

LAPORAN AKHIR

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT ATAS LAYANAN PUBLIK BAPPEBTI

TAHUN 2020

DAFTAR ISI

1	PENDAHULUAN	3
2	LANDASAN KONSEPTUAL	9
3	PROFIL BAPPEBTI	15
4	METODE SURVEI	23
5	ANALISIS DATA	41
6	KESIMPULAN DAN SARAN	94

I. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu bagian dari pada kegiatan administrasi publik. Sebagaimana telah diketahui bahwa administrasi publik mempunyai dimensi cakupan yang amat luas dalam penyelenggaraan kehidupan bernegara. Dari dimensi yang luas tersebut, pelayanan publik salah satu aspek yang paling dekat menyentuh masyarakat. Untuk itulah maka diantara kalangan para ilmuwan ada yang berpendapat, bahwa kualitas pelayanan publik dapat dijadikan salah satu tolok ukur kredibilitas penyelenggaraan suatu pemerintahan (Abdul Wahab, 1999). Sehingga akhir-akhir ini banyak usaha reformasi administrasi oleh Pemerintah untuk memperbaiki unjuk kerja pelayanan publik yang diselenggarakannya.

Pada Pasal 1 ayat (1) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa “Pelayanan Publik adalah 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”. Sedangkan penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Asas pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 adalah sebagai berikut:

1. Transparansi, yaitu bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
2. Akuntabilitas yaitu dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pemerintah akan berusaha mengidentifikasi pelanggan yang sesungguhnya. Dengan cara seperti ini, tidak berarti bahwa

pemerintah tidak bertanggungjawab pada dewan legislatif, tetapi sebaliknya, pemerintah menciptakan sistem pertanggungjawaban ganda kepada legislatif dan masyarakat;

3. Kondisional, sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima layanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas;
4. Partisipatif untuk mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat;
5. Kesamaan hak yaitu tidak diskriminatif dengan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi;
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, baik pemberi maupun penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Tujuan program pelayanan adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan. Pelayanan pada sektor publik didasarkan pada aksioma bahwa pelayanan sektor publik bukan bertujuan mencari untung, tetapi memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, untuk mewujudkan pemerintahan yang baik berdasarkan prinsip-prinsip kepastian hukum, keterbukaan, akuntabilitas serta kinerja yang profesional, salah satunya dengan cara menyelenggarakan pelayanan prima kepada masyarakat secara adil, transparan, profesional, terjangkau, aman serta dapat dipertanggungjawabkan.

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.

Dalam upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan melakukan survei kepuasan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat. Berkaitan dengan kegiatan pelayanan, Bappebti telah berupaya meningkatkan kualitas layanan melalui beberapa terobosan inovatif antara lain pengembangan pelayanan secara daring melalui OSS (*Online Single Submission*), pembentukan kantor pelayanan modern, dan penetapan standar-standar pelayanan yang terukur. Untuk mengukur sejauh mana pelayanan yang dilakukan Bappebti dalam memberikan kepuasan dan mewujudkan kepercayaan publik, maka perlu identifikasi tingkat kepuasan pengguna layanan berdasarkan indikator-indikator spesifik yang ditetapkan.

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 PemenuhanRB 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. Mengingat Bappebti memiliki unit/jenis layanan berbeda-beda pada setiap unit Eselon II, hal ini mungkin akan menentukan tinggi rendahnya kepuasan pengguna layanan Bappebti. Oleh karena itu, diperlukan analisis mendalam tentang kepuasan dan kinerja layanan di masing-masing Eselon II Bappebti.

3. Pertanyaan Survei

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

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna layanan yang meliputi aspek layanan spesifik pada level Bappebti, dan kepuasan pada masing-masing bidang PBK, SRG, dan PLK?
2. Aspek layanan apa yang sudah baik kinerjanya sehingga perlu dipertahankan?
3. Aspek layanan apa yang masih perlu ditingkatkan kinerjanya?
4. Bagaimana tingkat kinerja Bappebti dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya?

4. Tujuan Survei

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, survei 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.

5. Ruang Lingkup Survei

Ruang lingkup kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat mencakup entitas yang tertera pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei

Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Penyelenggara pelayanan publik adalah unit kerja pada instansi pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan publik (masyarakat).

Survei Kepuasan Pengguna Layanan Bappebti dilakukan pada kelima unit Eselon II. Aspek layanan yang dinilai dalam survei ini sangat beragam sesuai dengan tugas dan fungsi pada masing-masing unit Eselon II di lingkup Bappebti. Keorganisasian utama dari Bappebti terdiri dari Kepala Bappebti, dan 5 (lima) unit eselon II di Bappebti yakni:

1. Sekretariat Bappebti
2. Biro Peraturan Perundang-undangan dan Penindakan
3. Biro Pengawasan Pasar Berjangka dan Fisik
4. Biro Pembinaan dan Pengembangan Pasar
5. Biro Pembinaan dan Pengawasan Sistem Resi Gudang dan Pasar Lelang Komoditi

6. Keluaran Pekerjaan

Dokumentasi hasil Pekerjaan Survei Kepuasan Masyarakat Atas Layanan Publik Badan Pengawas Perdagangan Berjangka Komoditi Tahun 2020 disajikan dalam laporan yang diserahkan dalam ketentuan berikut:

1. Dokumen Laporan Pendahuluan Survei Kepuasan Masyarakat Atas Layanan Publik Badan Pengawas Perdagangan Berjangka Komoditi tahun 2020 sebanyak 10 ekslembar
2. Dokumen Laporan Akhir Survei Kepuasan Masyarakat Atas Layanan Publik Badan Pengawas Perdagangan Berjangka Komoditi tahun 2020 sebanyak 10 ekslembar
3. Seluruh dokumen yang diserahkan disertai dengan file *softcopy* dari seluruh laporan dalam format asli dan dikompilasi dalam CD sebanyak 5 buah.

7. Landasan Hukum

Kegiatan survei kepuasan masyarakat atas layanan publik Bappebti didasarkan pada beberapa peraturan yaitu:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 TENTANG Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
3. Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat;
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Publik Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 118/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

II. LANDASAN KONSEPTUAL

1. Kepuasan

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

1. Ekspektasi

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

2. *Disconfirmation of Expectation*

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

3. Kinerja

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

4. Emosi

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

5. Keadilan

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

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:

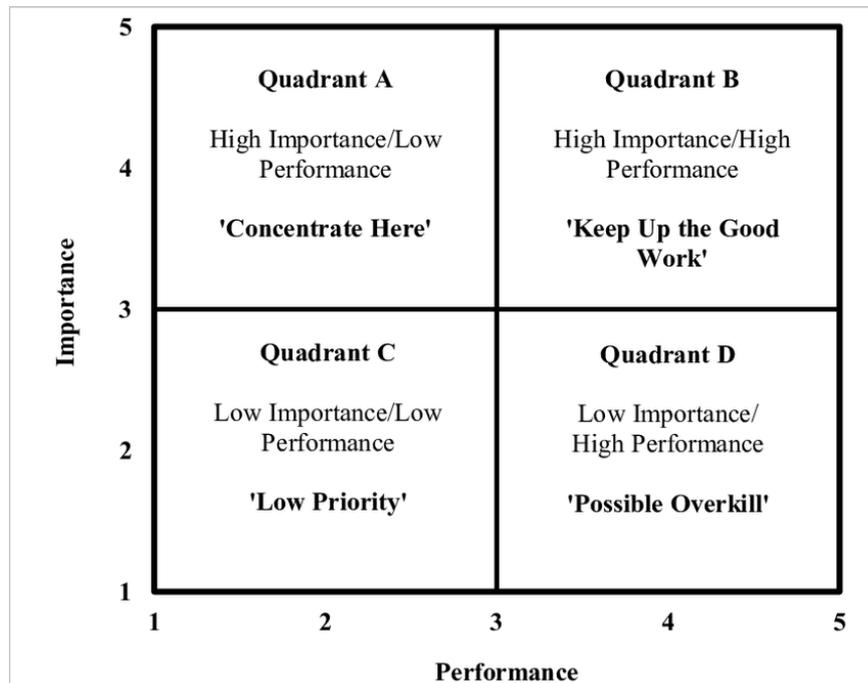
- 1) Akses, bermakna kemudahan suatu jasa untuk diakses termasuk dalam hal waktu dan lokasi;
- 2) Komunikasi, bermakna memberikan informasi kepada konsumen dengan bahasa yang disesuaikan sehingga dapat dimengerti;
- 3) Adab, mencakup kesopanan karyawan dalam memberikan pelayanan;

- 4) Kredibilitas, mencakup kejujuran, kebenaran dan kepercayaan, mengutamakan kepentingan konsumen di atas segala-galanya;
- 5) Reliabilitas, bermakna konsistensi kerja yaitu memberikan pelayanan yang terbaik di awal;
- 6) Daya tanggap, bermakna kesediaan karyawan untuk memberikan pelayanan secepat mungkin;
- 7) Keamanan, bermakna aman dari risiko-risiko dan bahaya-bahaya;
- 8) Wujud, mencakup fasilitas fisik, penampilan karyawan dan peralatan- peralatan yang digunakan selama memberikan pelayanan;
- 9) Kompetensi, bermakna keahlian dan pengetahuan yang dimiliki karyawan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen;
- 10) 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 di mana 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 atribut 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 atribut 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 atribut layanan sebagai dasar evaluasi efektivitas suatu program layanan. Analisis model ini menghubungkan kepentingan dan juga kinerja pada perspektif konsumen (Martilla dan James, 1977), yang dibagi menjadi 4 (empat) Kuadran.



Gambar 2.1 Model Matriks Kepentingan dan Kinerja

a. Kuadran I

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

b. Kuadran II

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

c. Kuadran III

Atribut-atribut layanan yang dipersepsikan tidak begitu penting dan memiliki kinerja yang tidak maksimal mengelompok pada Kuadran Ini. Kondisi tersebut menempatkan atribut-atribut 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 atribut-atribut 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. Atribut-atribut pelayanan yang berada pada kuadran Ini dirasa terlalu berlebihan dalam hal pelaksanaannya. Oleh karena itu, agar pelayanan lebih efektif dan efisien di masa yang akan datang, Bappebti dapat mengurangi aktivitas-aktivitas yang dinilai terlalu berlebih. Namun demikian bukan berarti layanan tidak perlu dipertahankan. Dikarenakan kebutuhan pengguna layanan selalu berubah, bukan mustahil tingkat kepentingan atribut-atribut pada Kuadran Ini akan tinggi pada masa mendatang.

III. GAMBARAN UMUM BAPPEBTI

1. Profil Badan Pengawas Perdagangan Berjangka Komoditi (BAPPEBTI)

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 dan Kepmenperindag No 650/MPP/Kep/10/2004 Tahun 2004, Badan Pengawas Perdagangan Berjangka Komoditi (Bappebti) memiliki kewenangan membina, mengatur, mengawasi dan mengembangkan kegiatan Perdagangan Berjangka Komoditi (PBK), Sistem Resi Gudang (SRG), Pasar Lelang (*Forward*) Komoditi Agro di Indonesia. Peran Bappebti untuk mewujudkan kegiatan PBK yang teratur, wajar, efisien, dan efektif serta dalam suasana persaingan yang sehat. PBK juga untuk melindungi kepentingan semua pihak dari ancaman resiko dan fluktuasi harga yang tidak pasti melalui kegiatan lindung nilai (*hedging*) sebagai sarana pengelolaan risiko harga dan pembentukan harga yang transparan. Dalam rangka mendukung pembangunan ekonomi, Kementerian Perdagangan dan Bappebti maka diperlukan organisasi yang memiliki tugas dan fungsi yang selaras dengan upaya pencapaian sasaran strategis yang telah ditetapkan.

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

Sesuai dengan Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 31/M-DAG/PER/7/2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perdagangan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 57/M-DAG/PER/8/2012, disebutkan bahwa tugas Bappebti adalah melaksanakan Pembinaan, Pengaturan dan Pengawasan Kegiatan Perdagangan Berjangka serta Pasar Fisik dan Jasa. Dalam melaksanakan tugas tersebut Bappebti menyelenggarakan fungsi sebagai berikut:

1. Perumusan, pelaksanaan, pengamanan pelaksanaan kebijakan teknis, dan evaluasi di bidang pembinaan, pengaturan, dan pengawasan perdagangan berjangka, sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku;
2. Perumusan, pelaksanaan dan pengamanan pelaksanaan kebijakan teknis dan evaluasi di bidang pembinaan, pengaturan, dan pengawasan pasar fisik dan jasa;
3. Perumusan standar, norma, pedoman, kriteria, dan prosedur serta pemberian bimbingan teknis dan evaluasi di bidang pembinaan, pengaturan, dan pengawasan di bidang pasar fisik dan jasa;
4. Pelaksanaan administrasi badan.

Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi tersebut di atas, maka susunan organisasi Bappebti terdiri atas 5 (lima) Unit Eselon II, yaitu Sekretariat, Biro Peraturan Perundangan-undangan dan Penindakan, Biro Pengawasan Pasar Berjangka dan Fisik, Biro Pembinaan dan Pengembangan Pasar serta Biro Pembinaan dan Pengawasan Sistem Resi Gudang dan Pasar Lelang Komoditas.



Gambar 3.1 Struktur Organisasi Bappebti

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

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

a. Sekretariat Badan

Sekretariat badan mempunyai tugas melaksanakan koordinasi pelaksanaan tugas dan pemberian pelayanan dukungan teknis dan administrasi kepada seluruh satuan unit organisasi di lingkungan Badan.

Dalam melaksanakan tugas, Sekretariat Badan menyelenggarakan fungsi:

- a. Koordinasi dan penyusunan program, anggaran, evaluasi dan pelaporan kegiatan di bidang Perdagangan Berjangka Komoditi, Sistem Resi Gudang dan Pasar Lelang Komoditas;
- b. Pelaksanaan urusan perbendaharaan dan gaji, Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP), Akuntansi dan verifikasi anggaran, serta pengelolaan Barang Milik Negara di lingkungan Badan;
- c. Koordinasi dan pelaksanaan administrasi kepegawaian, organisasi dan ketatalaksanaan, perlengkapan, rumah tangga, tata usaha dan perpustakaan di lingkungan Badan; dan
- d. Pelaksanaan kerja sama media dan kelembagaan serta informasi publik di bidang perdagangan berjangka komoditi, sistem resi gudang dan pasar lelang komoditas.

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

- a. **Bagian Program, Anggaran dan Pelaporan;** yang mempunyai tugas melaksanakan penyusunan dan perencanaan program & penganggaran serta evaluasi dan pelaporan di bidang pembinaan, pengaturan, pengawasan

Perdagangan Berjangka, Pasar Fisik Komoditi di Bursa Berjangka, Sistem Resi Gudang, Pasar Lelang dan Jasa serta pengelolaan dokumentasi dan perpustakaan. Dalam melaksanakan tugas tersebut, Bagian Program Anggaran dan Pelaporan menyelenggarakan fungsi:

1. Pelaksanaan penyusunan rencana dan program kerja di bidang pengawasan Perdagangan Berjangka, Pasar Fisik Komoditi di Bursa Berjangka, Sistem Resi Gudang, Pasar Lelang dan Jasa;
2. Pelaksanaan penyusunan anggaran di bidang pengawasan Perdagangan Berjangka, Pasar Fisik Komoditi di Bursa Berjangka, Sistem Resi Gudang, Pasar Lelang dan Jasa; dan
3. Pelaksanaan evaluasi dan penyusunan laporan hasil pelaksanaan pengawasan di bidang Perdagangan Berjangka, Pasar Fisik Komoditi di Bursa Berjangka, Sistem Resi Gudang, Pasar Lelang dan Jasa.

Bagian Program terdiri dari 3 (tiga) Sub Bagian yaitu:

- a. Sub Bagian Program;
 - b. Sub Bagian Anggaran; dan
 - c. Sub Bagian Evaluasi & Pelaporan
- b. **Bagian Keuangan;** mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan keuangan di lingkungan Badan. Dalam melaksanakan tugas tersebut, Bagian Keuangan menyelenggarakan fungsi:
- a. Pelaksanaan pengelolaan urusan perbendaharaan dan gaji pegawai di lingkungan Badan;
 - b. Pelaksanaan urusan akuntansi dan verifikasi anggaran di lingkungan Badan; dan
 - c. Pelaksanaan urusan inventarisasi kekayaan milik negara di lingkungan Badan.

Bagian keuangan terdiri dari 3 (tiga) Sub Bagian yaitu:

- a. Sub Bagian Pembendaharaan, Gaji dan Penerimaan Negara Bukan Pajak;
- b. Sub Bagian Akuntansi dan Verifikasi; dan

c. Sub Bagian Pengelolaan Barang Milik Negara

- c. **Bagian Kepegawaian dan Umum;** mempunyai tugas melaksanakan urusan kepegawaian, perlengkapan, rumah tangga, ketatalaksanaan, organisasi dan ketatausahaan serta pengelolaan dokumentasi & perpustakaan di lingkungan Badan. Dalam melaksanakan tugas tersebut, Bagian Kepegawaian dan Umum menyelenggarakan fungsi:
- a. Pelaksanaan urusan kepegawaian, organisasi dan ketatalaksanaan Badan;
 - b. Pelaksanaan urusan perlengkapan dan rumah tangga Badan; dan
 - c. Pelaksanaan urusan ketatausahaan, persuratan, kearsipan serta pengelolaan dokumentasi dan perpustakaan Badan

Bagian Kepegawaian dan Umum terdiri dari 3 (tiga) Sub Bagian yaitu:

- a. Sub Bagian Kepegawaian;
 - b. Sub Bagian Perlengkapan & Rumah Tangga; dan
 - c. Sub Bagian Tata Usaha & Perpustakaan.
- d. **Bagian Kerja Sama dan Informasi Publik;** mempunyai tugas melaksanakan urusan hubungan masyarakat, kerjasama baik di dalam maupun di luar negeri, penyiapan bimbingan teknis dan pengembangan sumberdaya manusia pelaku usaha Perdagangan Berjangka, Pasar Fisik Komoditi di Bursa Berjangka, Sistem Resi Gudang, Pasar Lelang dan Jasa melalui pendidikan dan pelatihan.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Bagian Kerjasama dan Informasi Publik menyelenggarakan fungsi:

- a. Pelaksanaan urusan penyebaran informasi, publikasi dan hubungan masyarakat;
- b. Pelaksanaan urusan kerja sama baik di dalam maupun di luar negeri; dan
- c. Pelaksanaan penyiapan bimbingan teknis dan pengembangan pelaku usaha melalui pendidikan dan pelatihan Perdagangan

Berjangka, Pasar Fisik Komoditi di Bursa Berjangka, Sistem Resi Gudang, Pasar Lelang dan Jasa.

Bagian Kerjasama dan Informasi Publik terdiri dari 3 (tiga) Sub Bagian yaitu:

- a. Sub Bagian Kerja Sama Media;
- b. Sub Bagian Kerjasama Kelembagaan; dan
- c. Sub Bagian Informasi Publik

b. Biro Pengawasan Pasar Berjangka dan Fisik

Biro Pengawasan Pasar Berjangka dan Fisik mempunyai tugas melaksanakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan serta evaluasi dan pelaporan di bidang pengawasan perdagangan berjangka komoditi. Dalam menyelenggarakan tugas pokok tersebut Biro Pengawasan Pasar Berjangka dan Fisik mempunyai fungsi:

- a. Penyiapan perumusan kebijakan di bidang pengawasan transaksi, pengawasan kepatuhan dan audit perdagangan berjangka komoditi;
- b. Penyiapan pelaksanaan kebijakan di bidang pengawasan transaksi, pengawasan kepatuhan dan audit perdagangan berjangka komoditi;
- c. Penyiapan evaluasi dan pelaporan di bidang pengawasan transaksi, pengawasan kepatuhan dan audit perdagangan berjangka komoditi; dan
- d. Pelaksanaan urusan tata usaha dan rumah tangga Biro.

Biro Pengawasan Pasar Berjangka dan Fisik terdiri dari :

- a. **Bagian Pengawasan Transaksi;** mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan dan pelaksanaan kebijakan serta evaluasi dan pelaporan di bidang pengawasan transaksi perdagangan berjangka komoditi.

Membawahi:

- a. Kepala Sub Bagian Pengawasan Transaksi Multilateral; mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan serta evaluasi dan pelaporan di bidang pengawasan transaksi kontrak berjangka, kontrak derivatif syariah dan pasar fisik yang diselenggarakan di Bursa Berjangka.

- b. Kepala Sub Bagian Pengawasan Transaksi Bilateral; mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan serta evaluasi dan pelaporan di bidang pengawasan transaksi kontrak derivatif lainnya yang dilaporkan ke Bursa Berjangka dan didaftarkan ke Lembaga Kliring Berjangka.

- b. **Bagian Pengawasan Kepatuhan;** mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan dan pelaksanaan kebijakan serta evaluasi dan pelaporan di bidang pengawasan kepatuhan pelaporan keuangan dan kegiatan pelaku usaha perdagangan berjangka komoditi serta urusan tata usaha dan rumah tangga Biro. Membawahi :
 - a. Kepala Sub Bagian Pengawasan Kepatuhan Pelaporan Keuangan mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan serta evaluasi dan pelaporan di bidang pengawasan kepatuhan pelaporan keuangan pelaku usaha perdagangan berjangka komoditi.
 - b. Kepala Sub Bagian Pengawasan Kepatuhan Kegiatan Pelaku Usaha mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan serta evaluasi dan pelaporan di bidang pengawasan kepatuhan kegiatan pelaku usaha perdagangan berjangka komoditi.
 - c. Kepala Sub Bagian Tata Usaha mempunyai tugas melakukan pelaksanaan urusan tata usaha dan rumah tangga Biro. dan
- c. **Bagian Audit;** mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan dan pelaksanaan kebijakan serta evaluasi dan pelaporan di bidang audit perdagangan berjangka komoditi. Membawahi :
 - a. Kepala Sub Bagian Audit I mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan serta evaluasi dan pelaporan di bidang audit pelaku usaha perdagangan berjangka komoditi untuk wilayah DKI Jakarta, Kalimantan, Sulawesi, Nusa Tenggara, Maluku dan Papua.

- b. Kepala Sub Bagian Audit II mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan serta evaluasi dan pelaporan di bidang audit pelaku usaha perdagangan berjangka komoditi untuk wilayah Jawa Barat, Jawa Tengah, Daerah Istimewa Yogyakarta, Jawa Timur, Sumatera dan Bali.

c. Biro Pembinaan dan Pengawasan Sistem Resi Gudang dan Pasar Lelang Komoditas

Biro Pembinaan dan Pengawasan Sistem Resi Gudang dan Pasar Lelang Komoditas mempunyai tugas melaksanakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan, penyusunan norma, standar, prosedur dan kriteria, pemberian bimbingan teknis dan supervisi, serta evaluasi dan pelaporan di bidang pembinaan dan pengawasan sistem resi gudang dan pasar lelang komoditas. Dalam melaksanakan tugasnya Biro Pembinaan dan Pengawasan Sistem Resi Gudang dan Pasar Lelang Komoditas mempunyai fungsi:

- a. penyiapan perumusan kebijakan di bidang penguatan, pemberdayaan dan pengawasan sistem resi gudang serta penguatan dan pengawasan pasar lelang komoditas;
- b. penyiapan pelaksanaan kebijakan di bidang penguatan, pemberdayaan dan pengawasan sistem resi gudang serta penguatan dan pengawasan pasar lelang komoditas;
- c. penyiapan penyusunan norma, standar, prosedur dan kriteria di bidang penguatan, pemberdayaan dan pengawasan sistem resi gudang serta penguatan dan pengawasan pasar lelang komoditas;
- d. penyiapan pelaksanaan pemberian bimbingan teknis dan supervisi di bidang penguatan, pemberdayaan dan pengawasan sistem resi gudang serta penguatan dan pengawasan pasar lelang komoditas;
- e. penyiapan evaluasi dan pelaporan di bidang pembinaan dan pengawasan sistem resi gudang dan pasar lelang komoditas; dan
- f. pelaksanaan urusan tata usaha dan rumah tangga Biro.

