnya.

TERIMA KASIH