



KEMENTERIAN
PERDAGANGAN
REPUBLIK INDONESIA

HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

BAPPEBTI - 2021

Daftar isi

- 1 Pendahuluan
- 2 Landasan konseptual
- 3 Metode survey kepuasan masyarakat
- 4 Hasil survey kepuasan masyarakat

Daftar isi

- 1** Pendahuluan
- 2 Landasan konseptual
- 3 Metode survey kepuasan masyarakat
- 4 Hasil survey kepuasan masyarakat

Pendahuluan

Pelayanan publik

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



DASAR HUKUM:

- Undang-undang No. 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS)
- Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik
- PermenPANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman SKM

Pendahuluan



PERTANYAAN RISET

- Bagaimana tingkat kepuasan pengguna layanan yang meliputi aspek layanan spesifik pada level Bappebti dan unit eselon II ?
- Aspek layanan apa yang sudah baik kinerjanya sehingga perlu dipertahankan?
- Aspek layanan apa yang masih perlu ditingkatkan kinerjanya?
- Bagaimana perbandingan kinerja layanan antar unit Eselon II menurut indikator kualitas layanan secara umum



TUJUAN RISET

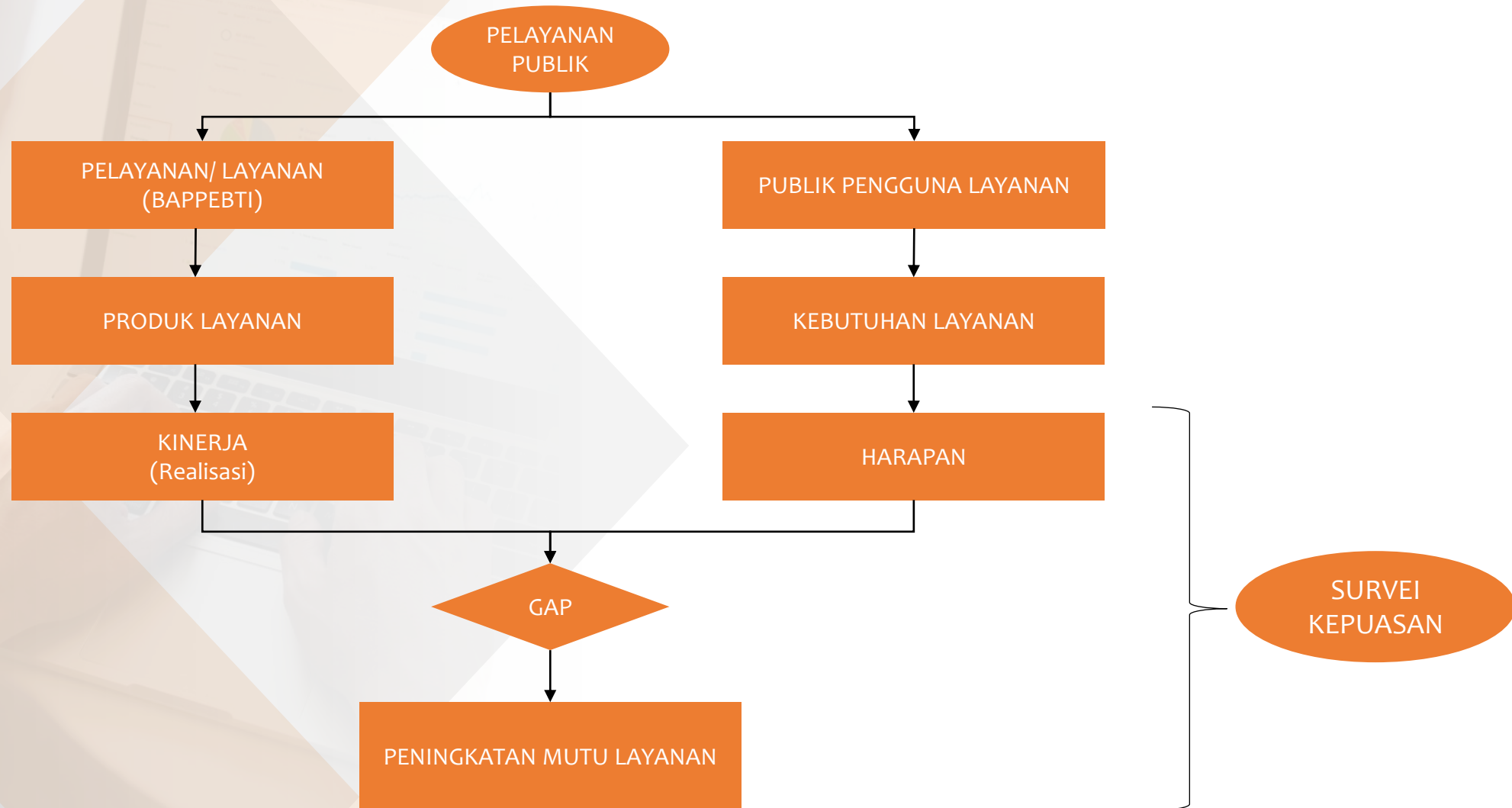


Survey ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja layanan Bappebti secara umum di tingkat eselon I dan secara spesifik di setiap unit eselon II berdasarkan indikator kepuasan pengguna dan kualitas kinerja layanan

Daftar isi

- 1 Pendahuluan
- 2 Landasan konseptual**
- 3 Metode survey kepuasan masyarakat
- 4 Hasil survey kepuasan masyarakat

Landasan konseptual



Landasan konseptual



UNSUR Kepuasan Masyarakat

berdasarkan PemenpanRB No.
14 Tahun 2017

> PERSYARATAN

> PROSEDUR

> WAKTU PELAYANAN

> BIAYA/ TARIF

> PRODUK SPESIFIKASI JENIS
PELAYANAN

> KOMPETENSI PELAKSANA

> PERILAKU PELAKSANA

> PENANGAN PENGADUAN,
SARAN, DAN MASUKAN

> SARANA DAN PRASARANA