Biro Pembinaan dan Pengawasan Sistem Resi Gudang dan Pasar Lelang Komoditas terdiri dari :

- a. **Bagian Penguatan dan Pemberdayaan Sistem Resi Gudang;** bertugas melakukan penyiapan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan, penyusunan norma, standar, prosedur, dan kriteria, pemberian bimbingan teknis dan supervisi, serta evaluasi dan pelaporan di bidang penguatan dan pemberdayaan Sistem Resi Gudang;
- b. **Bagian Pengawasan Sistem Resi Gudang;** bertugas melakukan penyiapan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan, penyusunan norma, standar, prosedur, dan kriteria, pemberian bimbingan teknis dan supervisi, serta evaluasi dan pelaporan di bidang pengawasan Sistem Resi Gudang ;dan
- c. **Bagian Penguatan dan Pengawasan Pasar Lelang Komoditas;** bertugas melakukan penyiapan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan, penyusunan norma, standar, prosedur, dan kriteria, pemberian bimbingan teknis dan supervisi, serta evaluasi dan pelaporan di bidang penguatan dan pengawasan Pasar Lelang Komoditas.
- d. **Biro Peraturan Perundang-undangan dan Penindakan**

Biro Peraturan Perundang-undangan dan Penindakan mempunyai tugas melaksanakan koordinasi perumusan dan penyusunan peraturan, pemberian pelayanan hukum, litigasi, pemeriksaan, penyidikan, dan penetapan sanksi terhadap pelanggaran administratif di bidang perdagangan berjangka komoditi, sistem resi gudang dan pasar lelang komoditas. Dalam melaksanakan tugas tersebut Biro Peraturan Perundang-undangan dan Penindakan Bappebti menyelenggarakan fungsi:

- a. pelaksanaan perumusan dan penyusunan peraturan perundang-undangan dan pelayanan hukum di bidang perdagangan berjangka komoditi, sistem resi gudang, dan pasar lelang komoditas;

- b. pelaksanaan identifikasi, pemeriksaan, penyidikan, pemberian pertimbangan hukum yang berkaitan dengan pengenaan sanksi administratif di bidang perdagangan berjangka komoditi, sistem resi gudang, dan pasar lelang komoditas;
- c. pelaksanaan identifikasi, pemeriksaan, penyidikan terhadap tindakan praktek-praktek Perdagangan Berjangka Komoditi yang dilarang, praktek-praktek illegal dan koordinasi dengan aparat penegak hukum di bidang perdagangan berjangka komoditi serta sistem resi gudang; dan Pasar Lelang Komoditas; dan
- d. penyiapan pelaksanaan urusan tata usaha dan rumah tangga Biro.

Biro Peraturan Perundang-undangan dan Penindakan terdiri dari :

- a. **Bagian Perumusan Peraturan Perundang-undangan dan Pelayanan Hukum;** mempunyai tugas melaksanakan penyiapan, perumusan dan penyusunan peraturan, interpretasi hukum, dokumentasi hukum, pertemuan teknis implementasi peraturan, pelayanan hukum, koordinasi pemberian keterangan sebagai saksi ahli, konsultasi hukum, asistensi hukum, litigasi dan penyediaan sarana penyelesaian perselisihan di bidang Perdagangan Berjangka Komoditi, SRG, dan Pasar Lelang Komoditas serta pelaksanaan urusan Tata Usaha dan Rumah Tangga Biro.

Dalam melaksanakan tugas, Kepala Bagian Perumusan Peraturan Perundang-undangan dan Pelayanan Hukum dibantu oleh 3 (tiga) orang Kepala Sub Bagian yaitu Kasubbag Peraturan Perundang-undangan, Kasubbag Pelayanan Hukum, dan Kasubbag Tata Usaha serta 7 (tujuh) orang staf/pelaksana yang menyelenggarakan tugas sebagai berikut:

- a. Penyiapan bahan perumusan dan penyusunan peraturan, interpretasi hukum, dokumentasi hukum serta pemberian layanan informasi dan pertemuan teknis implementasi peraturan

di bidang Perdagangan Berjangka Komoditi, sistem Resi Gudang dan Pasar Lelang Komoditas;

- b. Penyiapan bahan pelaksanaan pelayanan hukum, koordinasi pemberian keterangan sebagai saksi ahli, konsultasi hukum, asistensi hukum, litigasi dan penyediaan sarana penyelesaian perselisihan di bidang Perdagangan Berjangka Komoditi, sistem Resi Gudang dan Pasar Lelang Komoditas; dan
 - c. Pelaksanaan urusan tata usaha dan rumah tangga biro
- b. **Bagian Penindakan Pelanggaran Administratif;** mempunyai tugas melaksanakan penyiapan identifikasi, pemeriksaan, penyidikan terhadap pelaku usaha yang diduga melakukan pelanggaran, penyiapan pemberian pertimbangan hukum pengenaan sanksi administratif, pemberian pertimbangan saran dan pendapat hukum atas keberatan yang berkaitan dengan pengenaan sanksi administratif serta monitoring sanksi administratif terhadap pelaku usaha di bidang Perdagangan Berjangka Komoditi, Sistem Resi Gudang, dan Pasar Lelang Komoditas.

Dalam melaksanakan tugas, Kepala Bagian Penindakan Pelanggaran Administratif dibantu oleh 2 (dua) orang Kepala Sub Bagian yaitu Kasubbag Penindakan Pelanggaran Administratif I dan Kasubbag Penindakan Pelanggaran Administratif II serta 3 (tiga) orang staf/pelaksana yang menyelenggarakan fungsi sebagai berikut:

- a. Penyiapan identifikasi, pemeriksaan, penyidikan terhadap pelaku usaha yang diduga melakukan pelanggaran, penyiapan pemberian pertimbangan hukum pengenaan sanksi administratif, pemberian pertimbangan saran dan pendapat hukum atas keberatan yang berkaitan dengan pengenaan sanksi administratif serta monitoring sanksi administratif terhadap pelaku usaha di bidang Perdagangan Berjangka Komoditi, sistem Resi Gudang, dan Pasar Lelang Komoditas untuk wilayah DKI Jakarta, Kalimantan, Sulawesi, Nusa Tenggara, Maluku dan Papua; dan

- b. Penyiapan identifikasi, pemeriksaan, penyidikan terhadap pelaku usaha yang diduga melakukan pelanggaran, penyiapan pemberian pertimbangan hukum penerapan sanksi administratif, pemberian pertimbangan saran dan pendapat hukum atas keberatan yang berkaitan dengan penerapan sanksi administratif serta monitoring sanksi administratif terhadap pelaku usaha di bidang Perdagangan Berjangka Komoditi, sistem Resi Gudang, dan Pasar Lelang Komoditas untuk wilayah Jawa Barat, Jawa Tengah, Daerah Istimewa Yogyakarta, Jawa Timur, Sumatera dan Bali, dan
- c. **Bagian Penindakan Pelanggaran Transaksi;** mempunyai tugas melaksanakan penyiapan pemeriksaan, penyidikan terhadap Penindakan praktek. praktek Perdagangan Berjangka Komoditi yang dilarang, praktek-praktek illegal, identifikasi pihak yang di duga melakukan pelanggaran, dan koordinasi dengan aparat penegak hukum di bidang Perdagangan Berjangka Komoditi serta Sistem Resi Gudang.

Dalam melaksanakan tugas, Kepala Bagian Penindakan Pelanggaran Transaksi dibantu oleh 2 (dua) orang Kepala Sub Bagian yaitu Kasubbag Penindakan Pelanggaran Transaksi I dan Kasubbag Penindakan Pelanggaran Transaksi II serta 3 (tiga) orang staf/pelaksana yang menyelenggarakan fungsi sebagai berikut:

- a. Penyiapan bahan pemeriksaan, penyidikan terhadap tindakan praktek-praktek Perdagangan Berjangka Komoditi yang dilarang, praktek-praktek illegal, identifikasi pihak yang diduga melakukan pelanggaran, dan koordinasi dengan aparat Penegak Hukum di bidang Perdagangan Berjangka Komoditi serta Sistem Resi Gudang untuk wilayah DKI Jakarta, Kalimantan, Sulawesi, Nusa Tenggara, Maluku dan Papua; dan
- b. Penyiapan bahan pemeriksaan, penyidikan terhadap tindakan praktek-praktek Perdagangan Berjangka Komoditi yang dilarang,

praktek-praktek illegal, identifikasi pihak yang diduga melakukan pelanggaran, dan koordinasi dengan aparat Penegak Hukum di bidang Perdagangan Berjangka Komoditi serta Sistem Resi Gudang untuk untuk wilayah Jawa Barat, Jawa Tengah, Daerah Istimewa Yogyakarta, Jawa Timur, Sumatera dan Bali.

e. Biro Pembinaan dan Pengembangan Pasar

Biro Pembinaan dan Pengembangan Pasar mempunyai tugas melaksanakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan serta evaluasi dan pelaporan di bidang pembinaan dan pengembangan perdagangan berjangka komoditi, sistem resi gudang, pasar lelang komoditas dan pengembangan data dan teknologi informasi.

Biro Pembinaan dan Pengembangan Pasar memiliki fungsi antara lain:

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

Biro Pembinaan dan Pengembangan Pasar terdiri dari :

- a. **Bagian Penguatan Perdagangan Berjangka Komoditi;** mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan dan pelaksanaan kebijakan

serta evaluasi dan pelaporan di bidang penguatan kelembagaan dan pelaku pasar perdagangan berjangka komoditi, serta urusan tata usaha dan rumah tangga Biro. Membawahi :

- a. Kepala Sub Bagian Penguatan Kelembagaan mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan serta evaluasi dan pelaporan di bidang penguatan kelembagaan perdagangan berjangka komoditi.
 - b. Kepala Sub Bagian Penguatan Pelaku Pasar mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan serta evaluasi dan pelaporan di bidang penguatan pelaku pasar perdagangan berjangka komoditi.
 - c. Kepala Sub Bagian Tata Usaha mempunyai tugas melakukan pelaksanaan tata usaha dan rumah tangga Biro.
- b. **Bagian Pengembangan Pasar;** mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan dan pelaksanaan kebijakan serta evaluasi dan pelaporan di bidang pengembangan kelembagaan dan produk perdagangan berjangka komoditi, sistem resi gudang dan pasar lelang komoditas. Membawahi :
- a. Kepala Sub Bagian Pengembangan Kelembagaan mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan serta evaluasi dan pelaporan di bidang pengembangan kelembagaan perdagangan berjangka komoditi, sistem resi gudang dan pasar lelang.
 - b. Kepala Sub Bagian Pengembangan Produk mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan serta evaluasi dan pelaporan di bidang pengembangan produk perdagangan berjangka komoditi, sistem resi gudang dan pasar lelang komoditas. dan

- c. **Bagian Pengembangan Data dan Teknologi Informasi;** mempunyai tugas melaksanakan pengembangan data dan teknologi informasi. Membawahi:
- a. Kepala Sub Bagian Teknologi informasi mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan pengumpulan, pengolahan, analisa dan penyajian data di bidang perdagangan berjangka komoditi, sistem resi gudang dan pasar lelang komoditas.
 - b. Kepala Sub Bagian Data mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan pengembangan dan fasilitasi teknologi informasi.
- d. Fungsional Umum mempunyai tugas untuk membantu Kepala Subbagian di masing-masing bagian di lingkungan Biro Pembinaan dan Pengembangan Pasar

Dalam melaksanakan tugas pokok Badan Pengawas Perdagangan Berjangka Komoditi Data pada Tabel 3.1 menunjukkan Data Pegawai Bappebti Tahun 2019 Berdasarkan Tingkat Pendidikan.

Tabel 3.1 Data Pegawai Bappebti Tahun 2020 Berdasarkan Tingkat Pendidikan.

Kelompok Jabatan	Jabatan	Pendidikan	Jumlah
Struktural	Eselon I	S3	1
	Eselon II	S2	5
	Eselon III	S2	15
	Eselon III	S1	1
	Eselon IV	S3	1
	Eselon IV	S2	26
	Eselon IV	S1	12
Pelaksana	-	S2	9
	-	S1	48
	-	D3	3
	-	SLTA	1
	-	SLTP	0
Jumlah			112

Sumber: Bappebti, 2020

3. Layanan Publik Bappebti

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan,

Terwujudnya Perdagangan Berjangka Komoditi (PBK), Sistem Resi Gudang (SRG) dan Pasar Lelang (PL) yang wajar, transparan, efisien dan efektif di Indonesia merupakan cita-cita Badan Pengawas Perdagangan Berjangka Komoditi (Bappebti) - Kementerian Perdagangan. Penerima layanan Bappebti berasal dari Pelaku Usaha PLK, Pelaku Usaha PLK, dan kementerian/lembaga. Berikut ini merupakan Jenis Layanan Publik Bappebti sesuai dengan Permendag No. 8 Tahun 2020. Pada Tabel 3.2 merupakan jenis layanan publik yang diberikan kepada penerima layanan publik.

Tabel 3.2. Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Bidang Perdagangan: BAPPEBTI

No.	KBLI	Perizinan Berusaha yang Dilaksanakan Melalui OSS	Bidang Spesifik
Perdagangan Berjangka Komoditi			
1	66112	Izin Usaha Bursa Berjangka	Izin Usaha Bursa Berjangka
2	66197	Izin Usaha Lembaga kliring berjangka	Izin Usaha Lembaga kliring berjangka
3	66125	Izin Usaha Pialang Berjangka	Ijin Usaha Pialang Berjangka
4	66125	Izin Usaha Pialang Berjangka	Persetujuan Pembukaan Kantor Cabang Pialang Berjangka
5	70204	Izin Usaha Penasihat Berjangka	Izin Usaha Penasihat Berjangka
6	66198	Izin Usaha Pengelola Sentra Dana Berjangka	Izin Usaha Pengelola Sentra Dana Berjangka
7	-	Izin Wakil Pialang Berjangka	Izin Wakil Pialang Berjangka
8	66124	Pendaftaran Pedagang Berjangka	Pendaftaran Pedagang Berjangka
9	-	Persetujuan Penyaluran Amanat Luar Negeri	Persetujuan Penyaluran Amanat Luar Negeri

No.	KBLI	Perizinan Berusaha yang Dilaksanakan Melalui OSS	Bidang Spesifik
10	-	Persetujuan Bank Umum Sebagai Bank Penyimpan Margin, Dana Kompensasi, Dana Jaminan	Persetujuan Bank Umum Sebagai Bank Penyimpan Margin, Dana Kompensasi, Dana Jaminan
11	-	Persetujuan Sebagai Penyelenggara Sistem Perdagangan Alternatif	Persetujuan Sebagai Penyelenggara Sistem Perdagangan Alternatif
12	-	Persetujuan Sebagai Peserta Sistem Perdagangan Alternatif	Persetujuan Sebagai Peserta Sistem Perdagangan Alternatif
13	-	Persetujuan Bursa Berjangka Untuk Melakukan Kegiatan Penyelenggaraan Pasar Fisik Komoditi Terorganisasi	Persetujuan Bursa Berjangka Untuk Melakukan Kegiatan Penyelenggaraan Pasar Fisik Komoditi Terorganisasi
14	-	Persetujuan Lembaga Kliring Berjangka Untuk Melakukan Kegiatan Kliring dan Penjaminan Penyelesaian Transaksi di Pasar Fisik Terorganisasi	Persetujuan Lembaga Kliring Berjangka Untuk Melakukan Kegiatan Kliring dan Penjaminan Penyelesaian Transaksi di Pasar Fisik Terorganisasi
15	-	Izin Wakil Penasihat Berjangka	Izin Wakil Penasihat Berjangka
16	-	Izin Wakil Pengelola Sentra Dana Berjangka	Izin Wakil Pengelola Sentra Dana Berjangka
Sistem Resi Gudang			
1	-	Persetujuan Sebagai Pengelola Sistem Resi Gudang	Persetujuan Sebagai Pengelola Sistem Resi Gudang
2	-	Persetujuan Sebagai Gudang Sistem Resi Gudang	Persetujuan Sebagai Gudang Sistem Resi Gudang
3	-	Persetujuan Sebagai Lembaga Penilaian Kesesuaian Sistem Resi Gudang	Persetujuan Sebagai Lembaga Penilaian Kesesuaian Sistem Resi Gudang
4	-	Persetujuan Sebagai Pusat Registrasi Sistem Resi Gudang	Persetujuan Sebagai Pusat Registrasi Sistem Resi Gudang
Pasar Lelang Komoditas			
1	-	Persetujuan Penyelenggara Pasar Lelang Komoditas	Persetujuan Penyelenggara Pasar Lelang Komoditas
2	-	Persetujuan Lembaga Kliring dan Penjaminan Pasar Lelang Komoditas	Persetujuan Lembaga Kliring dan Penjaminan Pasar Lelang Komoditas

No.	KBLI	Perizinan Berusaha yang Dilaksanakan Melalui OSS	Bidang Spesifik
T.B.A**			
1	-	Persetujuan Kepada Bank Sebagai Bank Penitipan Sentra Dana Berjangka	Persetujuan Kepada Bank Sebagai Bank Penitipan Sentra Dana Berjangka
2	-	Persetujuan Pedagang Fisik Komoditi	Persetujuan Pedagang Fisik Komoditi
3	-	Persetujuan Perantara Perdagangan Fisik Komoditi	Persetujuan Perantara Perdagangan Fisik Komoditi
4	-	Persetujuan Pengelola Tempat Penyimpanan Komoditi	Persetujuan Pengelola Tempat Penyimpanan Komoditi

Sumber: Permendag No. 8 Tahun 2020

Sedangkan data realisasi layanan yang diberikan kepada penerima layanan publik dari tahun 2017 – 2020 terdapat pada Tabel 3.3 dibawah ini.

Tabel 3.3 Jenis Perizinan Bidang PBK

No.	Jenis Perijinan	Jumlah Perijinan		
		2017	2018	2019
1	Persetujuan Izin sebagai Wakil Pialang Berjangka	153	196	258
2	Persetujuan Perubahan Kepala Kantor Cabang Pialang berjangka	6	2	10
3	Persetujuan Pencabutan Izin Wakil Pialang Berjangka	314	313	340
4	Persetujuan Perubahan Pengurus	27	19	13
5	Persetujuan Penyelenggara Sistem Perdagangan Alternatif (SPA)	-	-	2
6	Persetujuan Perpindahan (mutasi) Wakil Pialang Berjangka	105	59	84
7	Persetujuan Pembatalan Kantor Cabang	-	7	7
8	Persetujuan /Tanggapan Kegiatan Promosi atau Iklan	-	119	138
9	Persetujuan SOP	1	25	-
10	Persetujuan Trading Rules	2	41	38
11	Persetujuan Perubahan Alamat Kantor Cabang Pialang Berjangka	47	13	10
12	Perubahan Alamat Pedagang SPA	1	-	-
13	Persetujuan Segregated Account (Rekening Terpisah)	-	-	49

No.	Jenis Perijinan	Jumlah Perijinan		
		2017	2018	2019
14	Persetujuan Pergantian Kepala Kantor Cabang	-	-	9
15	Persetujuan Perubahan Nama Pialang Berjangka	2	-	1
16	Persetujuan Perubahan Alamat Kantor Pusat Pialang Berjangka	15	9	2
17	Persetujuan Izin Pedagang Berjangka	-	2	-
18	Persetujuan Izin Pembukaan Pialang Berjangka	-	-	2
19	Persetujuan Penyaluran Amanat Nasabah Ke Bursa Luar Negeri	1	-	1
20	Pencabutan Izin Usaha sebagai penyelenggara PBK	1	2	-
21	Persetujuan Pembukaan Kantor Cabang Pialang Berjangka	-	2	1
22	Persetujuan Penutupan Kantor Cabang Pialang Berjangka	3	-	-
23	Persetujuan Perubahan Alamat Pedagang SPA	-	2	2
24	Persetujuan Perubahan Pengurus Direktur Kepatuhan	-	-	5
25	Penerimaan Nasabah Secara Elektronik On-Line	5	1	1
26	Persetujuan Sertifikat Pedagang	4	1	2
27	Penyimpanan Bank Margin	-	-	1
28	Persetujuan Perubahan Status Wakil Pialang Berjangka untuk melakukan kegiatan sebagai Wakil Pialang Berjangka	14	-	-

IV. METODE SURVEI

1. Desain Survei

Survei Kepuasan Pengguna Layanan Bappebti menggunakan kombinasi pendekatan kuantitatif dengan metode survei menggunakan kuesioner. Survei ini menggunakan instrumen kuesioner yang sudah dibakukan sesuai teori dan konsep yang relevan dengan tetap melakukan proses adaptasi sesuai perkembangan situasi dan kondisi terkini dari Bappebti. Pendekatan kualitatif dilakukan dengan tujuan untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini perlu dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dapat dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling buruk hasilnya. Penentuan perbaikan harus direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan).

Variabel operasional yang diuji yaitu: (1) Kepuasan; (2) Kinerja; Aspek yang diteliti meliputi sembilan unsur kepuasan masyarakat berdasarkan PermenpanRB No. 14 Tahun 2017, dan aspek kinerja yang diteliti berkaitan dengan pelaksanaan tugas dan fungsi Bappebti dalam bidang Perdagangan Berjangka Komoditi, Sistem Resi Gudang, dan Pasar Lelang Komoditi meliputi kemudahan berusaha, pelaksanaan bimbingan teknis, layanan konsultasi hukum, layanan pengaduan masyarakat, informasi harga, publikasi dan literasi, serta integritas pelayanan. Data yang digunakan dalam survei ini adalah data primer melalui proses survei kepada sampel yang telah dipilih yang dilakukan secara daring pada bulan Oktober 2020 – January 2021

2. Definisi Operasional dan Pengukuran

Survei ini menggunakan instrumen kuesioner yang sudah dibakukan 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) Kepuasan (2) Kinerja;

Tabel 4.1 Definisi Operasional dan Pengukuran

Variabel	Definisi Operasional	Skala Pengukuran
Kepuasan	Seberapa tinggi tingkat kepuasan yang responden rasakan terkait dengan layanan yang diterima	1= Sangat Tidak Puas 2= Tidak Puas 3= Puas 4= Sangat Puas
Kinerja	Seberapa baik kinerja dari aspek layanan bagi responden	1= Sangat Buruk 2= Buruk 3= Baik 4= Sangat baik

Variable Kepuasan terdapat sembilan aspek tingkat kepuasan pengguna layanan berdasarkan indikator-indikator spesifik yang ditetapkan sesuai PemenpanRB No. 14 Tahun 2017 meliputi:

1. **Persyaratan** adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Aspek ini diukur dengan 3 (tiga) item pengukuran meliputi:
 - a. Informasi yang diberikan memuat semua persyaratan yang harus dipenuhi untuk memperoleh layanan
 - b. Informasi yang diberikan memuat semua prosedur layanan
 - c. Informasi yang diberikan memuat semua petunjuk pengisian dokumen
2. **Prosedur Pelayanan** adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Aspek ini diukur dengan 3 (tiga) item pengukuran meliputi:
 - a. Akses informasi tentang prosedur layanan mudah diperoleh
 - b. Akses informasi mengenai ada/tidaknya biaya atas layanan disampaikan secara terbuka
 - c. Akses informasi mengenai lamanya standar waktu proses layanan disampaikan secara terbuka

3. **Waktu Penyelesaian** adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Aspek ini diukur dengan 3 (tiga) item pengukuran meliputi:
 - a. Kantor Layanan memiliki jadwal pelayanan yang pasti
 - b. Kantor Layanan memberikan layanan secara tepat waktu sesuai standar waktu yang ditetapkan
 - c. Kantor Layanan memiliki sistem untuk memonitor tahapan proses penyelesaian layanan yang sedang dilalui
4. **Biaya/Tarif** adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Aspek ini diukur dengan 3 (tiga) item pengukuran meliputi:
 - a. Terdapat kepastian biaya terhadap layanan yang diberikan (Catatan: Untuk layanan gratis, tidak ada biaya apapun. Untuk layanan berbayar, tidak ada biaya tambahan di luar tarif)
 - b. Untuk layanan berbayar, besarnya biaya/tarif sesuai dengan aturan/ketentuan
 - c. Untuk layanan berbayar, besarnya tarif/biaya sesuai kewajaran
5. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan** adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Aspek ini diukur dengan 3 (tiga) item pengukuran meliputi:
 - a. Pelayanan diberikan secara adil sesuai dengan prosedur/ketentuan
 - b. Proses atau alur tahapan layanan bersifat sederhana sesuai dengan prosedur/ketentuan
 - c. Produk Pelayanan yang dihasilkan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
6. **Kompetensi Pelaksana** adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Aspek ini diukur dengan 4 (empat) item pengukuran meliputi:
 - a. Pegawai dapat diandalkan dalam memberikan layanan

- b. Pegawai cekatan dalam memberikan layanan
 - c. Pegawai memiliki keahlian yang baik dalam memberikan layanan
 - d. Pegawai memiliki pemahaman yang baik terhadap substansi/peraturan terkait layanan
7. **Perilaku Pelaksana** adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Aspek ini diukur dengan 6 (enam) item pengukuran meliputi:
- a. Pegawai bersedia membantu pengguna layanan sesuai tugas yang diatur dalam ketentuan yang resmi
 - b. Pegawai bersikap sopan kepada pengguna layanan
 - c. Pegawai mau mendengarkan dengan baik informasi dari pengguna layanan
 - d. Pegawai cepat tanggap dalam memberikan layanan
 - e. Pegawai bersikap disiplin dalam memberikan layanan
 - f. Pegawai berpenampilan profesional/rapih
8. **Pengaduan** adalah Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Aspek ini diukur dengan 2 (dua) item pengukuran meliputi:
- a. Tersedia akses komunikasi bagi pengguna untuk menyampaikan keluhan (*complaint*) atau pengaduan
 - b. Akses informasi mengenai hasil tindak lanjut keluhan (*complaint*) atau pengaduan disampaikan secara terbuka
9. **Sarana dan Prasarana** adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Aspek ini diukur dengan 4 (empat) item pengukuran meliputi:
- a. Kantor Layanan memiliki sarana prasarana yang baik
 - b. Kantor Layanan memiliki desain tata ruang yang baik
 - c. Kantor Layanan memiliki sistem informasi teknologi yang baik
 - d. Kantor Layanan memiliki suasana yang nyaman

3. 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 diukur (Sugiyono, 2004:137). Dengan demikian, instrumen yang valid merupakan instrumen yang benar-benar tepat untuk mengukur apa yang hendak diukur.

Uji validitas dilakukan untuk memastikan apakah alat atau instrument 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 kuisioner valid. Berdasarkan output uji *product moment pearson correlation* seperti dapat dilihat pada Lampiran 1, maka diketahui nilai Sig. (*2-tailed*) untuk hubungan korelasi antara item pertanyaan no.1 sampai pertanyaan no. 26 dengan Skor Total adalah sebesar 0,00 lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05 maka intrumen yang digunakan dalam survei ini adalah valid. Dalam memastikan validitas instrument, dilakukan validitas berdasarkan nilai r -hitung seperti pada Tabel 4.2 di bawah ini. Dalam Tabel 4.2 dapat lihat bahwa r -hitung lebih besar dari r -tabel, maka dapat disimpulkan bahwa instrument survey ini valid untuk digunakan.

Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Layanan

No	Aspek Layanan	Item	r-hitung	r-tabel	Validitas (r-hitung > R-tabel)
1	Persyaratan Pelayanan	Q1	0,821	0,227	Valid
		Q2	0,824	0,227	Valid
		Q3	0,829	0,227	Valid
2	Prosedur Pelayanan	Q4	0,835	0,227	Valid
		Q5	0,748	0,227	Valid
		Q6	0,816	0,227	Valid
3	Waktu Pelayanan	Q7	0,787	0,227	Valid
		Q8	0,836	0,227	Valid
		Q9	0,657	0,227	Valid
4	Biaya/Tarif	Q10	0,805	0,227	Valid
		Q11	0,805	0,227	Valid
		Q12	0,871	0,227	Valid
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	Q13	0,832	0,227	Valid
		Q14	0,802	0,227	Valid
		Q15	0,831	0,227	Valid
6	Kompetensi Pelaksana	Q16	0,837	0,227	Valid

No	Aspek Layanan	Item	r-hitung	r-tabel	Validitas (r-hitung > R-tabel)
		Q17	0,872	0,227	Valid
		Q18	0,868	0,227	Valid
7	Perilaku Pelaksana	Q19	0,761	0,227	Valid
		Q20	0,780	0,227	Valid
		Q21	0,798	0,227	Valid
		Q22	0,776	0,227	Valid
		Q23	0,683	0,227	Valid
8	Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan	Q24	0,795	0,227	Valid
		Q25	0,772	0,227	Valid
9	Sarana Dan Prasarana	Q26	0,883	0,227	Valid
		Q27	0,684	0,227	Valid
		Q28	0,684	0,227	Valid

Sumber: Hasil analisis

Reliabilitas adalah ukuran yang menunjukkan bahwa alat ukur yang digunakan dalam penelitian berperilaku mempunyai keandalan sebagai alat ukur, diantaranya diukur melalui konsistensi hasil pengukuran dari waktu ke waktu jika fenomena yang diukur tidak berubah (Harrison, dalam Zulganef, 2006). Menurut Cooper dan Schindler (2014), instrumen pengukuran dikatakan *reliabel* apabila instrumen tersebut mampu memberikan hasil yang konsisten dari waktu ke waktu dengan situasi dan kondisi yang berbeda.

Dalam survei ini, reliabilitas setiap variabel (aspek) diukur dengan menggunakan *Cronbach's alpha*. Jika nilai *cronbach's alpha* > 0.7 artinya reliabilitas mencukupi (*sufficient reliability*). Berdasarkan nilai *Cronbach's alpha* yang dirangkum di Tabel 4.3, terlihat bahwa seluruh item pengukuran indikator kepuasan berdasarkan aspek layanan yang telah ditetapkan dalam PermenPANRB No. 14 Tahun 2017 memiliki nilai *Cronbach's alpha* di atas 0,70 yakni menunjukkan tingkat reliabilitas cukup tinggi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel ini adalah *reliabel*.

Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Layanan

Aspek Layanan	<i>Cronbach's alpha</i>	<i>Cronbach's alpha</i> > 0.7
Persyaratan Pelayanan	0,751	<i>Reliabel.</i>
Prosedur Pelayanan	0,751	<i>Reliabel.</i>
Waktu Pelayanan	0,753	<i>Reliabel.</i>
Biaya/ Tarif	0,751	<i>Reliabel.</i>
Produk Spesifikasi Pelayanan	0,752	<i>Reliabel.</i>

Aspek Layanan	Cronbach's alpha	Cronbach's alpha > 0.7
Kompetensi Pelaksana	0,749	Reliabel.
Perilaku Pelaksana	0,753	Reliabel.
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	0,752	Reliabel.
Sarana dan Prasarana	0,759	Reliabel.

Sumber: Hasil analisis

Uji validitas dan reliabilitas juga dilakukan untuk variabel kinerja. Dalam survei ini uji validitas untuk variabel kinerja diukur dengan *product moment pearson correlation*. Jika r hitung $\geq r$ tabel (uji 2 sisi dengan taraf sig. 0,05) maka instrumen kuisioner valid. Berdasarkan *output* dari uji *product moment pearson correlation* seperti dapat dilihat pada Lampiran 2, maka diketahui nilai Sig. (*2-tailed*) untuk hubungan korelasi antara item pertanyaan no.1 sampai pertanyaan no.16 dengan skor total adalah sebesar 0,00 lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05 maka intrumen yang digunakan dalam survei ini adalah valid. Dalam memastikan validitas instrument, dilakukan validitas berdasarkan nilai r -hitung seperti pada Tabel 4.4 di bawah ini. Dalam Tabel 4.4, dapat lihat bahwa r -hitung lebih besar dari r -tabel, maka dapat disimpulkan bahwa instrument valid untuk digunakan.

Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja

No	Aspek Kinerja	Item	r-hitung	r-tabel	Validitas (r-hitung . R-tabel)
1	Kemudahan Berusaha	Q1	0,896	0,227	Valid
		Q2	0,747	0,227	Valid
		Q3	0,810	0,227	Valid
2	Bimbingan Teknis	Q4	0,903	0,227	Valid
		Q5	0,847	0,227	Valid
		Q6	0,870	0,227	Valid
3	Konsultasi Hukum	Q7	0,858	0,227	Valid
		Q8	0,906	0,227	Valid
4	Pengaduan Masyarakat	Q9	0,808	0,227	Valid
		Q10	0,836	0,227	Valid
5	Informasi Harga Komoditi	Q11	0,803	0,227	Valid
		Q12	0,863	0,227	Valid
6	Publikasi Dan Literasi	Q13	0,896	0,227	Valid
		Q14	0,817	0,227	Valid
		Q15	0,810	0,227	Valid
7	Integritas Pelayanan	Q16	0,665	0,227	Valid

Sumber: Hasil analisis

Selain dilakukan uji validitas, dalam menguji reliabilitas dari instrument survei untuk variabel kinerja ini juga dilakukan uji reliabilitas yang diukur dengan menggunakan analisis *Cronbach's alpha*. Jika nilai *cronbach's alpha* > 0.7 artinya reliabilitas mencukupi (*sufficient reliability*). Berdasarkan nilai *Cronbach's alpha* yang dirangkum di Tabel 4.5, terlihat bahwa seluruh item pengukuran untuk variabel kinerja menunjukkan nilai alpha lebih besar dari 0.7 maka dapat disimpulkan bahwa instrument dalam survey ini adalah *reliabel*.

Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kinerja

Aspek Kinerja	<i>Cronbach's alpha</i>	<i>Cronbach's alpha</i> > 0.7
Kemudahan Berusaha	0,968	<i>Reliabel</i>
Bimbingan Teknis	0,967	<i>Reliabel</i>
Konsultasi Hukum	0,968	<i>Reliabel</i>
Pengaduan Masyarakat	0,969	<i>Reliabel</i>
Informasi Harga Komoditi	0,969	<i>Reliabel</i>
Publikasi dan Literasi	0,968	<i>Reliabel</i>
Integritas Pelayanan	0,971	<i>Reliabel</i>

Sumber: Hasil analisis

4. Responden dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi dalam survei ini adalah seluruh pengguna layanan publik Bappbeti yang pernah menggunakan salah satu layanan dari 5 (lima) unit Eselon II di lingkungan Bappebti selama tahun 2020. Dengan mempertimbangkan keberagaman, kompleksitas dan keterwakilan setiap layanan, studi ini menggunakan metode *purposive sampling* (Cooper dan Schindler, 2014:359), sampel dipilih berdasarkan kesesuaian dengan tujuan penelitian yang ingin dicapai. Sebagai upaya untuk menghindari bias maka pemilihan responden adalah responden yang sudah melakukan atau yang telah mendapatkan layanan secara menyeluruh dari Bappebti yang dilakukan survei. Responden juga dibagi kedalam tiga proporsi *sampling*, yakni untuk responden *stakeholder* PBK, SRG, dan PLK.

Kuesioner dalam survei ini disebarakan secara daring melalui aplikasi *office form* dalam tiga tautan yang berbeda sesuai dengan kelompok responden masing. Survei ini dilakukan selama periode bulan Oktober – Januari 2021. Berdasarkan data yang diperoleh, total kuesioner yang telah diisi oleh responden sebanyak 75 kuesioner. Dari total 75 kuesioner yang diisi terdapat 3 (tiga) kuesioner yang telah terisi namun tidak dapat digunakan untuk

proses perhitungan indeks maupun analisis lanjutannya. Hal ini dikarenakan adanya responden yang mengisi disemua tautan, namun berdasarkan analisis lebih lanjut responden tersebut lebih cocok untuk mengisi pertanyaan untuk salah satu kelompok saja. Selain itu juga terdapat satu kuesioner yang tidak lengkap diisi, sehingga tidak bisa digunakan untuk analisa lanjutan.

Informasi pada Tabel 4.6 merangkum detail proses penyebaran kuesioner kepada responden. Survei ini juga memiliki tingkat objektivitas relatif cukup baik karena sebagian besar responden telah memiliki pengalaman dalam menggunakan layanan dan tidak memiliki riwayat pernah disurvei sebelumnya. Sehingga bias historikal pada survei ini bisa dihindari.

Tabel 4.6 Sebaran Kuesioner

No.	Keterangan	Jumlah
1	Jumlah Kuesioner yang diisi (<i>secara keseluruhan</i>)	75
	a. Responden PBK	53
	b. Responden SRG	10
	c. Responden PLK	12
2	Jumlah Kuesioner yang tidak diisi lengkap	1
3	Jumlah Kuesioner yang diisi lengkap	74
4	Jumlah Kuesioner yang dobel pengisian	3
	a. Responden PBK	1
	b. Responden SRG	1
	c. Responden PLK	1
5	Jumlah Kuesioner yang lengkap dan dapat dianalisis	71
	a. Responden PBK	52
	b. Responden SRG	9
	c. Responden PLK	10

Sumber: Hasil Analisis

5. 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 unit Eselon II berdasarkan tugas dan fungsi.

Dalam survei ini, kuesioner terbagi menjadi 3 (tiga) bagian yaitu:

- **Bagian A:** Pada bagian ini berisi profil umum responden (baik responden individu atau badan), identitas layanan, aspek kepuasan layanan dari layanan publik yang diterima oleh pelanggan. Penilaian dilakukan sesuai dengan aspek penilaian berdasarkan PermenPANRB No. 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. *Output* dari bagian A digunakan untuk menghitung skor indeks kepuasan masyarakat atas layanan publik Bappebti.
- **Bagian B:** Pada bagian ini berisi pertanyaan tambahan untuk menilai kinerja, dan kepuasan layanan spesifik dari Bappebti sesuai dengan tugas dan fungsinya melingkupi bidang Perdagangan Berjangka Komoditi (PBK), Sistem Resi Gudang, dan Pasar Lelang Komoditas. *Output* dari bagian b digunakan untuk menghitung skor indeks kinerja bappebti berdasarkan persepsi dari pengguna layanan publik.
- **Bagian C:** Pada bagian ini terdapat pertanyaan terbuka yang menampung saran responden untuk perbaikan kinerja layanan dan kepuasan.

6. 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:

1. 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, h. 398).

2. Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Penyusunan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) didasarkan pada hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik mengacu pada PermenPANRB No. 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. IKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan. Setidaknya ada tiga kelompok layanan publik yang dinilai dalam perhitungan ini yaitu layanan perizinan; layanan publikasi; dan layanan pengaduan dan konsultasi.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dapat didefinisikan nilai yang menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan terhadap Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Bappebti. Sebagai pedoman dalam perhitungan untuk mengetahui besarnya IKM maka dapat dilakukan dengan langkah-langkah pengolahan data sesuai dengan PermenPANRB No. 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yaitu:

1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan menggunakan “*nilai rata-rata tertimbang*” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap sembilan unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

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

2. Untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

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

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

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

4. Data yang telah masuk, akan dianalisa secara manual maupun dengan menggunakan aplikasi Microsoft Excel dan SPSS. Pengolahan data akan menghasilkan output seperti pada Tabel 4.7 di bawah ini.

Tabel 4.7 Nilai Interval Indeks Kepuasan Masyarakat

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Nilai Unit Pelayanan
	(NI)	(NIK)	(X)	(Y)
1	1.00-2.5996	25.00-64.99	D	Tidak Baik
2	2.60-3.064	65.00-76.60	C	Kurang Baik
3	3.0644-3.532	76.61-88.30	B	Baik
4	3.532-4.00	88.31-100.00	A	Sangat Baik

Sumber: PermenPANRB No. 14 tahun 2017

3. Indeks Kinerja Bappebti

Dalam mengidentifikasi layanan mana saja pada level Bappebti dan level unit Eselon II sesuai dengan tugas dan fungsi dari Bappebti yang kinerjanya memuaskan sehingga dapat dipertahankan dan yang tidak memuaskan sehingga perlu untuk dievaluasi kembali diperlukan pendekatan yang komprehensif. Indeks kinerja Bappebti merupakan indeks komposit/ gabungan dari indeks kinerja bappebti di bidang PBK, SRG, dan PLK. Nilai indeks kinerja bappebti dihitung dengan menggunakan “*nilai rata-rata tertimbang*” dari aspek kinerja yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas dan fungsi meliputi:

1. Kemudahan Berusaha
2. Bimbingan Teknis
3. Konsultasi Hukum
4. Pengaduan Masyarakat

5. Informasi Harga Komoditi
6. Publikasi dan Literasi
7. Integritas Pelayanan

Pendekatan indeks kinerja ini dilakukan dengan tujuan untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini perlu dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dapat dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling buruk hasilnya. Penentuan perbaikan harus direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan).

V. ANALISIS DATA

1. Hasil Agregat Level Bappebti

Pada sub-bab ini, analisis dimulai dengan data profil responden secara global pada level Bappebti. Profil responden 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 analisis untuk memberikan gambaran mengenai data yang diteliti dalam survei kepuasan masyarakat ini.

a. Profil Responden

Penelitian survei kepuasan pengguna layanan Bappebti ditujukan kepada responden yang pernah menggunakan salah satu layanan dari 5 (lima) unit Eselon II di lingkungan Bappebti selama tahun 2020. Di dalam survei ini total kuesioner yang telah diisi oleh responden sebanyak 75 kuesioner, namun kuesioner yang dapat dianalisis sebanyak 71 kuesioner. Hal ini dikarenakan ada empat kuesioner yang masuk tidak bisa dilakukan proses Analisa lebih lanjut seperti dikarenakan adanya pengulangan isian kuesioner.

Pada Tabel 5.1 ditunjukkan profil demografi dari para responden untuk tingkat agregat level Bappebti. Pertama, aspek gender, jumlah responden pria lebih dominan yakni sebanyak 60 orang (84,51 persen) dibandingkan responden wanita yang sebanyak 11 orang (15,49 persen). Kedua, aspek kelompok usia, responden survei didominasi kelompok usia antara 31-40 tahun (22,54 persen) dan kelompok usia antara 41-50 tahun (40,85 persen). Angka tersebut mengindikasikan bahwa sebagian besar responden yang disurvei tergolong muda dan produktif. Ketiga, aspek pendidikan terakhir, sebagian besar responden memiliki pendidikan sarjana S1 sebesar 70,42 persen, dan S2 sebesar 14,08 persen. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna layanan Bappebti adalah mereka yang memiliki pendidikan cukup baik.

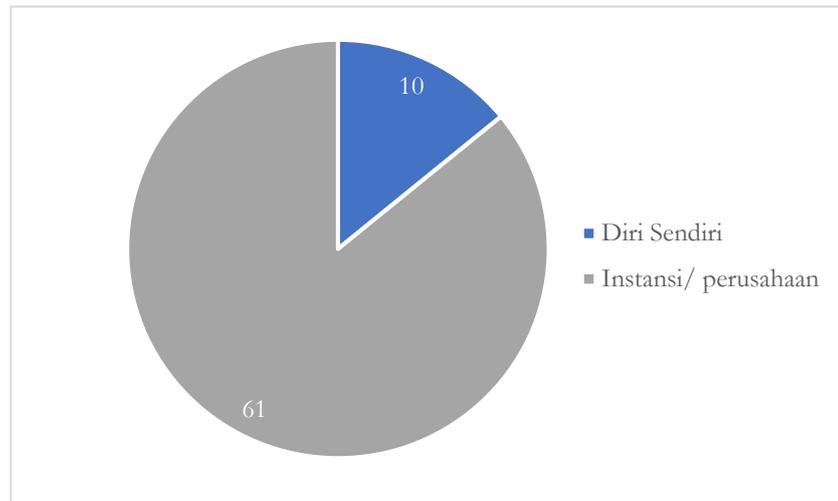
Tabel 5.1 Data Demografi Responden Survei

	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin		
Laki- laki	60	84,51%
Perempuan	11	15,49%
Total	71	100,00%
Usia		
20 - 30 Tahun	9	12,68%
31 - 40 Tahun	16	22,54%
41 - 50 Tahun	29	40,85%
51 - 60 Tahun	15	21,13%
> 60 Tahun	2	2,82%
Total	71	100,00%
Latar Belakang Pendidikan		
< SLTP	0	0,00%
SLTA	4	5,63%
D3	6	8,45%
S1	50	70,42%
S2	10	14,08%
S3	1	1,41%
Total	71	100,00%

Sumber: Hasil Analisis

Selain berdasarkan demografi jenis kelamin, usia, dan latar belakang Pendidikan. Profil responden juga dibedakan berdasarkan keterwakilan (individu. Institusi) dan status asal kelembagaan sebagaimana tertera dalam Grafik di bawah ini. Responden yang mewakili instansi/ perusahaan mendominasi status responden yakni sebanyak 61 orang (85,92%) dan status responden yang mewakili diri sendiri sebanyak 10 orang (14,08%).

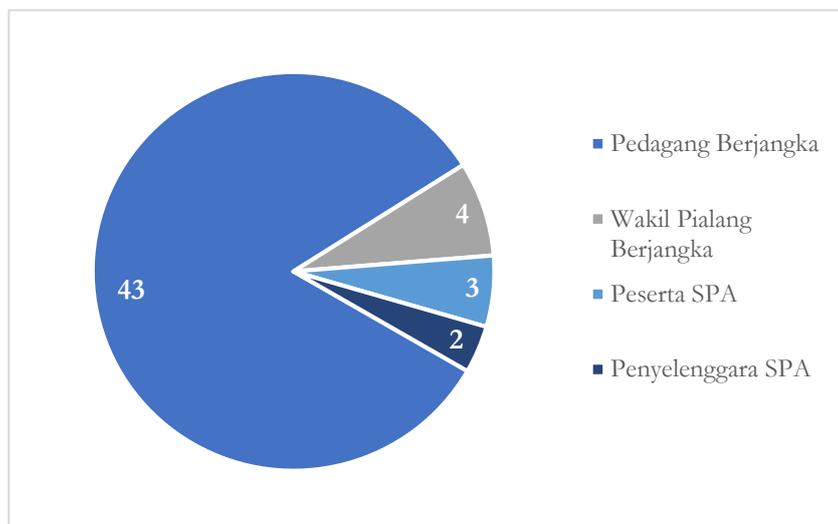
Gambar 5.1 Klasifikasi Status Responden



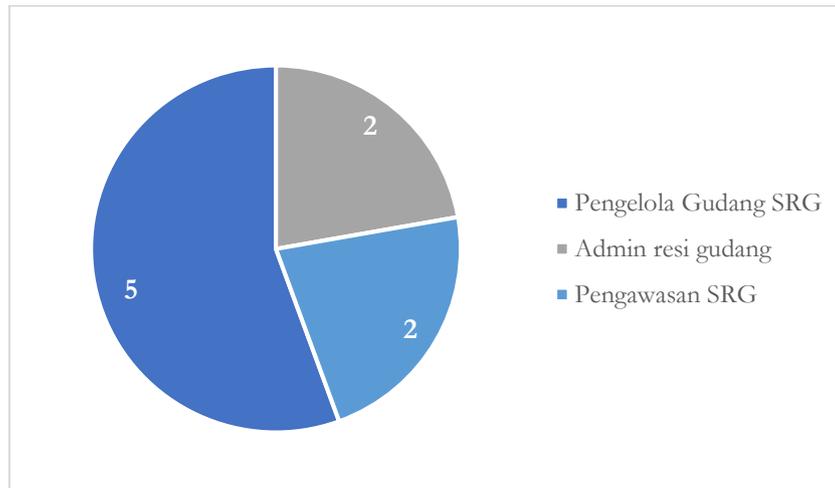
Sumber: Hasil analisis

Berdasarkan hasil survei, responden yang mengisi kuesioner dapat kita klasifikasikan menjadi tiga kelompok besar sesuai dengan *stakeholder* di masing-masing bidang, baik PBK, SRG, maupun PLK. Untuk responden stakeholder PBK (Lihat Gambar 5.2) terdiri dari Kelompok Pedagang Berjangka, Wakil Pialang Berjangka, Penyelenggara SPA dan Peserta SPA. Sedangkan untuk responden stakeholder SRG (Lihat Gambar 5.4) terdiri dari Pengelola SRG, Admin Pengelola SRG, dan Pengawas SRG. Dan untuk untuk responden stakeholder PLK (lihat Gambar 5.5) terdiri dari Penyelenggara PLK, Dinas yang menerima Dana Dekon, dan Peserta Pasar Lelang.