Daftar isi

- 1 Pendahuluan
- 2 Landasan konseptual
- 3 Metode survey kepuasan masyarakat**
- 4 Hasil survey kepuasan masyarakat

Metode survey kepuasan masyarakat

Survey ini menggunakan pendekatan **kuantitatif**. Pendekatan kuantitatif dilakukan dengan metode survei menggunakan kuesioner.

Survey 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. Variabel operasional yang diuji yaitu: (1) Kepentingan; (2) Kinerja; (3) Kepuasan. Aspek yang diteliti meliputi 9 unsur kepuasan masyarakat berdasarkan PermenpanRB No. 14 Tahun 2017

PERSIAPAN

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

PENGUMPULAN DATA

- Pengumpulan data offline dan online
- Pengisian kuesioner

PENGOLAHAN DATA

- Statistik deskriptif
- Matriks IPA
- Rating kepuasan layanan

PENYUSUNAN LAPORAN

- Evaluasi dan pelaporan hasil survey kepuasan masyarakat

Kriteria Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	: 88.31 - 100
B (Baik)	: 76.61 - 88.30
C (Kurang Baik)	: 65.00 - 76.60
D (Tidak Baik)	: 25.00 - 64.99

Metode survey kepuasan masyarakat

Total ada 9 atribut berdasarkan PemenpanRB No. 14 Tahun 2017 dalam masing-masing variabel

VARIABEL	DEFINISI OPERASIONAL	SKALA PENGUKURAN
Kepentingan	Seberapa penting arti layanan bagi responden	1= Sangat Tidak Penting 2= Tidak Penting 3= Penting 4= Sangat Penting
Kepuasan	Seberapa tinggi tingkat kepuasan yang responden rasakan terkait dengan layanan yang diterima	1= Sangat Tidak Penting 2= Tidak Penting 3= Penting 4= Sangat Penting

Metode survey kepuasan masyarakat

Uji validitas & reliabilitas Instrumen

Uji validitas dilakukan untuk memastikan apakah alat atau instrument yang digunakan dalam penelitian mampu secara valid mengukur apa yang seharusnya diukur (Cooper dan Schindler, 2014). Dalam riset ini uji validitas diukur dengan *product moment pearson correlation*.