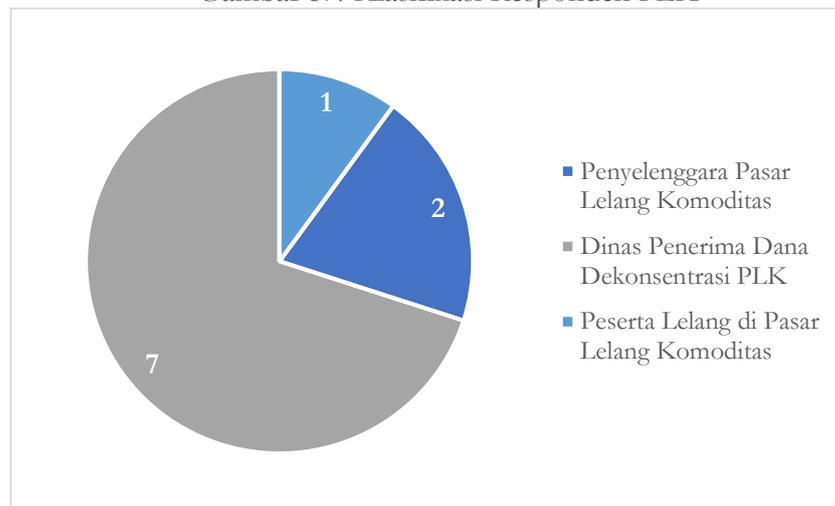
Gambar 5.2 Klasifikasi Responden PBK



Gambar 5.3 Klasifikasi Responden SRG



Gambar 5.4 Klasifikasi Responden PLK



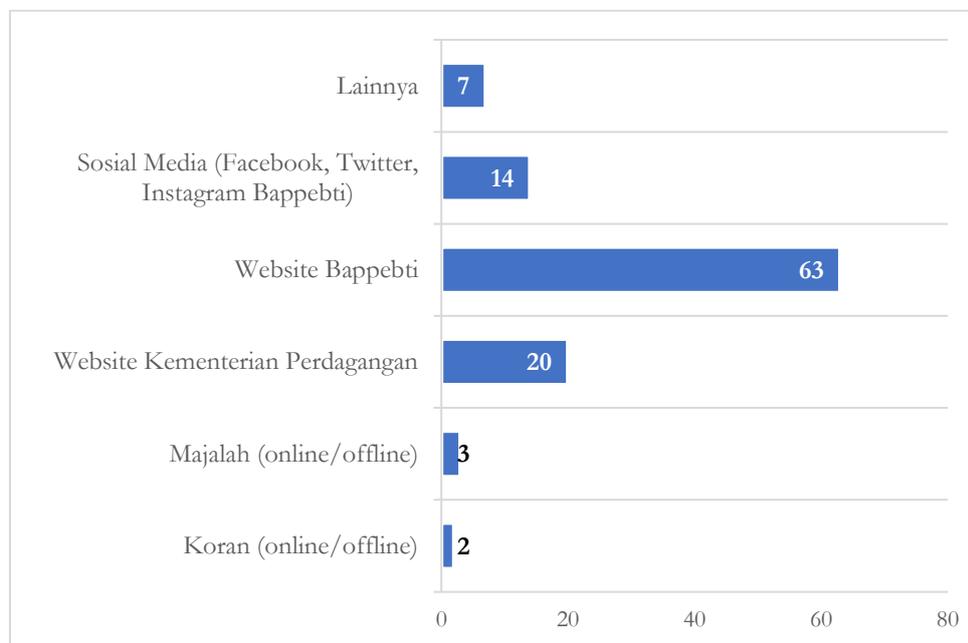
b. Interaksi Layanan

Pada sub-bab ini, analisis dilakukan dengan membahas beberapa informasi terkait interaksi responden dengan seluruh unit Eselon II di lingkungan Bappebti. Beberapa informasi tersebut mencakup: (1) media yang digunakan untuk mengakses informasi layanan Bappebti; (2) interaksi *stakeholder* dengan biro teknis Bappebti; (3) jenis layanan Bappebti yang diakses; dan (4) cara memperoleh layanan Bappebti.

Secara agregat pada level Bappebti, tercatat ada sebanyak 109 jawaban dari responden terkait dengan pertanyaan media yang digunakan untuk mengakses

layanan Bappebti. Angka jawaban ini lebih besar dari jumlah resmi responden tersebut diperoleh karena setiap responden bisa memilih lebih dari satu jawaban. Dari total angka tersebut (lihat Gambar 5.5) sebanyak 63 jawaban atau 57,80 persen mengaku lebih senang mengakses informasi tentang Bappebti melalui website Bappebti dan sebanyak 14 jawaban (18,35 persen) memilih mengakses informasi lewat website Kementerian Perdagangan. Responden merasa mendapatkan informasi yang lengkap dari kedua website tersebut dibandingkan dari media lain.

Gambar 5.5 Media Akses Informasi Layanan

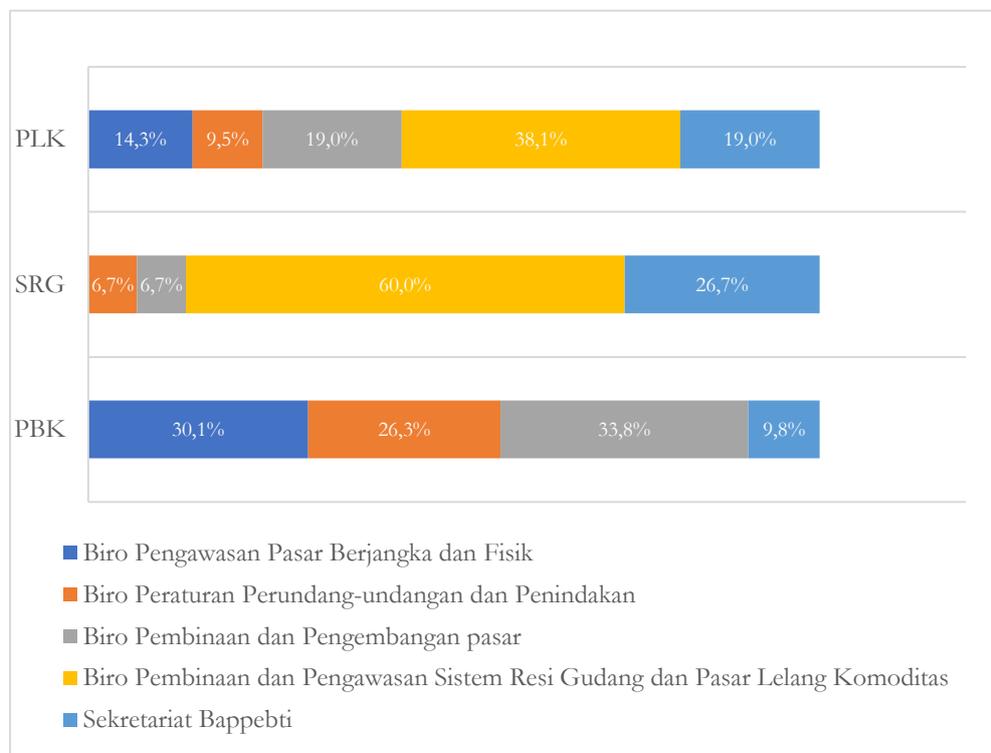


Sumber: Hasil analisis

Berdasarkan informasi yang didapatkan pada survei ini, responden banyak berinteraksi dengan berbagai unit di Bappebti. Namun secara agregat interaksi di unit Bappebti dapat kita klasifikasikan berdasarkan pelaksanaan tugas dan fungsi Bappebti itu sendiri, yakni di Bidang PBK, SRG, dan PLK (lihat Gambar 5.5). Kelompok responden yang merupakan *stakeholder* di Bidang PBK, SRG, dan PLK memiliki pola interaksi yang berbeda-beda dengan masing-masing biro di Bappebti. Bagi responden *stakeholder* PBK, interaksi paling dominan dilakukan dengan Biro pembinaan dan pengembangan pasar sebesar 33,8 persen, dan Biro

pengawasan pasar berjangka dan fisik sebesar 30,1 persen. Sedangkan *stakeholder* SRG, dominan berinteraksi dengan Biro pembinaan dan pengawasan SRG dan PLK sebesar 60 persen. Bagi responden yang merupakan *stakeholder* PLK, interaksi paling dominan dilakukan juga dengan Biro pembinaan dan pengawasan SRG dan PLK sebesar 38,1 persen. Hal ini menunjukkan pola interaksi yang terjalin antar responden *stakeholder* dan biro teknis sudah sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing biro.

Gambar 5.6 Interaksi *Stakeholder* dengan Biro Teknis Bappebti

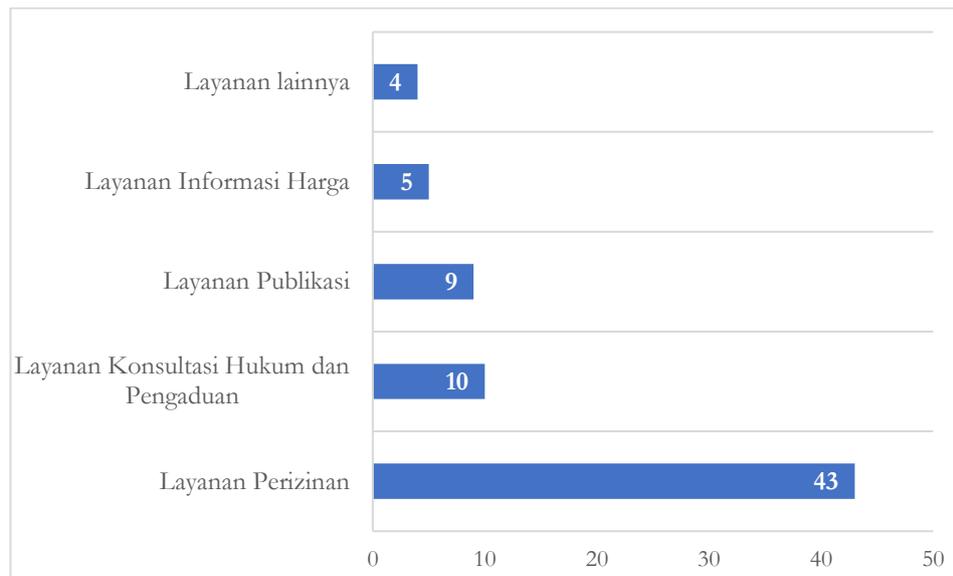


Sumber: Hasil analisis

Secara agregat pada level Bappebti tercatat ada sebanyak 71 jawaban terkait dengan jenis layanan yang diakses oleh responden. Mayoritas dari responden yakni sebanyak 43 jawaban atau sebesar 60,56 persen menggunakan layanan perizinan Bappebti. Sedangkan layanan berikutnya yang banyak diakses oleh responden adalah layanan konsultasi hukum dan pengaduan di bidang PBK, SRG, maupun PLK sebanyak 10 jawaban atau sebesar 14,08 persen. Selain itu ada juga layanan yang diklasifikasikan diluar layanan yang disurvei seperti

Layanan informasi terkait penggunaan dana dekon, Layanan informasi SRG yang diakses oleh responden. Informasi terkait sebaran jenis layanan yang diakses oleh responden dapat dilihat pada Gambar 5.7 di bawah ini.

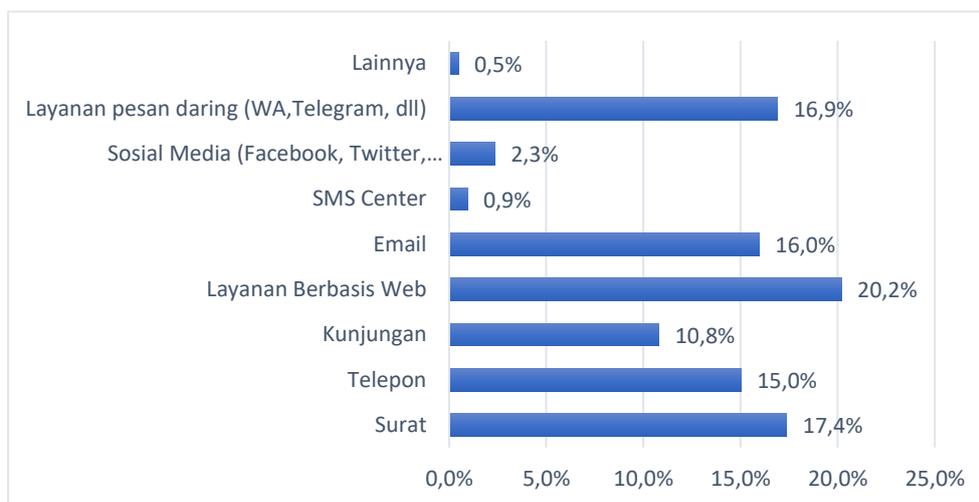
Gambar 5.7 Jenis Layanan yang diakses



Sumber: Hasil analisis

Selanjutnya, jika dilihat dari cara memperoleh layanan, didapatkan sebanyak 213 jawaban karena responden bisa memilih lebih dari satu jawaban. Informasi pada Gambar 5.5 menunjukkan bahwa untuk mendapatkan layanan yang diinginkan mayoritas responden yakni 20,2 persen mendapatkan layanan dengan cara mengakses layanan berbasis web baik yang diakses melalui website Bappebti maupun website Kementerian Perdagangan. Selain itu mayoritas responden layanan yang diakses oleh responden juga dilakukan melalui layanan pesan baik melalui surat resmi sebesar 17,4 persen maupun melalui layanan pesan daring seperti WA, Telegram dll ke masing-masing PIC di Biro teknis Bappebti yang dituju. Dari survei ini, layanan SMS center yang dikelola oleh Bappebti memiliki tingkat utilisasi paling rendah hanya sebesar 0,9 persen. Hal ini mengindikasikan bahwa responden dalam penelitian ini belum menggunakan fasilitas SMS Center ini dengan optimal. Informasi terkait sebaran cara responden memperoleh layanan dapat dilihat pada Gambar 5.8 di bawah ini.

Gambar 5.8 Cara Memperoleh Layanan



Sumber: Hasil analisis

c. 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 item jawaban untuk 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 khusus pada level Bappebti secara keseluruhan (lihat Tabel 5.2).

Tabel 5.2 Nilai rata-rata item pertanyaan variabel kepuasan layanan

No.	Aspek Layanan	Nilai Rata-rata
1	Persyaratan Pelayanan	3,15
1.1	Informasi yang diberikan memuat semua persyaratan yang harus dipenuhi untuk memperoleh layanan	3,21
1.2	Informasi yang diberikan memuat semua prosedur layanan	3,18
1.3	Informasi yang diberikan memuat semua petunjuk pengisian dokumen	3,07
2	Prosedur Pelayanan	3,11

No.	Aspek Layanan	Nilai Rata-rata
2.1	Akses informasi tentang prosedur layanan mudah diperoleh	3,13
2.2	Akses informasi mengenai ada/tidaknya biaya atas layanan disampaikan secara terbuka	3,20
2.3	Akses informasi mengenai lamanya standar waktu proses layanan disampaikan secara terbuka	3,00
3	Waktu Pelayanan	3,11
3.1	Kantor Layanan memiliki jadwal pelayanan yang pasti	3,13
3.2	Kantor Layanan memberikan layanan secara tepat waktu sesuai standar waktu yang ditetapkan	3,08
3.2	Kantor Layanan memiliki sistem untuk memonitor tahapan proses penyelesaian layanan yang sedang dilalui	3,13
4	Biaya/Tarif	3,21
4.1	Terdapat kepastian biaya terhadap layanan yang diberikan (Catatan: Untuk layanan gratis, tidak ada biaya apapun. Untuk layanan berbayar, tidak ada biaya tambahan di luar tarif)	3,24
4.2	Untuk layanan berbayar, besarnya biaya/tarif sesuai dengan aturan/ketentuan	3,23
4.3	Untuk layanan berbayar, besarnya tarif/biaya sesuai kewajiban	3,17
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	3,12
5.1	Pelayanan diberikan secara adil sesuai dengan prosedur/ketentuan	3,10
5.2	Proses atau alur tahapan layanan bersifat sederhana sesuai dengan prosedur/ketentuan	3,10
5.3	Produk Pelayanan yang dihasilkan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan	3,15
6	Kompetensi Pelaksana	3,08
6.1	Pegawai dapat diandalkan dalam memberikan layanan	3,10
6.2	Pegawai cekatan dalam memberikan layanan	3,06
6.3	Pegawai memiliki keahlian yang baik dalam memberikan layanan	3,08
7	Perilaku Pelaksana	3,24
7.1	Pegawai bersedia membantu pengguna layanan tanpa membeda-bedakan	3,18

No.	Aspek Layanan	Nilai Rata-rata
7.2	Pegawai bersikap sopan kepada pengguna layanan	3,27
7.3	Pegawai mau mendengarkan dengan baik informasi dari pengguna layanan	3,23
7.4	Pegawai bersikap disiplin dalam memberikan layanan	3,24
7.5	Pegawai berpenampilan professional/rapih	3,27
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,11
8.1	Tersedia akses komunikasi bagi pengguna untuk menyampaikan keluhan (<i>complaint</i>) atau pengaduan	3,11
8.2	Hasil tindak lanjut keluhan (<i>complaint</i>) atau pengaduan disampaikan secara terbuka	3,11
9	Sarana dan prasarana	3,60
9.1	Kantor Layanan memiliki sarana prasarana yang baik	3,11
9.2	Kantor Layanan memiliki sistem informasi teknologi yang baik	3,82
9.3	Kantor Layanan memiliki suasana yang nyaman	3,86

Sumber: Hasil analisis

2. Indeks Kepuasan Masyarakat

a. Agregat Level Bappebti

Sub-bab ini membahas mengenai indeks kepuasan masyarakat atas layanan public Bappebti guna menjawab pertanyaan riset yang pertama (PR1) yakni “*Bagaimana tingkat kepuasan pengguna layanan yang meliputi unsur/aspek layanan spesifik pada level Bappebti?*”. Perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) didasarkan pada hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik mengacu pada PermenPANRB No. 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. IKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan.

Berdasarkan 9 (Sembilan) aspek layanan yang dirinci dalam 28 butir pertanyaan, maka 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 Masyarakat. Perhitungan indeks kepuasan Masyarakat didasarkan pada survei pengguna layanan yang terdiri dari pengguna layanan perizinan, layanan konsultasi hukum dan pengaduan, layanan informasi harga, dan layanan publikasi. Pada Tabel 5.3 menunjukkan indeks kepuasaan masyarakat atas layanan publik Bappebti dengan metode perhitungan sesuai dengan PermenPANRB No. 17 Tahun 2017.

Tabel 5.3 Indeks Kepuasan Masyarakat atas Layanan Bappebti

Aspek Pelayanan		Nilai Rata-rata per aspek	Nilai Rata-rata tertimbang per aspek
A1	Persyaratan Pelayanan	3,155	0,351
A2	Prosedur Pelayanan	3,108	0,345
A3	Waktu Pelayanan	3,113	0,346
A4	Biaya/Tarif	3,211	0,357
A5	Produk Spesifikasi Pelayanan	3,117	0,346
A6	Kompetensi Pelaksana	3,080	0,342
A7	Perilaku Pelaksana	3,237	0,360
A8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,113	0,346
A9	Sarana dan prasarana	3,596	0,400
Nilai Rata-Rata Tertimbang			3,197
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat			79,925
Huruf Mutu Layanan			B
Mutu Layanan			Baik

Sumber: Hasil Analisis

Berdasarkan perhitungan sesuai dengan pedoman pada PermenPANRB No.17 Tahun 2017 seperti terlihat pada Tabel 5.3 di atas, maka dapat disimpulkan bahwa nilai indeks kepuasan masyarakat atas layanan Bappebti

untuk tahun 2020 sebesar **79,925**. Berdasarkan pedoman, nilai indeks kepuasan masyarakat ini termasuk ke dalam mutu layanan '**B**', dengan kriteria layanan **Baik**.

Dalam menjawab pertanyaan riset kedua (PR2) "aspek layanan yang sudah baik dan perlu dipertahankan" dan pertanyaan riset ketiga (PR3) "aspek layanan yang masih perlu ditingkatkan". Seperti yang ditunjukkan pada Tabel 5.3, studi menggunakan batas kritis (*cut-off point*) sebesar 3.06 (skala 1 s.d. 4) karena nilai ini ditetapkan untuk menentukan aspek layanan yang sudah baik dan masih kurang baik kinerjanya. Secara agregat nilai per aspek sudah cukup baik, Bappebti hanya perlu mempertahankan yang sudah ada. Berdasarkan informasi pada Tabel 5.3 di atas, aspek layanan yang menunjukkan angka tertinggi berdasarkan persepsi responden adalah sarana dan prasarana sebesar **3,596**. Hal ini menunjukkan berdasarkan persepsi dari responden yang mengisi kuesioner, bahwa Bappebti telah memiliki fasilitas sarana dan prasarana yang cukup memadai dalam memberikan layanan bagi *stakeholdernya*. Hasil Analisis lebih lanjut dalam aspek ini terdapat sub-aspek yang menyusunnya dapat dilihat dari skor dimensi aspek layanan yang bersangkutan:

1. Kantor Layanan memiliki sarana prasarana yang baik sebesar 3,11.
2. Kantor Layanan memiliki sistem informasi teknologi yang baik sebesar 3,82
3. Kantor Layanan memiliki suasana yang nyaman sebesar 3,86

Sedangkan aspek yang mendapatkan penilaian yang rendah oleh responden adalah aspek kompetensi pelaksana yang mendapatkan penilaian sebesar **3,080** lebih rendah dibanding rata-rata seluruh aspek pelayanan Bappebti, walaupun secara matematis masih diatas batas *cut-off* kinerja kategori Baik. Hal ini menunjukkan bahwa diperlukan intervensi dan langkah kongkrit untuk memperbaiki kompetensi pelaksana dalam memberikan layanan ke pada masyarakat. Di dalam aspek ini terdapat sub-aspek penyusunnya yang

dapat dilihat dari skor dimensi aspek layanan yang bersangkutan sebagai berikut:

1. Pegawai dapat diandalkan dalam memberikan layanan sebesar 3,10
2. Pegawai cekatan dalam memberikan layanan sebesar 3,06
3. Pegawai memiliki keahlian yang baik dalam memberikan layanan sebesar 3,08

Berdasarkan analisis lebih lanjut terhadap aspek kompetensi ini, responden memiliki persepsi terhadap sub-aspek dari kompetensi pegawai Bappebti. Sub-aspek kecekatan (*responsiveness*) pegawai Bappebti dalam merespon permintaan atau memberikan layanan merupakan sub-aspek yang mesti ditingkatkan dibandingkan sub-aspek keandalan dan keahlian pegawai dalam memberikan pelayanan. Hal ini dikarenakan hanya mendapatkan nilai sebesar 3,060 lebih rendah dari nilai rata-rata aspek kompetensi pelaksana seperti aspek keandalan mendapat nilai 3,100 dan aspek keahlian 3,080. Namun demikian, secara agregat aspek kompetensi masih lebih rendah dibandingkan dengan aspek pelayanan yang lainnya.

b. Bidang Perdagangan Berjangka Komoditi (PBK)

Pada sub-bab ini membahas agregat nilai kepuasan untuk masing-masing bidang yang menjadi tugas dan fungsi dari Bappebti, secara khusus untuk Bidang Perdagangan Berjangka Komoditi. Perhitungan indeks kepuasan masyarakat didasarkan pada survei pengguna layanan yang terdiri dari pengguna layanan perizinan, layanan konsultasi hukum dan pengaduan, layanan informasi harga, dan layanan publikasi yang berkaitan dengan bidang PBK. Penghitungan nilai IKM berdasarkan pada 9 (Sembilan) aspek layanan yang dirinci dalam 28 butir pertanyaan, maka 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. Informasi pada Tabel 5.4 menunjukkan nilai indeks kepuasan masyarakat atas layanan Bappebti di dibidang PBK.

Tabel 5.4 Indeks Kepuasan Masyarakat atas Layanan Bappebti bidang PBK

Aspek Pelayanan		Nilai Rata-rata per aspek	Nilai Rata-rata tertimbang per aspek
A1	Persyaratan Pelayanan	3,128	0,348
A2	Prosedur Pelayanan	3,090	0,343
A3	Waktu Pelayanan	3,083	0,343
A4	Biaya/Tarif	3,186	0,354
A5	Produk Spesifikasi Pelayanan	3,064	0,340
A6	Kompetensi Pelaksana	3,013	0,335
A7	Perilaku Pelaksana	3,212	0,357
A8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,096	0,344
A9	Sarana dan prasarana	3,673	0,408
Nilai Rata-Rata Tertimbang			3,177
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat			79,43
Huruf Mutu Layanan			B
Mutu Layanan			Baik

Sumber: Hasil Analisis

Berdasarkan informasi pada Tabel 5.4 di atas, maka dapat disimpulkan bahwa nilai indeks kepuasan masyarakat atas layanan Bappebti di Bidang PBK untuk tahun 2020 sebesar **3,177** atau setara dengan **79,430**. Berdasarkan pedoman, nilai indeks kepuasan masyarakat ini termasuk ke dalam mutu layanan '**B**', dengan kriteria layanan **Baik**.

Dalam menjawab pertanyaan riset kedua (PR2) "aspek layanan yang sudah baik dan perlu dipertahankan" dan pertanyaan riset ketiga (PR3) "aspek layanan yang masih perlu ditingkatkan" dalam layanan publik Bappeti bidang PBK. Seperti yang ditunjukkan pada Tabel 5.4, studi menggunakan batas kritis (*cut-off point*) sebesar 3.06 (skala 1 s.d. 4), maka seluruh aspek pelayanan sudah masuk kategori yang baik. Namun ada beberapa aspek yang harus diperbaiki terkait dengan kepuasan layanan ini aspek layanan yang menunjukkan angka tertinggi berdasarkan persepsi responden adalah sarana

dan prasarana sebesar **3,673**. Hal ini menunjukkan berdasarkan persepsi dari responden yang mengisi kuesioner sarana dan prasarana sudah cukup memadai.

Selain aspek sarana-prasarana, aspek perilaku pelaksana juga mendapatkan penilaian yang baik dari responden sebesar 3,212. Analisis lebih lanjut dalam aspek ini terdapat sub-aspek yang menyusunnya dapat dilihat dari skor dimensi aspek layanan yang bersangkutan:

1. Pegawai bersedia membantu pengguna layanan tanpa membeda-bedakan sebesar 3,15.
2. Pegawai bersikap sopan kepada pengguna layanan sebesar 3,25.
3. Pegawai mau mendengarkan dengan baik informasi dari pengguna layanan sebesar 3,19.
4. Pegawai bersikap disiplin dalam memberikan layanan sebesar 3,21.
5. Pegawai berpenampilan professional/rapih sebesar 3,25.

Sedangkan untuk aspek yang harus ditingkatkan karena mendapatkan nilai yang lebih rendah adalah aspek kompetensi pelaksana dengan nilai sebesar 3,013 dibawah nilai *cut-off* sebesar 3,060 dalam menetapkan suatu aspek layanan yang sudah baik dan masih kurang baik kinerjanya. Dapat disimpulkan bahwan aspek kompetensi memiliki nilai mutu yang kurang baik. Analisis lebih lanjut dalam aspek ini terdapat sub-aspek yang menyusunnya dapat dilihat dari skor dimensi aspek kompetensi layanan yang bersangkutan:

1. Pegawai dapat diandalkan dalam memberikan layanan sebesar 3,02
2. Pegawai cekatan dalam memberikan layanan sebesar 2,96
3. Pegawai memiliki keahlian yang baik dalam memberikan layanan sebesar 3,06

Dari hasil analisis lebih lanjut, aspek kompetensi memiliki sub-aspek yang menjadi komponen penyusunnya. Sub-aspek yang memiliki nilai yang paling rendah adalah sub-aspek kecekatan (*responsiveness*) sebesar 2,96. Hal ini menunjukkan bahwa aspek ini terutama sub-aspek kecekatan harus ditingkatkan kembali kinerjanya.

c. Bidang Sistem Resi Gudang (SRG)

Pada sub-bab ini membahas agregat nilai kepuasan untuk masing-masing bidang yang menjadi tugas dan fungsi dari Bappebti, secara khusus untuk Bidang Sistem Resi Gudang. Perhitungan indeks kepuasan masyarakat didasarkan pada survei pengguna layanan yang terdiri dari pengguna layanan perizinan, layanan konsultasi hukum dan pengaduan, layanan informasi harga, dan layanan publikasi yang berkaitan dengan bidang SRG.

Berdasarkan informasi pada Tabel 5.5, Berdasarkan 9 (Sembilan) aspek layanan yang dirinci dalam 28 butir pertanyaan, maka 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. Maka didapatkan nilai indeks kepuasan masyarakat untuk bidang SRG sebesar **3,321** atau setara dengan **83,04**. Nilai ini masuk ke dalam kategori **huruf mutu B**, dengan nilai mutu **Baik**.

Tabel 5.5 Indeks Kepuasan Masyarakat atas Layanan Bappebti bidang SRG

Aspek Pelayanan		Nilai Rata-rata per aspek	Nilai Rata-rata tertimbang per aspek
A1	Persyaratan Pelayanan	3,259	0,362
A2	Prosedur Pelayanan	3,222	0,358
A3	Waktu Pelayanan	3,222	0,358
A4	Biaya/Tarif	3,259	0,362
A5	Produk Spesifikasi Pelayanan	3,296	0,366
A6	Kompetensi Pelaksana	3,333	0,370
A7	Perilaku Pelaksana	3,333	0,370
A8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,167	0,352
A9	Sarana dan prasarana	3,741	0,416
Nilai Rata-Rata Tertimbang			3,321
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat			83,04
Huruf Mutu Layanan			B
Mutu Layanan			Baik

Untuk menjawab pertanyaan riset kedua (PR2) “aspek layanan yang sudah baik dan perlu dipertahankan” dan pertanyaan riset ketiga (PR3) “aspek layanan yang masih perlu ditingkatkan” dalam layanan publik Bappebti bidang SRG. Berdasarkan Tabel 5.5, Aspek layanan untuk bidang SRG sudah cukup baik, dengan aspek yang paling besar nilainya adalah aspek sarana dan prasarana sebesar 3,741 dan aspek kompetensi dan perilaku pelaksana mendapat nilai yang sama sebesar 3,333. Namun demikian untuk aspek penanganan, pengaduan saran dan masukan dengan nilai sebesar 3,167 masih dapat ditingkatkan kembali kinerjanya sehingga akan memberikan dampak naiknya level kepuasan dari *stakeholder* yang merasakan layanan yang diberikan.

d. Bidang Pasar Lelang Komoditi (PLK)

Pada sub-bab ini membahas agregat nilai kepuasan untuk masing-masing bidang yang menjadi tugas dan fungsi dari Bappebti, secara khusus untuk Bidang Pasar Lelang Komoditi. Perhitungan indeks kepuasan masyarakat didasarkan pada survei pengguna layanan yang terdiri dari pengguna layanan perizinan, layanan konsultasi hukum dan pengaduan, layanan informasi harga, dan layanan publikasi yang berkaitan dengan bidang PLK.

Berdasarkan hasil survei terhadap responden atas sembilan aspek layanan yang dirinci dalam 28 butir pertanyaan, maka 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. Selanjutnya hasil survei, dilakukan perhitungan sesuai dengan pedoman dari KemenPANRB, didapatkan nilai indeks kepuasan masyarakat untuk layanan Bappebti di bidang PLK sebesar **3,179 atau setara dengan 79,46** dengan kategori mutu **Baik**. Hal ini menunjukkan bahwa Bappebti perlu mempertahankan yang sudah ada dan bernilai baik. Informasi selengkapnya dapat dilihat pada Tabel 5.6 di bawah ini.

Tabel 5.6 Indeks Kepuasan Masyarakat atas Layanan Bappebti bidang PLK

Aspek Pelayanan		Nilai Rata-rata per aspek	Nilai Rata-rata tertimbang per aspek
A1	Persyaratan Pelayanan	3,182	0,354
A2	Prosedur Pelayanan	3,091	0,343
A3	Waktu Pelayanan	3,152	0,350
A4	Biaya/Tarif	3,273	0,364
A5	Produk Spesifikasi Pelayanan	3,212	0,357
A6	Kompetensi Pelaksana	3,182	0,354
A7	Perilaku Pelaksana	3,255	0,362
A8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,136	0,348
A9	Sarana dan prasarana	3,061	0,340
Nilai Rata-Rata Tertimbang			3,179
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat			79,46
Huruf Mutu Layanan			B
Mutu Layanan			Baik

Sumber: Hasil Analisis

Dari hasil survei sebagaimana terlihat pada Tabel 5.6, aspek yang memiliki nilai paling tinggi merupakan aspek Biaya/ Tarif sebesar 3,273 dan Perilaku Pelaksana 3,255. Analisis lebih lanjut terkait sub-aspek yang berkaitan dengan aspek Biaya/Tarif sebagai berikut:

1. Terdapat kepastian biaya terhadap layanan yang diberikan sebesar 3,23
2. Untuk layanan berbayar, besarnya biaya/tarif sesuai dengan aturan/ketentuan sebesar 3,19
3. Untuk layanan berbayar, besarnya tarif/biaya sesuai kewajaran sebesar 3,13

Berdasarkan analisis kuantitatif yang menyatakan bahwa aspek biaya/ tarif sebagai bagian layanan yang dinilai paling memuaskan. Dengan makna lain bahwa Bappebti dinilai cenderung mampu menyajikan kepastian biaya

layanan yang nol/gratis sehingga pengguna merasa puas atas aspek layanan ini. Sedangkan untuk sub-aspek Perilaku Pelaksana sebagai berikut:

1. Pegawai bersedia membantu pengguna layanan tanpa membedakan sebesar 3,15
2. Pegawai bersikap sopan kepada pengguna layanan sebesar 3,25
3. Pegawai mau mendengarkan dengan baik informasi dari pengguna layanan sebesar 3,19
4. Pegawai bersikap disiplin dalam memberikan layanan sebesar 3,21
5. Pegawai berpenampilan *professional*/rapih sebesar 3,25

Selaras dengan temuan analisis kuantitatif diatas responden mencatatkan dukungan atas kepuasan pada perilaku pegawai yang dinilai dinilai berpenampilan rapih, disiplin, dan sopan dalam meberikan layanan pada masyarakat.

3. Indeks Kinerja Layanan Bappebti

a. Agregat Level Bappebti

Sub-bab ini membahas mengenai indeks kinerja Bappebti dalam pelaksanaan tugas dan fungsi Bappebti di bidang Perdagangan Berjangka Komoditi, Sistem Resi Gudang, dan Pasar Lelang Komoditi. Dalam perhitungan indek ini, diharapkan dapat teridentifikasi layanan mana saja sesuai dengan tugas dan fungsi dari Bappebti yang kinerjanya memuaskan sehingga dapat dipertahankan dan yang tidak memuaskan sehingga perlu untuk dievaluasi kembali diperlukan pendekatan yang komprehensif.

Indeks Kinerja Layanan Bappebti diukur pada tujuh kinerja Bappebti yang dinilai oleh responden melalui kuesioner yang terdiri dari 16 butir pertanyaan. Responden diminta untuk menilai kinerja dengan skala 1 s.d. 4 yakni 1 = Sangat Buruk, 2 = Buruk, 3 = Baik, dan 4 = Sangat Baik. Nilai rata-rata dari kinerja bappebti kemudian menjadi angka Indeks Kinerja Layanan Bappebti seperti dapat dilihat pada Tabel 5.7 di bawah ini.

Tabel 5.7 Indeks Kinerja Bappebti

Kinerja yang dinilai		Nilai Rata-rata per aspek	Nilai Rata-rata tertimbang per aspek
K1	Kemudahan Berusaha	3,11	0,44
K2	Bimbingan Teknis	3,21	0,46
K3	Konsultasi Hukum	3,20	0,46
K4	Pengaduan Masyarakat	3,11	0,44
K5	Informasi Harga Komoditi	3,14	0,45
K6	Publikasi Dan Literasi	3,15	0,45
K7	Integritas Pelayanan	3,38	0,48
Nilai Rata-Rata Tertimbang			3,19
Nilai Indeks Kinerja			79,63
Huruf Mutu Layanan			B
Mutu Layanan			Baik

Sumber: Hasil olah data

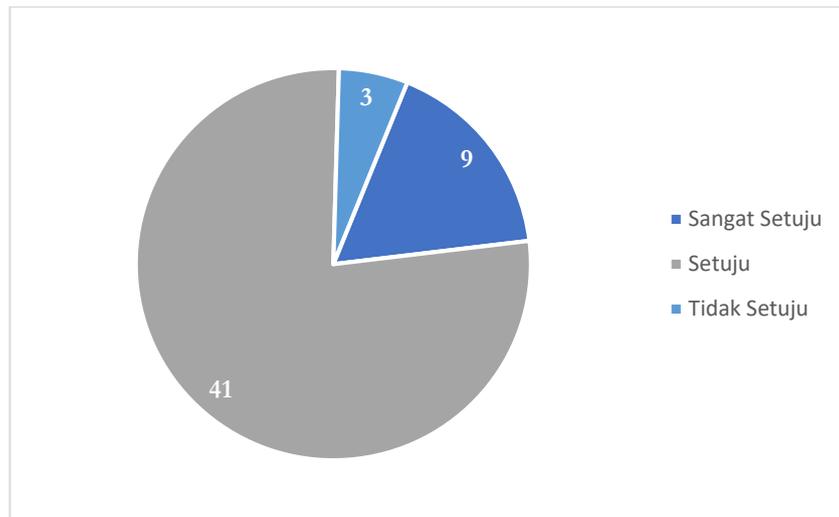
Informasi pada Tabel 5.7 memperlihatkan nilai Indeks Kinerja sebesar 79,63. Hal ini termasuk dalam kategori huruf mutu layanan ‘B’, dengan predikat Baik. Pada masing-masing kinerja yang dinilai oleh responden, semua nilai rata-ratanya berada diatas *cut-off* 3,060 sebagai ambang batas dari nilai mutu baik. Dalam menjawab pertanyaan riset kedua (PR4) “Bagaimana kinerja yang sudah baik dan perlu dipertahankan” dalam layanan publik Bappebti. Maka dapat disimpulkan bahwa semua kinerja yang disurvei sudah dalam level baik, dan harus dipertahankan.

b. Bidang Perdagangan Berjangka Komoditi

Sub-bab ini membahas beberapa informasi terkait interaksi responden dan kaitannya dengan kinerja Bappebti di bidang Perdagangan Berjangka Komoditi sebagai wujud pelaksanaan tugas dan fungsi Bappebti. Dalam pembahasan dalam sub-bab ini, responden menjawab beberapa butir pertanyaan yang berkaitan dengan persepsi responden terhadap kinerja Bappebti. Pertanyaan pertama berkaitan dengan pelaksanaan tugas dan fungsi Bappebti di bidang PBK yakni ”*Bappebti telah berkontribusi meningkatkan volume dan nilai transaksi bilateral maupun multilateral PBK dalam negeri?*”, Gambar

5.9 menunjukkan jawaban dari responden, dimana sebanyak 41 responden menjawab setuju, 9 menjawab sangat setuju, dan 3 responden menjawab tidak setuju.

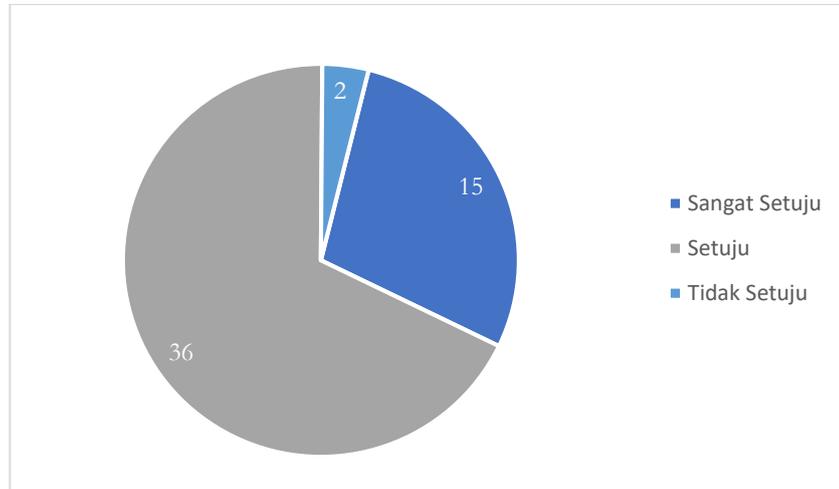
Gambar 5.9 Bappebti telah berkontribusi meningkatkan volume dan nilai transaksi



Sumber: Hasil olah data

Dalam pembahasan dalam sub-bab ini, responden menjawab beberapa butir pertanyaan yang berkaitan dengan persepsi responden terhadap kinerja Bappebti. Pertanyaan kedua berkaitan dengan pelaksanaan tugas dan fungsi Bappebti di bidang PBK yakni ”Bappebti telah melakukan perannya secara optimal dalam melakukan pembinaan terhadap Pelaku usaha PBK sesuai prosedur yang telah ditetapkan?”, Gambar 5.10 menunjukkan jawaban dari responden, dimana sebanyak 36 responden menjawab setuju, 15 menjawab sangat setuju, dan 2 responden menjawab tidak setuju.

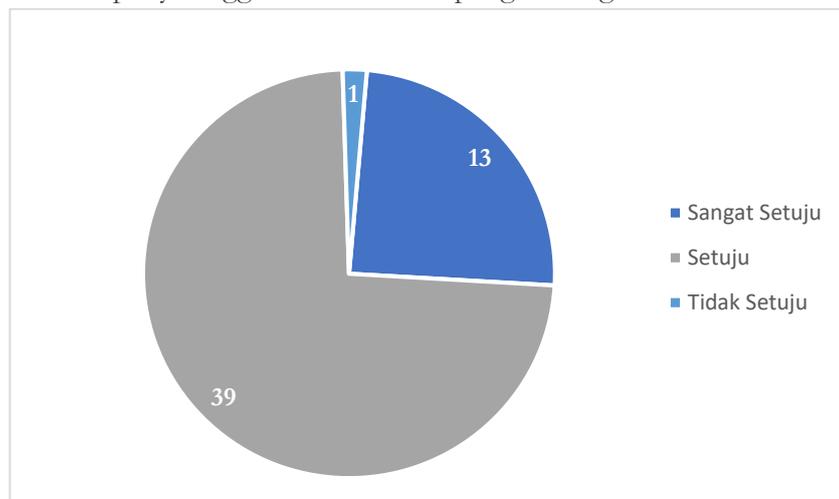
Gambar 5.10 Bappebti telah optimal dalam melakukan pembinaan terhadap Pelaku usaha PBK



Sumber: Hasil olah Data

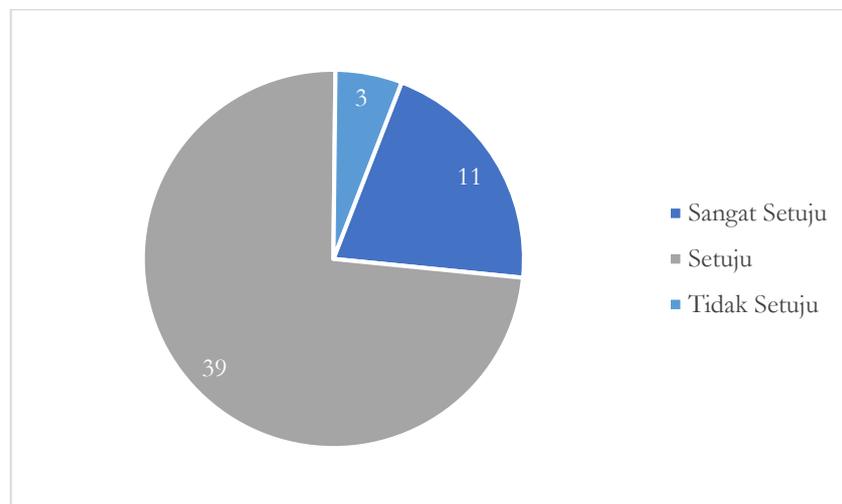
Pertanyaan ketiga berkaitan dengan pelaksanaan tugas dan fungsi Bappebti di bidang PBK yakni: *”Bappebti telah secara aktif bekerja sama dengan penyelenggara bursa dalam pengembangan kontrak yang ditransaksikan di Bursa Berjangka”*, Gambar 5.11 menunjukkan jawaban dari responden, dimana sebanyak 39 responden menjawab setuju, 13 menjawab sangat setuju, dan 1 responden menjawab tidak setuju.

Gambar 5.11 Bappebti telah secara aktif bekerja sama dengan penyelenggara bursa dalam pengembangan kontrak



Pertanyaan keempat berkaitan dengan pelaksanaan tugas dan fungsi Bappebti di bidang PBK yakni: ”Bappebti telah secara aktif bekerja sama dengan penyelenggara bursa dalam pengembangan kontrak yang ditransaksikan di Bursa Berjangka”, Gambar 5.12 menunjukkan jawaban dari responden, dimana sebanyak 39 responden menjawab setuju, 11 menjawab sangat setuju, dan 3 responden menjawab tidak setuju.

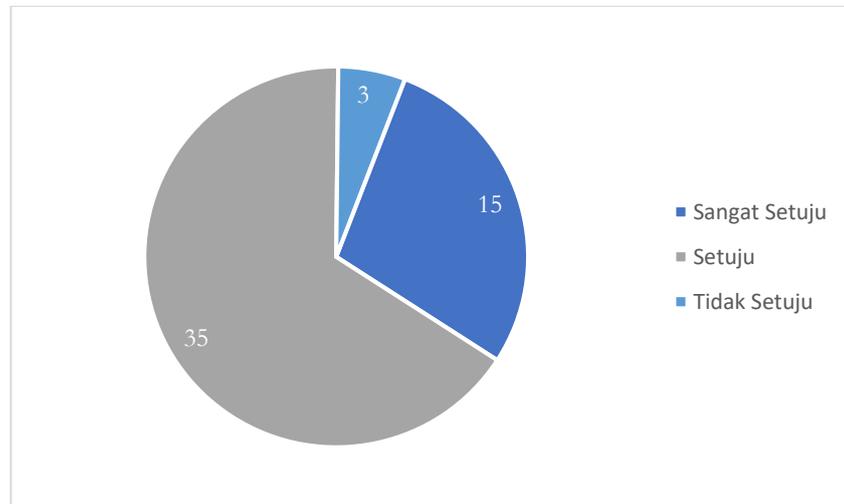
Gambar 5.12 Bappebti telah menyusun peraturan dan/ perundangan yang sesuai dalam rangka mewujudkan iklim usaha PBK yang kondusif



Sumber: Hasil olah data

Pertanyaan kelima berkaitan dengan pelaksanaan tugas dan fungsi Bappebti di bidang PBK yakni: “Bappebti telah melakukan perannya secara optimal dalam membatasi, mengawasi, mengendalikan dan/ atau menindak Pelaku usaha PBK yang melakukan pelanggaran atas ketentuan peraturan perundangan yang berlaku”. Gambar 5.13 menunjukkan jawaban dari responden, dimana sebanyak 35 responden menjawab setuju, 13 menjawab sangat setuju, dan 3 responden menjawab tidak setuju.

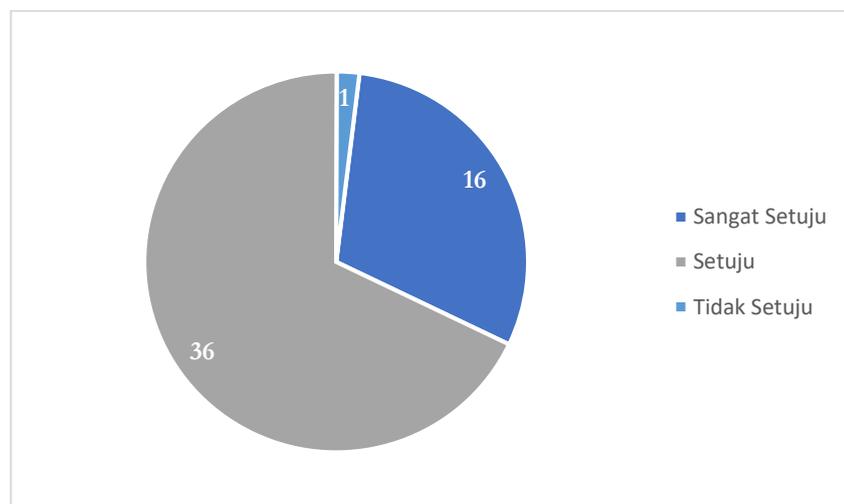
Gambar 5.12 Bappebti telah optimal dalam membatasi, mengawasi, mengendalikan dan/atau menindak Pelaku usaha PBK yang melakukan pelanggaran



Sumber: Hasil olah data

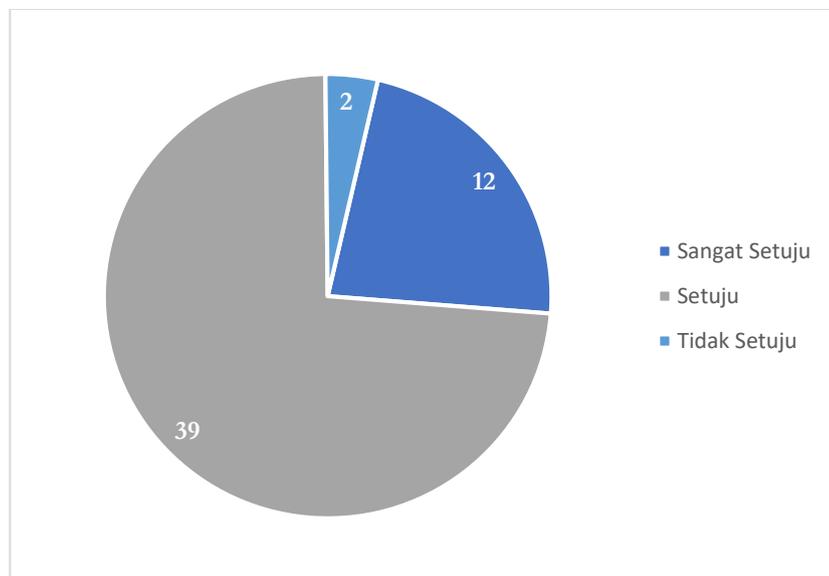
Pertanyaan ke-enam berkaitan dengan pelaksanaan tugas dan fungsi Bappebti di bidang PBK yakni: “*Bappebti telah melakukan pengawasan kegiatan Perdagangan Berjangka dengan baik sesuai prosedur*”. Gambar 5.13 menunjukkan jawaban dari responden, dimana sebanyak 36 responden menjawab setuju, 16 menjawab sangat setuju, dan 1 responden menjawab tidak setuju.

Gambar 5.13 Bappebti telah melakukan pengawasan kegiatan Perdagangan Berjangka dengan baik sesuai prosedur



Pertanyaan ke-tujuh berkaitan dengan pelaksanaan tugas dan fungsi Bappebti di bidang PBK yakni: “Bappebti telah memberikan pelayanan yang sesuai dengan SOP dan Standar waktu pelayanan yang berlaku kepada Pelaku Usaha PBK, maupun masyarakat?”. Gambar 5.14 menunjukkan jawaban dari responden, dimana sebanyak 36 responden menjawab setuju, 16 menjawab sangat setuju, dan 1 responden menjawab tidak setuju.

Gambar 5.14 BAPPEBTI telah memberikan pelayanan yang sesuai dengan SOP dan Standar waktu pelayanan yang berlaku kepada Pelaku Usaha PBK, maupun masyarakat



Sumber: Hasil olah data

Dalam Survei ini juga dilakukan riset untuk mengetahui penilaian responden atas kinerja Bappebti di masing-masing bidang yang menjadi tugas dan fungsinya. Dengan menggunakan metode perhitungan indeks dari nilai rata-rata tertimbang dari masing-masing layanan yang diukur kinerjanya. Berdasarkan informasi seperti dapat dilihat pada Tabel 5.8, kinerja Bappebti di bidang PBK mendapatkan nilai sebesar 3,17 setara dengan nilai **79,33**, Nilai ini masuk kedalam kategori huruf **mutu B** dan mutu pelayanannya **Baik**. Dengan nilai indeks kinerja yang sudah baik, Bappebti diharapkan dapat mempertahankan kinerja pelayanannya kepada *stakeholder*.

Tabel 5.8 Indeks Kinerja Bappebti Bidang PBK

Kinerja yang dinilai		Nilai Rata-rata per aspek	Nilai Rata-rata tertimbang per aspek
K1	Kemudahan Berusaha	3,11	0,44
K2	Bimbingan Teknis	3,22	0,46
K3	Konsultasi Hukum	3,19	0,46
K4	Pengaduan Masyarakat	3,13	0,45
K5	Informasi Harga Komoditi	3,15	0,45
K6	Publikasi Dan Literasi	3,17	0,45
K7	Integritas Pelayanan	3,33	0,48
Nilai Rata-Rata Tertimbang			3,17
Nilai Indeks Kinerja			79,33
Huruf Mutu Layanan			B
Mutu Layanan			Baik

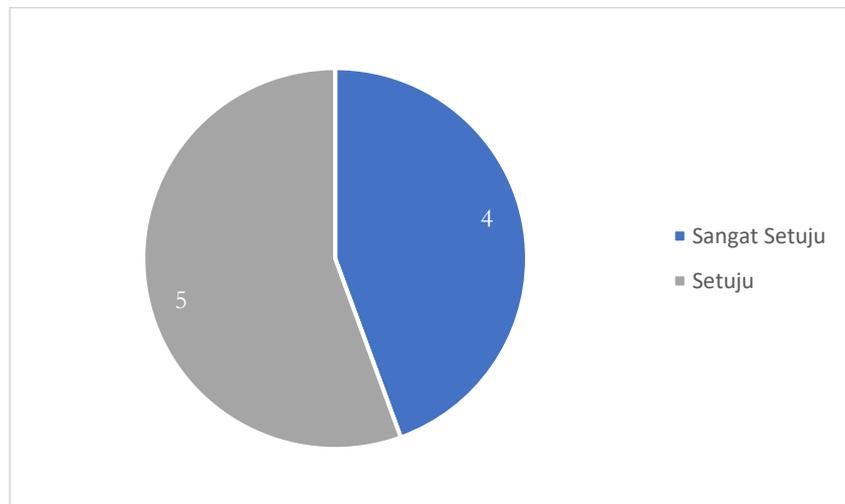
Sumber: Hasil olah data

c. Bidang Sistem Resi Gudang (SRG)

Sub-bab ini membahas beberapa informasi terkait interaksi responden dan kaitannya dengan kinerja Bappebti di bidang Sistem Resi Gudang. Untuk mengetahui kinerja Bappebti di bidang Sistem Resi Gudang, penilaian kinerja didasarkan kepada persepsi kinerja yang diterima oleh responden. Hal ini diketahui dengan melakukan analisis jawaban terhadap tujuh butir pertanyaan yang ditanyakan.

Pertanyaan pertama berkaitan dengan pelaksanaan tugas dan fungsi Bappebti di bidang SRG yakni *"Bappebti telah melakukan penyusunan kebijakan nasional untuk mempercepat pengembangan Sistem Resi Gudang?"*, Gambar 5.14 menunjukkan jawaban dari responden, dimana sebanyak 5 responden menjawab setuju, dan 4 menjawab sangat setuju.

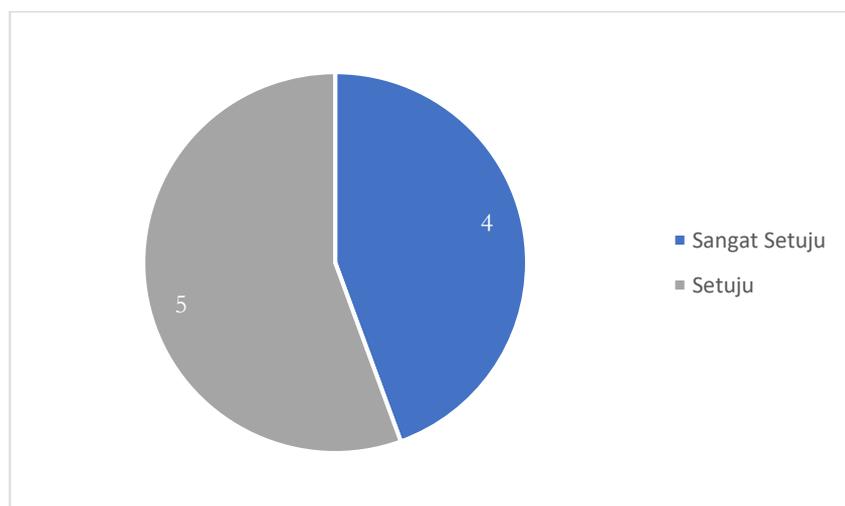
Gambar 5.14 Bappebti telah melakukan pengawasan kegiatan Perdagangan Berjangka dengan baik sesuai prosedur



Sumber: Hasil olah data

Pertanyaan kedua berkaitan dengan pelaksanaan tugas dan fungsi Bappebti di bidang SRG yakni ” *Bappebti telah secara aktif bekerja sama dengan Pelaku usaha SRG, Kementerian terkait maupun Pemerintah Daerah dalam pengembangan Sistem Resi Gudang?*”, Gambar 5.15 menunjukkan jawaban dari responden, dimana sebanyak 5 responden menjawab setuju, dan 4 menjawab sangat setuju.

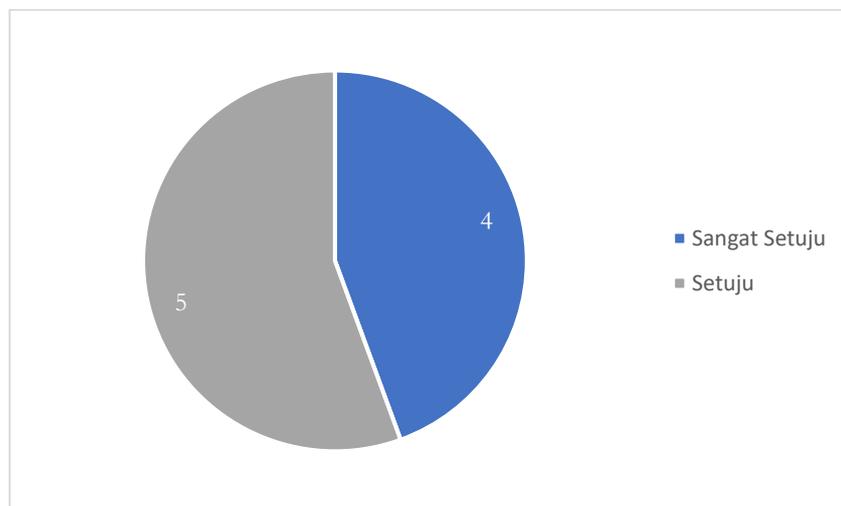
Gambar 5.15 Bappebti telah secara aktif bekerja sama dengan Pelaku usaha SRG



Sumber: Hasil olah data

Pertanyaan ketiga berkaitan dengan pelaksanaan tugas dan fungsi Bappebti di bidang SRG yakni ” *Bappebti telah melakukan perannya secara optimal dalam melakukan pembinaan terhadap Pelaku usaha SRG sesuai prosedur yang telah ditetapkan*”, Gambar 5.16 menunjukkan jawaban dari responden, dimana sebanyak 5 responden menjawab setuju, dan 4 menjawab sangat setuju.

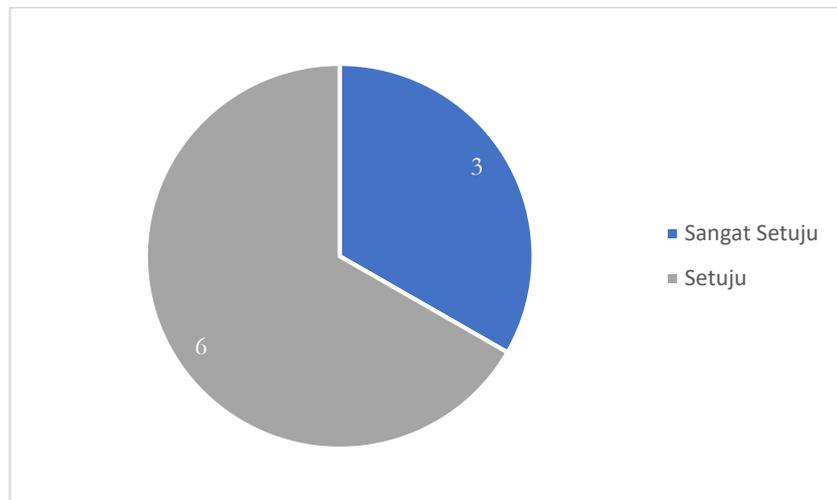
Gambar 5.16 Bappebti telah melakukan perannya secara optimal dalam melakukan pembinaan terhadap Pelaku usaha SRG



Sumber: Hasil olah data

Pertanyaan ke-empat berkaitan dengan pelaksanaan tugas dan fungsi Bappebti di bidang SRG yakni ” *Bappebti telah menyusun peraturan perundangan dan memberikan pelayanan hukum dalam pelaksanaan SRG*”, Gambar 5.17 menunjukkan jawaban dari responden, dimana sebanyak 6 responden menjawab setuju, dan 3 menjawab sangat setuju.

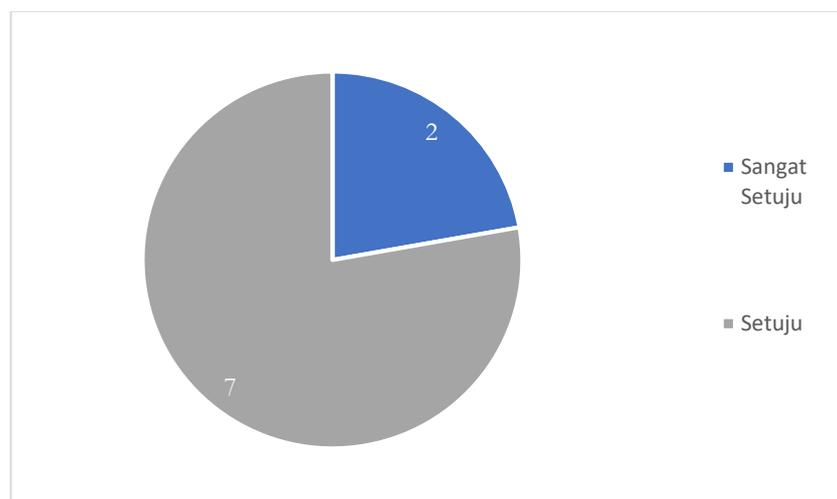
Gambar 5.16 Bappebti telah menyusun peraturan perundangan dan memberikan pelayanan hukum dalam pelaksanaan SRG



Sumber: Hasil olah data

Pertanyaan ke-lima berkaitan dengan pelaksanaan tugas dan fungsi Bappebti di bidang SRG yakni ” Bappebti telah melakukan penindakan kepada Pelaku usaha SRG atas pelanggaran ketentuan peraturan perundangan yang berlaku”, Gambar 5.17 menunjukkan jawaban dari responden, dimana sebanyak 7 responden menjawab setuju, dan 2 menjawab sangat setuju.

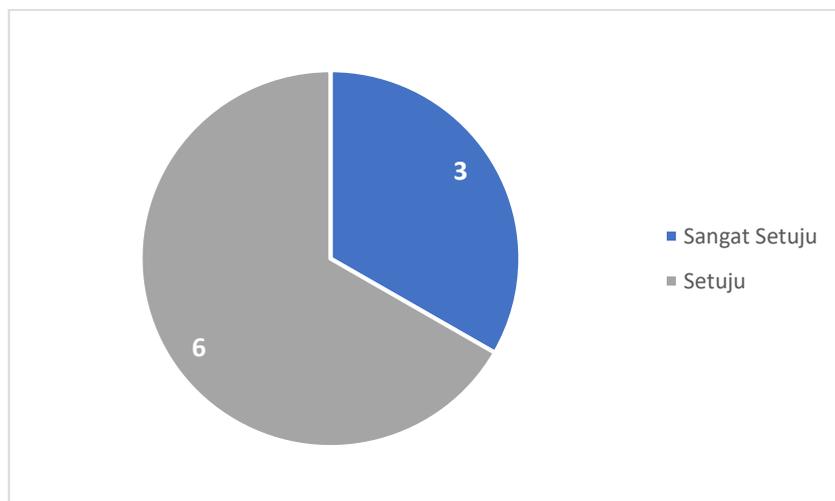
Gambar 5.17 Bappebti telah melakukan penindakan kepada Pelaku usaha SRG atas pelanggaran ketentuan peraturan perundangan yang berlaku



Sumber: Hasil olah data

Pertanyaan ke-enam berkaitan dengan pelaksanaan tugas dan fungsi Bappebti di bidang SRG yakni ” *Bappebti telah melakukan penindakan kepada Pelaku usaha SRG atas pelanggaran ketentuan peraturan perundangan yang berlaku*”, Gambar 5.18 menunjukkan jawaban dari responden, dimana sebanyak 6 responden menjawab setuju, dan 3 menjawab sangat setuju.

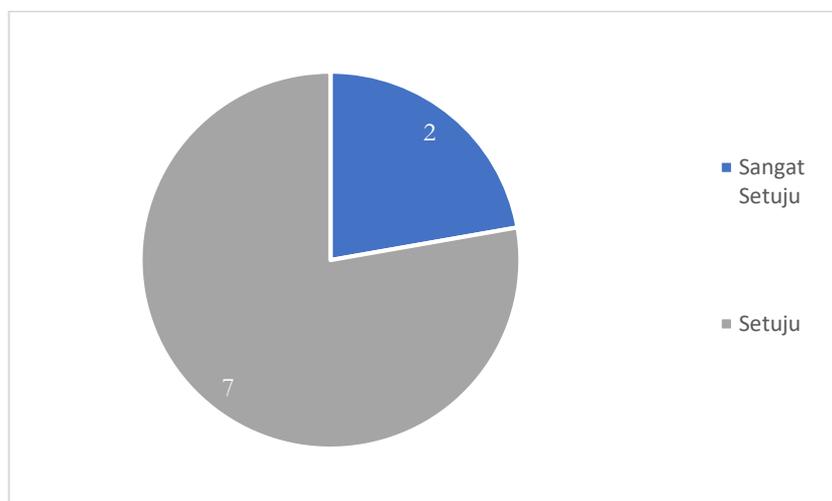
Gambar 5.18 Bappebti telah melakukan pengawasan kegiatan Pelaku usaha SRG, dengan baik sesuai prosedur yang telah ditetapkan



Sumber: Hasil olah data

Pertanyaan ke-tujuh berkaitan dengan pelaksanaan tugas dan fungsi Bappebti di bidang SRG yakni ” *Bappebti telah memberikan pelayanan yang sesuai dengan SOP dan standar waktu pelayanan yang berlaku kepada Pelaku usaha SRG, maupun masyarakat.*”, Gambar 5.20 menunjukkan jawaban dari responden, dimana sebanyak 6 responden menjawab setuju, dan 3 menjawab sangat setuju.

Gambar 5.20 Bappebti telah memberikan pelayanan yang sesuai dengan SOP dan standar waktu pelayanan yang berlaku kepada Pelaku usaha SRG, maupun masyarakat.



Sumber: Hasil olah data

Untuk mengetahui penilaian responden atas kinerja Bappebti di SRG dilakukan survei yang melibatkan Sembilan responden. Responden memberikan penilaian terhadap kinerja Bappebti di bidang SRG mengacu pada jenis layanan Kemudahan Berusaha; Bimbingan Teknis; Konsultasi Hukum; Pengaduan Masyarakat; Informasi Harga Komoditi; Publikasi Dan Literasi; dan Integritas Pelayanan. Responden diminta untuk menilai kinerja dengan skala 1 s.d. 4 yakni 1 = Sangat Buruk, 2 = Buruk, 3 = Baik, dan 4 = Sangat Baik. Nilai rata-rata tertimbang dari jawaban yang diberikan oleh responden kemudian menjadi angka Indeks kinerja (lihat Gambar 5.9).

Tabel 5.9 Indeks Kinerja Bappebti Bidang SRG

Kinerja yang dinilai		Nilai Rata-rata per aspek	Nilai Rata-rata tertimbang per aspek
K1	Kemudahan Berusaha	3,11	0,44
K2	Bimbingan Teknis	3,22	0,46
K3	Konsultasi Hukum	3,28	0,47
K4	Pengaduan Masyarakat	3,11	0,44

Kinerja yang dinilai		Nilai Rata-rata per aspek	Nilai Rata-rata tertimbang per aspek
K5	Informasi Harga Komoditi	3,11	0,44
K6	Publikasi Dan Literasi	3,19	0,46
K7	Integritas Pelayanan	4,00	0,57
Nilai Rata-Rata Tertimbang			3,22
Nilai Indeks Kinerja			80,56
Huruf Mutu Layanan			B
Mutu Layanan			Baik

Sumber: Hasil olah data

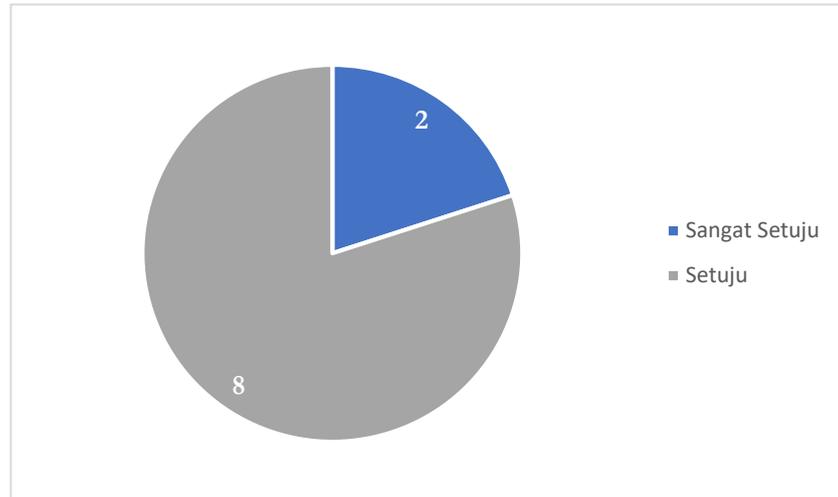
Berdasarkan Tabel 5.9, Nilai Indeks Kinerja SRG sebesar **80,56**. Nilai tersebut termasuk ke dalam kategori huruf **mutu B** dan mutu pelayanannya **Baik**. Hal ini merupakan nilai yang patut dipertahankan sehingga Bappebti dapat menjamin keberlanjutan dari kualitas pelayanan prima yang diberikan kepada *stakeholder* nya.

d. Bidang Pasar Lelang Komoditi (PLK)

Sub-bab ini membahas beberapa informasi terkait interaksi responden dan kaitannya dengan kinerja Bappebti di bidang Pasar Lelang Komoditi. Untuk mengetahui kinerja Bappebti di bidang Pasar Lelang Komoditi penilaian kinerja didasarkan kepada persepsi kinerja yang diterima oleh responden. Hal ini diketahui dengan melakukan analisis jawaban terhadap tujuh butir pertanyaan yang ditanyakan.

Pertanyaan pertama berkaitan dengan pelaksanaan tugas dan fungsi Bappebti di bidang PLK yakni ”Bappebti telah melakukan penyusunan kebijakan nasional untuk mempercepat pengembangan PLK?”, Gambar 5.21 menunjukkan jawaban dari responden, dimana sebanyak 5 responden menjawab setuju, dan 4 menjawab sangat setuju.

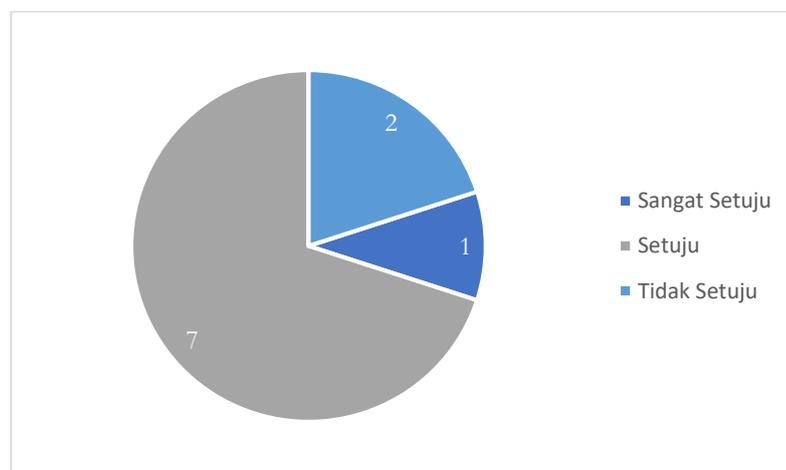
Gambar 5.21 Bappebti telah melakukan penyusunan kebijakan nasional untuk mempercepat pengembangan Pasar Lelang Komoditas



Sumber: Hasil olah data

Pertanyaan kedua berkaitan dengan pelaksanaan tugas dan fungsi Bappebti di bidang PLK yakni ” Bappebti telah secara aktif bekerja sama dengan Pelaku usaha SRG, Kementerian terkait maupun Pemerintah Daerah dalam pengembangan Pasar Lelang Komoditas”, Gambar 5.21 menunjukkan jawaban dari responden, dimana sebanyak 7 responden menjawab setuju, dan 1 menjawab sangat setuju, 2 responden menjawab tidak setuju.

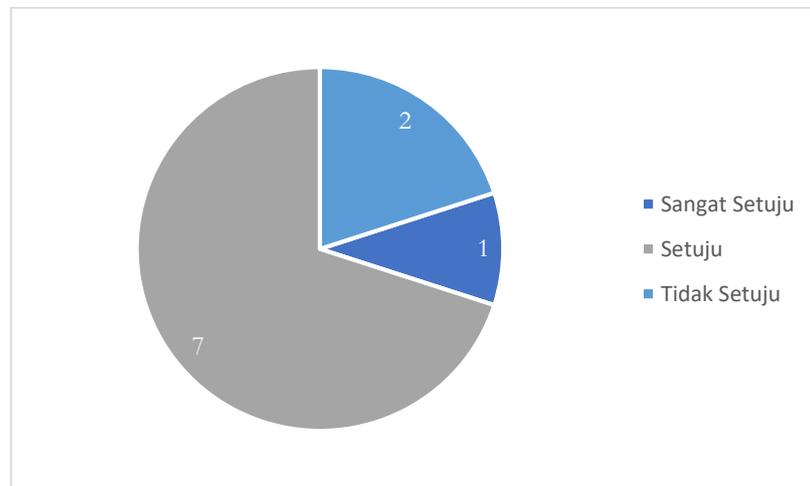
Gambar 5.22 Bappebti telah secara aktif bekerja sama dengan Pelaku usaha PLK



Sumber: Hasil olah data

Pertanyaan ketiga berkaitan dengan pelaksanaan tugas dan fungsi Bappebti di bidang PLK yakni ” *Bappebti telah melakukan perannya secara optimal dalam melakukan pembinaan terhadap Pelaku usaha PLK sesuai prosedur yang telah ditetapkan*”, Gambar 5.22 menunjukkan jawaban dari responden, dimana 7 responden menjawab setuju, dan 1 menjawab sangat setuju, 2 responden menjawab tidak setuju.

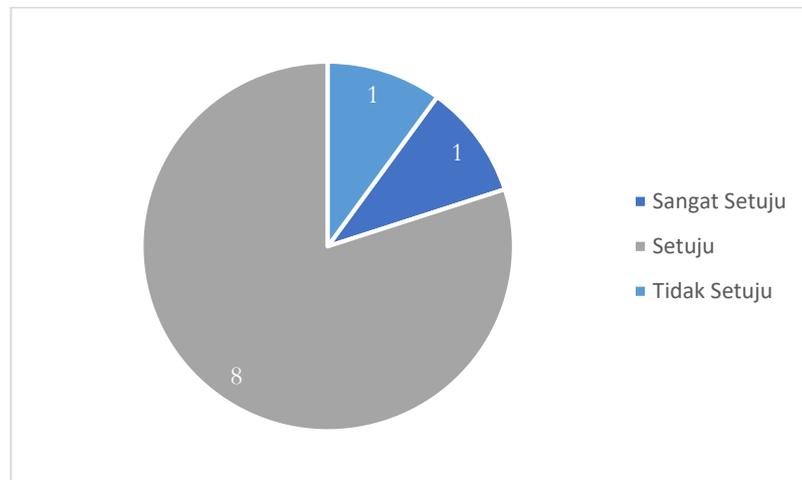
Gambar 5.22 Bappebti telah melakukan perannya secara optimal dalam melakukan pembinaan terhadap Pelaku usaha SRG



Sumber: Hasil olah data

Pertanyaan ke-empat berkaitan dengan pelaksanaan tugas dan fungsi Bappebti di bidang PLK yakni ” *Bappebti telah menyusun peraturan perundangan dan memberikan pelayanan hukum dalam pelaksanaan PLK*”, Gambar 5.23 menunjukkan jawaban dari responden, dimana sebanyak 8 responden menjawab setuju, dan 1 menjawab sangat setuju, serta 1 responden menjawab tidak setuju.

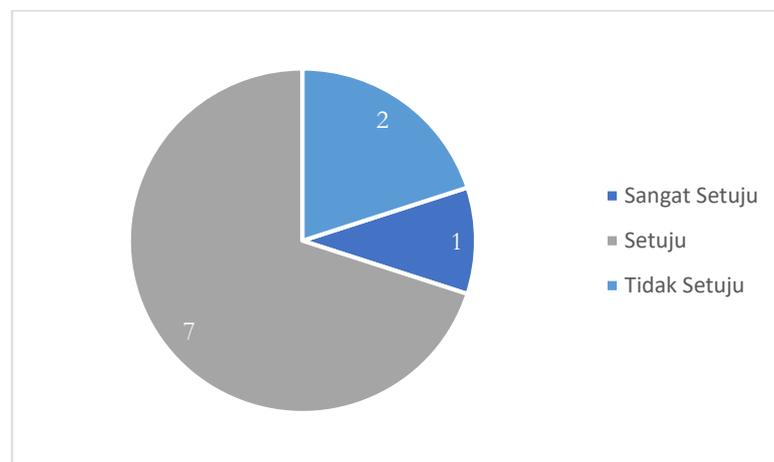
Gambar 5.23 Bappebti telah menyusun peraturan perundangan dan memberikan pelayanan hukum dalam pelaksanaan SRG



Sumber: Hasil olah data

Pertanyaan ke-lima berkaitan dengan pelaksanaan tugas dan fungsi Bappebti di bidang PLK yakni ” Bappebti telah melakukan penindakan kepada Pelaku usaha PLK atas pelanggaran ketentuan peraturan perundangan yang berlaku”, Gambar 5.24 menunjukkan jawaban dari responden, dimana sebanyak 7 responden menjawab setuju, dan 1 menjawab sangat setuju, 2 responden menjawab tidak setuju.

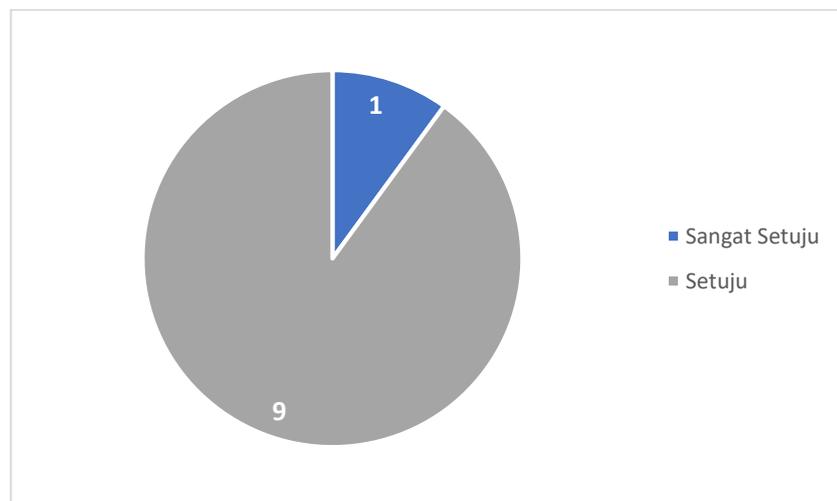
Gambar 5.24 Bappebti telah melakukan penindakan kepada Pelaku usaha PLK atas pelanggaran ketentuan peraturan perundangan yang berlaku



Sumber: Hasil olah data

Pertanyaan ke-enam berkaitan dengan pelaksanaan tugas dan fungsi Bappebti di bidang PLK yakni ” *Bappebti telah melakukan penindakan kepada Pelaku usaha PLK atas pelanggaran ketentuan peraturan perundangan yang berlaku*”, Gambar 5.25 menunjukkan jawaban dari responden, dimana sebanyak 9 responden menjawab setuju, dan 1 menjawab sangat setuju.

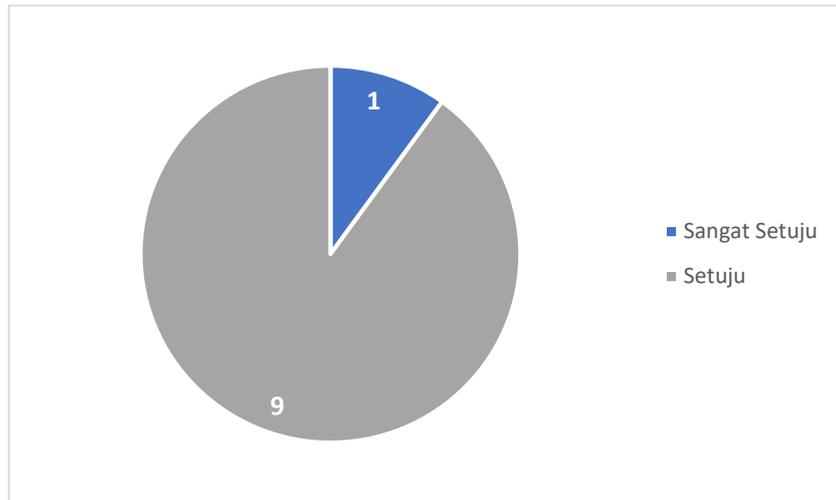
Gambar 5.25 Bappebti telah melakukan pengawasan kegiatan Pelaku usaha PLK, dengan baik sesuai prosedur yang telah ditetapkan



Sumber: Hasil olah data

Pertanyaan ke-tujuh berkaitan dengan pelaksanaan tugas dan fungsi Bappebti di bidang PLK yakni ” *Bappebti telah memberikan pelayanan yang sesuai dengan SOP dan standar waktu pelayanan yang berlaku kepada Pelaku usaha PLK, maupun masyarakat.*”, Gambar 5.26 menunjukkan jawaban dari responden, dimana sebanyak 9 responden menjawab setuju, dan 1 menjawab sangat setuju.

Gambar 5.20 Bappebti telah memberikan pelayanan yang sesuai dengan SOP dan standar waktu pelayanan yang berlaku kepada Pelaku usaha SRG, maupun masyarakat.



Sumber: Hasil olah data

Dari analisis deskriptif di atas, tahapan berikutnya untuk mengetahui penilaian responden atas kinerja Bappebti di PLK dilakukan survei yang melibatkan sepuluh responden *stakeholder* PLK. Responden memberikan penilaian terhadap kinerja Bappebti di bidang PLK mengacu pada jenis layanan kepada *stakeholder* meliputi Kemudahan Berusaha; Bimbingan Teknis; Konsultasi Hukum; Pengaduan Masyarakat; Informasi Harga Komoditi; Publikasi Dan Literasi; dan Integritas Pelayanan. Dengan menggunakan metode yang sama dengan menganalisa kinerja Bappebti sesuai dengan hasil dari survei, maka seperti dapat dilihat pada Tabel 5.10, kinerja Bappebti di bidang PLK mendapatkan nilai sebesar **77,26**. Hal ini masuk ke dalam kategori huruf **mutu B** dan mutu pelayanannya **Baik**.

Tabel 5.9 Indeks Kinerja Bappebti Bidang PLK

Kinerja yang dinilai		Nilai Rata-rata per aspek	Nilai Rata-rata tertimbang per aspek
K1	Kemudahan Berusaha	3,10	0,44
K2	Bimbingan Teknis	3,13	0,45

Kinerja yang dinilai		Nilai Rata-rata per aspek	Nilai Rata-rata tertimbang per aspek
K3	Konsultasi Hukum	3,15	0,45
K4	Pengaduan Masyarakat	3,05	0,44
K5	Informasi Harga Komoditi	3,10	0,44
K6	Publikasi Dan Literasi	3,00	0,43
K7	Integritas Pelayanan	3,10	0,44
Nilai Rata-Rata Tertimbang			3,09
Nilai Indeks Kinerja			77,26
Huruf Mutu Layanan			B
Mutu Layanan			Baik

Sumber: Hasil olah data

4. Saran dan Masukan yang tercantum dalam survei

Pada Survei Kepuasan Masyarakat Atas Layanan Publik Bappebti pada Tahun 2020 ini, terdapat bagian saran dan masukan yang dapat diisi oleh responden, dan bagian ini merupakan bagian yang cukup penting dari survei karena menggambarkan secara jelas ekspektasi masyarakat yang mengajukan permohonan informasi melalui berbagai saluran informasi yang disediakan serta tingkat pemahaman responden terhadap layanan Bappebti.

Pada survei kali ini, dilakukan kategorisasi berdasarkan bidang PBK, SRG, dan PLK. Kemudian dari saran dan masukan yang didapatkan dari responden, dianalisis *tone* (nuansa) dari saran yang diberikan apakah positif, netral, atau negatif. Kemudian dilakukan simplifikasi berdasarkan kata kunci, dan area perbaikan yang menjadi titik fokusnya. Informasi lebih mendalam dapat dilihat pada Tabel 5.10 di bawah ini.

Tabel 5.10 Saran dan Masukan Responden

ID	Saran dan Masukan	Tone			Kata Kunci	Area Perbaikan
		+	0	-		
PBK. 1	Mohon Agar Bappebti Call Center Dapat Memberikan Nomor Telefon Yang Dapat Dihubungi Juga Dengan Email Yang Dapat Direspon Dengan Cepat Tanggap. Terima Kasih.	x			Email yang dapat direspon dengan cepat	- Prosedur Pelayanan
PBK. 2	Selalu Lebih Maju	x		-		-
PBK. 3	Secara Keseluruhan Pelayanan Yang Diberikan Sudah Baik, Namun Terkadang Ada Sedikit Kendala Apabila Orang Yang Harus Dilayani Banyak Sehingga Waktu Yang Digunakan Untuk Mendapatkan Pelayanan Menjadi Agak Lama.	x			Waktu pelayanan lebih lama saat <i>load</i> kerja tinggi	- Waktu Pelayanan
PBK. 4	Atas Kebijakan Dan Kondisi Pandemi Covid-19, Saat Ini Pelayanan Secara Umum Berjalan Mudah, Baik Dan Lancar...	x		-		-
PBK. 5	Untuk Pelayanan Yang Ada Sudah Berjalan Dengan Baik Mohon Untuk Tetap Ditingkatkan. Kami Ucapkan Terima Kasih Karena Sudah Diberi Kesempatan Untuk Berpartisipasi Dalam Survey Ini. Semoga Industri Pbk Semakin Maju.	x		-		-
PBK. 6	Saran: Semoga Di Tahun 2021 Bappebti Semakin Solid Dan Berkomitmen Membangun Bursa Berjangka Lebih Baik Dari Tahun Sebelumnya	x			Komitmen untuk membangun industri PBK	- Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
PBK. 7	Mohon Dikaji Jika Ada Layanan Yang Dapat Dievaluasi Lagi Untuk Bisa Dilakukan Lebih Cepat Prosesnya, Untuk Mendukung Kegiatan Pbk				Waktu Pelayanan supaya bisa lebih cepat	- Waktu Pelayanan
PBK. 8	Semoga Pelayanan Yang Baik Dapat Terus Dijaga.	x		-		-
PBK. 9	Sarannya Adalah Pertahankan Hal Yang Baik Dalam Pelayanan Karena Kami Cukup Puas Akan Layanan Yang Diberikan Oleh Bappebti Sendiri.	x		-		-

ID	Saran dan Masukan	Tone			Kata Kunci	Area Perbaikan
		+	0	-		
PBK. 10	Perlu Mengikuti Perkembangan Teknologi Digital Guna Mengantisipasi Pertanyaan Dari Generasi Muda Yang Umum Menggunakan Media Digital / Sosmed	x			- Digitalisasi layanan - Optimalisasi Sosmed	- Produk Spesifikasi Pelayanan
PBK. 11	Prinsipnya Unit Pelayanan Sudah Cukup Baik Merespon	x			-	-
PBK. 12	Mohon Pelayanan Perijinan Dipercepat, Dan Dibuat 1 Pintu Saja (Misal Dibuat 1 Akun Whatsapp Khusus Perijinan). Kalo Sedang Urus Perijinan Suka Dilempar-Lempat Petugasnya.			x	- Waktu pelayanan dipercepat - satu pintu saja - Tidak dilempar-lempar oleh petugasnya	- Waktu Pelayanan - Prosedur Pelayanan - Perilaku Pelaksana
PBK. 13	Akan Lebih Baik Apabila Peningkatan Sistem Informasi Menggunakan 2 (Dua) Internet Dedicated Agar Klo Ada Down Internet Bisa Pake Internet Dedicated Lainnya , Selebihnya Bappebti Luar Biasa Good 👍			x	- Sistem IT ditingkatkan	- Produk Spesifikasi Pelayanan - Sarana dan Prasarana
PBK. 14	Saran Kami Agar Kedepannya Lebih Baik Pelayanannya Terhadap Masyarakat Dan Para Pelaku Pbk, Dan Lebih Mempermudah Kami Untuk Mendapatkan Informasi Lebih Cepat Jika Ada Suatu Kendala. Terima Kasih	x			Informasi Lebih Cepat Jika Ada Suatu Kendala	- Perilaku Pelaksana - Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
PBK. 15	Harus Dimaintain Dan Ditingkatkan Lagi	x			-	-
PBK. 16	Agar Lebih Ditingkatkan Komunikasi Antar Seluruh Sro Bersama Perusahaan Pialang Dalam Berdiskusi Bekerjasama Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kepada Masyarakat Dalam Hal Peningkatan Informasi Perdagangan Berjangka Kepada Masyarakat Melalui Sarana Media Elektronik..Dll			x	- Komunikasi dengan seluruh stakeholder - Peningkatan Informasi PBK melalui media elektronik	- Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan - Prosedur Pelayanan
PBK. 17	Sudah Sangat Baik Dan Dipertahankan.	x			-	-
PBK. 18	Koordinasi/Hubungan Kerja Antar Biro Harus Lebih Baik Lagi Terjalin			x	Koordinasi antar biro	- Produk Spesifikasi Pelayanan - Prosedur Pelayanan
PBK. 19	Secara Umum Seluruh Pelayanan Yang Diberikan Sudah Cukup Baik Dan Mengalami Peningkatan Yang	x			- Peningkatan kinerja helpdesk - Kecepatan service di era digital	- Waktu Pelayanan - Prosedur Pelayanan - Produk Spesifikasi Pelayanan

ID	Saran dan Masukan	Tone			Kata Kunci	Area Perbaikan
		+	0	-		
	Signifikan. Hal Yang Perlu Ditambahkan Adalah Fungsi Help Desk Yang Dapat Mengarahkan Permintaan Bantuan Ke Biro Atau Bagian Yang Tepat Untuk Membantu Menjawab. Selain Itu Kecepatan Service Menjadi Tuntutan Di Era Digital Saat Ini.					
PBK. 20	Dapat Di Tingkatkan Dalam Hal Informasi Terkini Terkait Regulasi, Pelatihan, Perkembangan Dan Rencana Kedepan Dalam Meningkatkan Industri Perdagangan Berjangka	x			- Update Info terkait regulasi, bimtek, dll	- Produk Spesifikasi Pelayanan - Prosedur Pelayanan
PBK. 21	Meningkatkan Sosialisasi Tentang Kontrak Multilateral Kepada Masyarakat	x			Sosialisasi kepada masyarakat di tingkatkan	- Produk Spesifikasi Pelayanan - Prosedur Pelayanan
PBK. 22	Untuk Kedepan Nya Bappebti Dalam Tugas Dan Fungsinya Dapat Menjadi Pengawas Dan Pembina Dalam Industri Perdagangan Berjangka Komoditi Lebih Tegas, Sehingga Industri Perdagangan Berjangka Komoditi Dapat Dipercaya Oleh Masyarakat Luas Yang Ingin Berinvestasi Di Produk Multilateral Dan Bilateral Tanpa Ada Sigma Negatif .	x			- Pengawasan dan pembinaan lebih tegas - Informasi, literasi dioptimalkan	- Produk Spesifikasi Pelayanan - Prosedur Pelayanan
	Dalam Pelayanan , Informasi Dan Literasi Mengenai Industri Perdagangan Berjangka Komoditi Perlu Ditingkatkan Secara Optimal. Masyarakat Sudah Mengetahui Tentang Industri Ini Tapi Banyak Yang Belum Paham Sehingga Menimbulkan Kerugian Yang Menyebabkan Maraknya Pengaduan Nasabah Terutama Di Daerah					
PBK. 23	Sejauh Ini Sangat Puas Dengan Pelayanan Yang Diberikan Oleh Bappebti, Pegawai Sangat Fast Response Dan Dapat Memberikan Jawaban Yang Memuaskan Jika Ada Pertanyaan Yang Kami Sampaikan. Mohon Dapat Dipertahankan Pelayanan Yang Sudah	x			-	-

ID	Saran dan Masukan	Tone			Kata Kunci	Area Perbaikan
		+	0	-		
	Diberikan Kepada Kami. Terimakasih Tim Bappebti					
PBK. 24	Pertahankan Dan Lanjutkan Kepuasan Share Holder Perdagangan Berjangka Menuju Pelayanan Prima.	x	-	-		
PBK. 25	Terima Kasih Untuk Sistem Layanan Berbasis Online Yang Mempermudah Kami Melakukan Permohonan Atau Pengajuan Sesuai Persyaratan Yang Sudah Di Atur Dalam Tata Cara Melakukan Permohonan Online. Sedikit Masukan Kami Agar Tambahkan Kolom Dokumen Pendukung, Supaya Mempermudah Pengguna Untuk Meng Upload Kekurangan Dokumen Atau Revisi Dokumen2 Yang Dibutuhkan.... Salam Sukses !!!	x	-	- adanya tambahan kolom dokumen pendukung pada sistem layanan online	- Persyaratan Pelayanan - Prosedur Pelayanan	
PBK. 26	Secara Keseluruhan Sudah Cukup Baik Dalam Pelayanannya. Sedikit Masukan Untuk Layanan Telepon Dan Operatornya Agar Lebih Di Tingkatkan Lagi. Terima Kasih.	x	-	- Layanan Telpon dan Operator ditingkatkan	- Kompetensi Pelaksana - Perilaku Pelaksana	
PBK. 27	Saran Kita Adalah Agar Lebih Di Tingkatkan Pelayanan Dikemudian Hari Sehingga Bappebti Lebih Di Percaya Sehingga Pelaku Usaha Serta Masyarakat Akan Lebih Merasa Memiliki Institusi Ini Karena Pelayanan Yang Telah Diberikan Sangat Memuaskan Dan Prima	x	-	- Pelayanan ditingkatkan	- Waktu Pelayanan - Prosedur Pelayanan	
PBK. 28	Lebih Ditingkatkan Pelayanan Serta Informasi Aktual Yg Disampaikan	x	-	- Pelayanan ditingkatkan, Informasi aktual disampaikan	- Waktu Pelayanan - Prosedur Pelayanan	
PBK. 29	Agar Lebih Di Tingkatkan Lagi Pelayanan Yang Ada Di Unit Uptp Lantai 2 . Terimakasih.	x	-	-	-	
PBK. 30	Masih Perlu Ditingkatkan Lagi, Agar Hasil Kinerja Lebih Baik. Terima Kasih.	x	-	-	-	

ID	Saran dan Masukan	Tone			Kata Kunci	Area Perbaikan
		+	0	-		
PBK. 31	Kami Kesulitan Jika Menghubungi nomor Tlp Kantor Bappebti			x	Nomer Telpon Kantor Sulit dihubungi	- Prosedur Pelayanan - Perilaku Pelaksana
PBK. 32	Pelayanan Saat Ini Sdh Bagus Dan Baik	x		-		-
PBK. 33	Memberikan Pelayanan Lebih Baik Lagi		x	-		-
PBK. 34	Secara Rutin Mengadakan Literasi Terkait Hal-Hal Dan Aturan Terkini Yang Berkaitan Langsung Dengan Para Pelaku Diantaranya Pialang Berjangka, Agar Secara Langsung Dapat Menerapkan Kepada Para Pelaku Transaksi Dalam Hal Ini Para Nasabah Pialang Berjangka.		x		Literasi dirutinkan	- Produk Spesifikasi Pelayanan
PBK. 35	Jadikan Semua Platform Teknologi Pelayanan Dalam Satu Pintu Akses Atau Satu Web.	x			Integrasi platform teknologi	- Produk Spesifikasi Pelayanan - Prosedur Pelayanan - Sarana dan Prasarana
PBK. 36	Bappebti Sebagai Otoritas Telah Sangat Membantu Dalam Kegiatan Perusahaan Pialang Berjangka, Bantuan Layanan Dan Advise Yang Diberikan Sangat Berarti Buat Perusahaan Pialang Berjangka.	x		-		-
PBK. 37	Tetap Lanjutkan Dan Kembangkan Kinerja Dan Pelayanan Baiknya	x		-		-
PBK. 38	Pelayanan Sudah Baik.. Mohon Dipertahankan. Terima Kasih	x		-		-
PBK. 39	Untuk Bagian Perijinan Agar Lebih Komunikatif, Tidak Kaku, Bersikap Adil Dalam Memproses Segala Bentuk Perijinan		x		- Lebih komunikatif - Adil dalam memproses perijinan	- Perilaku Pelaksana - Kompetensi Pelaksana
PBK. 40	Untuk Dapat Selalu Mengupdate Website Bappebti. Terima Kasih.		x		Update website Bappebti	- Produk spesifikasi pelayanan
PBK. 41	Pelayanan Sudah Baik.. Mohon Dipertahankan. Terima Kasih	x		-		-
PBK. 42	Agar Lebih Komunikatif		x		- Lebih komunikatif	- Perilaku Pelaksana - Kompetensi Pelaksana
PBK. 43	Update Info di Website Bappebti.		x		Update website Bappebti	- Produk spesifikasi pelayanan

ID	Saran dan Masukan	Tone			Kata Kunci	Area Perbaikan
		+	0	-		
PBK. 44	Personel Perizinan Kurang Memahami Peraturan Dan Tidak Responsif			x	- Petugas kurang paham peraturan - Kurang responsif	- Perilaku Pelaksana - Kompetensi Pelaksana
PBK. 45	Tetap Pertahankan Apa Yang Sudah Dilaksanakan Selama Ini Catatan : Menyangkut Sk Wpb Di Periode 2020 Banyak Yang Mengalami Keterlambatan Terbit, Mungki Diperhatikan Sesuai Standar Dan Aturan Yang Berlaku.			x	Standar dan aturan saat SK WPB terlambat terbit	- Persyaratan Pelayanan - Prosedur Pelayanan
PBK. 46	Pertahankan Kinerja Fast Responsif Atas Pelayanan	x		-		-
PBK. 47	Sebagai Pelaku Pbk Lebih Diarahkan Kepada Penyedia Jaminan Atau Bank Garansi		x	-		-
PBK. 48	Bappebti Disarankan Agar Memiliki Sistem Informasi Yang Dapat Diakses Oleh Pelaku Usaha Untuk Memonitor Proses Perizinan, Persetujuan Atau Proses Administratif Lainnya Yang Diajukan Oleh Pelaku Usaha Ke Bappebti.	x			Sistem Informasi Untuk Memonitor Proses Perizinan, Persetujuan Atau Proses Administratif	- Produk Spesifikasi Pelayanan - Prosedur Pelayanan - Sarana dan Prasarana
PBK. 49	- Agar Telpon Hotline Dan Fax Berfungsi, Telpon Tidak Pernah Di Angkat Pada Jam Dan Hari Kerja. Kami Diharuskan Melalui Wa Perorangan Sementara Layanan Melalui Wa Kurang Memuaskan Dan Lambat. - Terdapat Salah Satu Biro Dalam Pelayanan Perijinan Pbk Yang Tidak Responsif. Sdm Dalam Biro Tsb Kurang Berkomunikasi Dan Koordinasi Satu Sama Lain Tentang Pekerjaan Yang Harus Diselesaikan. -Semakin Banyaknya Peraturan Perundang- Undangan Untuk Pbk Yang Membuat Ruang Lingkup Gerak Pbk Semakin Sulit Dan Tidak Fleksibel. Serta Seringnya Terjadi Perubahan Pada Peraturan. -Bila Diselenggrakan Pertemuan Teknis Besar Harapan Kami Agar Pihak Penyelenggara Dapat Memilih Lokasi Dimana Mayoritas Kantor Pusat/ Cabang Pialang Berada Dalam			x	- Hotline dan Fax tidak berfungsi - Biro tidak responsif - SDM Kurang Komunikatif dan koordinasi - Peraturan UU membuat ruang gerak terbatas dan kurang fleksibel - Bimtek diselenggarakan ditempat yg strategis -Sistem e-reporting error	- Prosedur Pelayanan - Produk Spesifikasi Pelayanan - Sarana dan Prasarana - Kompetensi Pelaksana - Perilaku Pelaksanan

ID	Saran dan Masukan	Tone			Kata Kunci	Area Perbaikan
		+	0	-		
	Satu Kota. -Sistem E-Reporting Dk Error Tidak Pernah Mengirimkan Notifikasi Setelah Proses Submit Selesai Semenjak Bulan Agustus 2020. Sudah Kami Laporkan Dan Belum Ada Perbaikan Hingga Sekarang.					
PBK. 50	Sudah Puas Dengan Pelayanan Yang Ada	x				
PBK. 51	Dimohon Agar Unit Pelayanan Juga Lebih Memahami Kondisi Pasar Riil Sesuai Dengan Aspek Demografi, Ekonomi, Dan Sosial Yang Sedang Berkembang Saat Ini, Sehingga Peraturan Yang Dikeluarkan Lebih Selaras Dan Sejalan Dengan Perkembangan Industri Perdagangan Berjangka, Demi Kemajuan Industri Ini		x	Peraturan lebih selaras dan sejalan dengan perkembangan PBK	- Prosedur Pelayanan	
PBK. 52	Ditingkatkan Sosialisasi Ketentuan Dan Peraturan Perundang-Undangan Bappebti, Keseluruhan Masyarakat Indonesia, Khususnya Yg Bergerak Di Bidang Pbk		x	- Sosialisasi ketentuan dan aturan dioptimalkan	- Persyaratan Pelayanan - Prosedur Pelayanan - Produk Spesifikasi Pelayanan	
SRG. 1	Perlu Adanya Inovasi Bisnis Untuk Membantu Pengelola Gudang Agar Mampu Bertahan Dan Makin Berkembang		x	Perlu Inovasi bisnis untuk pengelola gudang	- Produk Spesifikasi Pelayanan	
SRG. 2	Kedepannya Kita Harapkan Memperpendek Atau Mengurangi Aturan Dan Ketentuan Yang Sifatnya Jaminan		x	Simplifikasi Aturan Dan Ketentuan Yang Sifatnya Jaminan	- Prosedur Pelayanan	
SRG. 3	Sebaiknya Sistem Donggel Harus Lebih Disempurnakan Karena Kadang-kadang Ada Hambatan Apabila Akan Penerbitan Resi		x	Perbaiki Sistem Donggel	- Prosedur Pelayanan	
SRG. 4	Memberi Informasi Gudang Yang Terisi		x			
SRG. 5	Menginformasikan Beberapa <i>Stakeholder</i> Terkait SRG		x	Sosialisasi Aturan dan Info terkait SRG	- Perilaku pelaksana - Produk Spesifikasi Pelayanan	
SRG. 6	Agar Kiranya Dapat Memberikan Layanan Kemudahan Tentang Informasi Dan Edukasi Terkait Srg Baik Kepada Pengelola Dan Kepada Masyarakat Penerima Manfaat.		x	Sosialisasi, Edukasi, dan info terkait SRG	- Perilaku pelaksana - Produk Spesifikasi Pelayanan	

ID	Saran dan Masukan	Tone			Kata Kunci	Area Perbaikan
		+	0	-		
SRG. 7	Pertegas Untuk Daerah Agar Srg Menjadi Keharusan	x			Ketegasan Penerapan SRG	- Prosedur Pelayanan - Produk Spesifikasi Pelayanan
SRG. 8	Pemerintah Pusat Melalui Bappebti Dapat Merealisasikan Permintaan Bantuan Mesin Penggilingan Padi, Mesin Drayer, Dll Yg Di Usulkan Dinas Koperasi, Ukm, Perindustrian Dan Perdagangan Kabupaten Konawe Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun Anggaran 2021.	x			Realisasi bantuan mesin	- Prosedur Pelayanan - Produk Spesifikasi Pelayanan
SRG. 9	Sangat Memuaskan	x				
PLK. 1	1. Penyempurnaan Aplikasi PLK (android) yang meliputi : Aplikasi dilengkapi dengan Notifikasi. manfaat Notifikasi adalah Agar setiap kali berita/ pemberitahuan maka bagi yg sudah mendownload aplikasi tersebut mendapatkan Notifikasi sebagai update info. 2. Perbanyak membuat Landing page utk memperkenalkan Website Pasar Lelang. 3. Penguatan lembaga Bappebti melalui SK Presiden dlama hal : penjualan komoditas dengan sistem lelang hanya berijin harus berijin melalui Bappebti, mempunyai daya tekan kepada para pelaku usaha dalam hal ini Pembeli untuk menggunakan SPLT dalam memenuhi kebutuhan komoditasnya. 4. Bappebti mempunyai program Kerjasama terpadu dengan Kemeterian Yang membidangi pertanian/perkebunan/peternakan/kehutanan perikanan dan kelautan utk memperkuat Ketersediaan komoditas berikut masyarakat luas nya sebagai pelaku Inisiasi Jual.	x			- Penyempurnaan aplikasi PLK (android) - Landing Page untuk Sosialisasi website Pasar Lelang - Penguatan Lembaga Bappebti - Kerjasama terpadu dengan kementerian terkait	- Produk Spesifikasi Pelayanan - Prosedur Pelayanan - Sarana dan Prasarana

ID	Saran dan Masukan	Tone			Kata Kunci	Area Perbaikan
		+	0	-		
PLK. 2	1. Layanan WEB Bappebti untuk Pasar Lelang dapat lebih disederhanakan, 2. Sosialisasi dan Edukasi kepada Masyarakat dapat ditingkatkan terutama Pasar Lelang komoditas melalui WEB 3. Dapat lebih memperbanyak Buyer dalam negeri untuk pelaksanaan Pasar Lelang OnLine.	x			- Peningkatana Layanan Web - Sosialisasi dan edukasi masyarakat - Perbanyak Buyer dalam negeri	- Produk Spesifikasi Pelayanan - Prosedur Pelayanan - Sarana dan Prasarana
PLK. 3	Tingkatkan terus pelayanan		x			
PLK. 4	Media Sosial sekarang banyak dipergunakan untuk memperkenalkan program pemerintah kepada seluruh kalangan, sebaiknya BAPPEBTI harus banyak mengupdate seluruh program, acara lewat Facebook, Website, Instagram bahkan mungkin bisa dengan Aplikasi Tiktok agar masyarakat lebih mengenal BAPPEBTI. Terima kasih.				Optimalisasi Sosmed, dan Web Bappebti untuk sosialisasi dan edukasi masyarakat'	- Produk Spesifikasi Pelayanan - Prosedur Pelayanan - Sarana dan Prasarana
PLK. 5	Disarankan agar bapebti memiliki kantor cabang/wilayah di 38 ibu kota provinsi di Indonesia untuk peningkatan koordinasi dan komunikasi dengan Pemprov setempat serta lebih tersosialisasinya visi dan misi bapebti	x			- Bisa didirikan Cabang perwakilan di daerah	-
PLK. 6	Sudah baik sekali untuk pelayanannya...terima kasih.		x		-	-
PLK. 7	Agar membuka cabang2 perwakilan di daerah utk menangani aduan konsumen		x		- Bisa didirikan Cabang perwakilan di daerah	-
PLK. 8	Pelayanannya lebih ditingkatkan.		x		-	-
PLK. 9	Lebih dicarikan solusinya		x		-	-
PLK. 10	Sudah memuaskan		x		-	-

VI. KESIMPULAN DAN SARAN

1. Simpulan

Survei Kepuasan Masyarakat telah dilakukan untuk Layanan Publik Bappebti pada tahun 2020. Hasil survei yang terdiri atas Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Indeks Kinerja Pelayanan Bappebti mengacu pada pedoman pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan PermenPANRB No.17 Tahun 2017. Berdasarkan hasil analisis pada bab sebelumnya yang menghasilkan temuan-temuan riset sesuai empat pertanyaan riset yang ditetapkan untuk riset ini. Riset ini kemudian berhasil menyusun empat kesimpulan penting sebagai berikut:

a. Simpulan Atas Pertanyaan Riset No. 1

Indeks kepuasan pengguna layanan Bappebti pada Tahun 2020 mencapai skor sebesar **79,925**. Berdasarkan pedoman, nilai indeks kepuasan masyarakat ini termasuk ke dalam mutu layanan 'B', dengan kriteria layanan 'Baik'. Sedangkan untuk nilai indeks kepuasan masyarakat atas layanan Bappebti di Bidang PBK untuk tahun 2020 sebesar **79,430** lebih rendah dari nilai agregat indek kepuasan bappebti. Berdasarkan pedoman, nilai indeks kepuasan masyarakat termasuk ke dalam mutu layanan 'B', dengan kriteria layanan Baik. Dengan menggunakan metode yang sama maka didapatkan nilai indek kepuasan masyarakat untuk bidang SRG sebesar **83,04**. Nilai ini masuk ke dalam kategori huruf mutu B, dengan nilai mutu Baik. Selanjutnya nilai indek kepuasan masyarakat untuk bidang PLK sebesar **79,46** dengan kategori mutu Baik namun masih dibawah nilai agregat indek kepuasan masyarakat pengguna layanan Bappebti. Semua nilai indek kepuasan masyarakat atas layanan Bappebti mendapatkan predikat baik, dan berada diatas cut-off nilai mutu B. hal ini menunjukkan bahwa Bappebti telah berhasil memberikan pelayanan yang baik bagi stakeholdernya dan diharapkan dapat menjadi acuan dalam meningkatkan kualitas Layanan pada tahun-tahun berikutnya.

b. Simpulan atas Pertanyaan Riset No. 2

Berdasarkan informasi pada Tabel 5.3 di atas, aspek layanan yang menunjukkan angka tertinggi berdasarkan persepsi responden adalah sarana dan prasarana sebesar **3,596 setara 89.9**. Hal ini menunjukkan berdasarkan persepsi dari responden yang mengisi kuesioner, bahwa Bappebti telah memiliki fasilitas sarana dan prasarana yang cukup memadai dalam memberikan layanan bagi *stakeholdernya*.

c. Simpulan atas Pertanyaan Riset No. 3

Aspek yang mendapatkan penilaian yang rendah (lihat Tabel 5.3) oleh responden adalah aspek kompetensi pelaksana yang mendapatkan penilaian sebesar **3,080 setara 77,00** lebih rendah dibanding rata-rata seluruh aspek pelayanan Bappebti, walaupun secara matematis masih di atas batas *cut-off* kinerja kategori Baik. Hal ini menunjukkan bahwa diperlukan intervensi dan langkah kongkrit untuk memperbaiki kompetensi pelaksana dalam memberikan layanan ke pada masyarakat.

d. Simpulan Pertanyaan Riset No. 4

Indeks kinerja Bappebti dalam pelaksanaan tugas dan fungsi Bappebti di bidang Perdagangan Berjangka Komoditi, Sistem Resi Gudang, dan Pasar Lelang Komoditi Informasi pada Tabel 5.7 memperlihatkan nilai Indeks Kinerja sebesar 79,63. Hal ini termasuk dalam kategori huruf mutu layanan ‘B’, dengan predikat Baik. Pada masing-masing kinerja yang dinilai oleh responden, semua nilai rata-ratanya berada di atas *cut-off* 3,060 sebagai ambang batas dari nilai mutu baik. Dalam menjawab pertanyaan riset kedua (PR4) “Bagaimana kinerja yang sudah baik dan perlu dipertahankan” dalam layanan publik Bappebti. Maka dapat disimpulkan bahwa semua kinerja yang disurvei sudah dalam level baik, dan harus dipertahankan.

2. Implikasi Manajerial

Berdasarkan kesimpulan-kesimpulan yang dikembangkan dari empat pertanyaan riset yang berhasil dijawab melalui temuan-temuan survei dengan bukti empiris yang memadai, survei ini kemudian mengembangkan rekomendasi-rekomendasi sebagai bentuk implikasi secara manajerial yang perlu dilakukan oleh pengambil kebijakan.

Secara agregat Bappebti telah berhasil memperoleh kepuasan dari pengguna layanan publik dengan nilai indek kepuasan pada level Baik di semua aspek pelayanan yang disurvei kepada *stakeholder* PBK, SRG maupun PLK. Capaian ini harus terus dipertahankan dan ditingkakan kedepannya. Aspek layanan publik dapat dikelompok menjadi tiga cluster utama yang berkaitan dengan *resources* Bappebti:

- a. Sumber Daya Manusia, meliputi aspek kompetensi dan perilaku pelaksana.

Kualitas SDM perlu ditingkatkan kompetensinya melalui program pelatihan dan pendidikan secara sistemik untuk semua tingkatan Eselon 2, sistem kompensasi yang memotivasi. Sedangkan aspek perilaku merupakan aspek yang harus ditingkatkan dengan dimulai dari program rekrutmen yang ketat, *coaching program* yang berkesinambungan dari atasan-bawahan, dan buddy's program dengan sesama partner kerja Selain dari sisi kualitas, kuantitas juga perlu diperhatikan. Sebaiknya dilakukan *job analysis* dan audit beban kerja di internal Bappebti sehingga dapat terpetakan dengan baik *business requirement* dari bappebti.

- b. Sistem dan Prosedur, meliputi aspek persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan produk spesifikasi pelayanan, waktu pelayanan, biaya/tarif, serta penanganan pengaduan, saran, dan masukan.

Kualitas sistem dan prosedur layanan perlu diadaptasikan dengan perubahan lingkungan terkait dengan perubahan adaptasi kebiasaan baru pasca pandemi covid 19. Perubahan kebiasaan masyarakat yang menginginkan layanan yang *mudah, murah, cepat, dan aman* mesti direspon oleh bappebti dengan Adaptasi sistem layanan yang lebih berorientasi melayani dengan menerapkan protocol *clean, health, and safety* untuk menjamin kenyamanan dari masyarakat misalnya dengan memperbanyak penyelenggaraan layanan mandiri secara online. Selain itu pengembangan sistem standar operasi layanan yang lebih detil menjadi sebuah proses yang terus dilakukan secara berkesinambungan. Upaya untuk terus melakukan perbaikan dan pengembangan teknologi informasi yang dimiliki ditengah pandemic covid 19 menjadi pertimbangan yang sangat penting untuk inisiasi ide-ide terobosan guna meningkatkan pencapaian nilai pengguna layanan seperti “kemudahan”, “kecepatan”, “kustomisasi”, dan “transparansi”. Hal ini

bisa dilakukan dengan pemberian layanan monitoring proses layanan secara online.

c. **Infrastruktur Layanan**, meliputi aspek sarana dan prasarana

Kualitas Infrastruktur Layanan akan banyak ditentukan dari adopsi teknologi terkini guna meningkatkan pencapaian nilai-nilai layanan yang dianggap penting oleh masyarakat.

3. Saran

Berdasarkan simpulan dari pelaksanaan survey kepuasan masyarakat yang dijelaskan di atas, beberapa pertimbangan saran perbaikan pelaksanaan survei yang dapat dilakukan untuk tahun-tahun mendatang adalah sebagai berikut:

- a. Pada metode pelaksanaan survei ini dilakukan secara *online*, namun terdapat keterbatasan tim layanan dalam berinteraksi dengan responden, termasuk dalam memberikan penjelasan kepada responden terkait hal-hal yang kurang jelas atau salah interpretasi pertanyaan. Sehingga diperlukan pendekatan *blended* survei yang memadukan survei *online – offline*. Jadi selain dilakukan survei melalui *online platform*, perlu juga kedepannya dilakukan wawancara pendalaman secara acak agar mendapatkan konfirmasi terhadap jawaban maupun pendalaman *issue* bahasan.
- b. Keterbatasan jumlah responden menjadi kendala, oleh karena itu untuk mengatasi kendala tersebut sebaiknya metode penyebaran survei dilakukan dengan opsi online menggunakan dengan laman khusus yang dapat disandingkan dengan layanan yang diberikan sebelum pengguna layanan menyelesaikan proses permohonan.



KEMENTERIAN
PERDAGANGAN
REPUBLIK INDONESIA

MINISTRY OF TRADE