Menurut Cooper dan Schindler (2014), instrumen pengukuran dikatakan reliabel apabila instrumen tersebut mampu memberikan hasil yang konsisten dari waktu ke waktu dengan situasi dan kondisi yang berbeda. Dalam riset ini, reliabilitas setiap variabel (aspek) diukur dengan menggunakan *Cronbach's alpha*.

PARAMETER

- Jika $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$ (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen valid
- Jika nilai $\alpha > r \text{ tabel}$ artinya reliabilitas mencukupi (*sufficient reliability*)

Daftar isi

- 1 Pendahuluan
- 2 Landasan konseptual
- 3 Metode survey kepuasan masyarakat
- 4 Hasil survey kepuasan masyarakat**

Uji validitas dan reliabilitas survey perijinan PBK

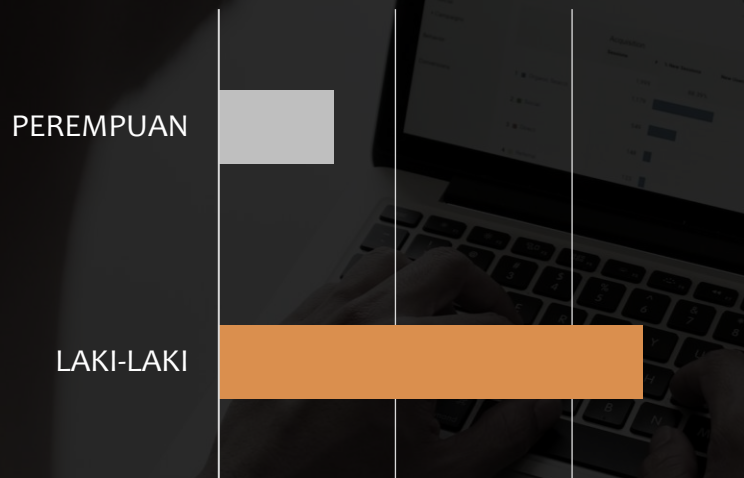
No	Aspek Layanan	Item	r-hitung	r-tabel	r-hitung > r-tabel
1	PERSYARATAN PELAYANAN	q1	0,77652	0,254	Valid
		q2	0,86138	0,254	Valid
		q3	0,90386	0,254	Valid
2	PROSEDUR PELAYANAN	q4	0,88586	0,254	Valid
		q5	0,83165	0,254	Valid
		q6	0,91554	0,254	Valid
3	WAKTU PELAYANAN	q7	0,82826	0,254	Valid
		q8	0,84982	0,254	Valid
4	BIAYA/TARIF	q9	0,84012	0,254	Valid
		q10	0,91507	0,254	Valid
5	PRODUK SPESIFIKASI PELAYANAN	q11	0,91801	0,254	Valid
		q12	0,83842	0,254	Valid
		q13	0,80283	0,254	Valid
6	KOMPETENSI PELAKSANA	q14	0,88448	0,254	Valid
		q15	0,87835	0,254	Valid
		q16	0,89468	0,254	Valid
7	PERILAKU PELAKSANA	q17	0,9082	0,254	Valid
		q18	0,86675	0,254	Valid
		q19	0,76967	0,254	Valid
		q20	0,80258	0,254	Valid
		q21	0,69902	0,254	Valid
8	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN	q22	0,90667	0,254	Valid
		q23	0,90387	0,254	Valid
9	SARANA DAN PRASARANA	q24	0,85233	0,254	Valid
		q25	0,82342	0,254	Valid
		q26	0,84932	0,254	Valid

UJI RELIABILITAS

N = 61 RESPONDEN

Cronbach's Alpha (A)	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items (B)	Reliabilitas (B > r-tabel)
0,765288	0,987089	Reliable

Hasil Survey Kepuasan Perijinan PBK



Total responden yang mengisi kuesioner sebanyak 61 responden (per tanggal 27 Des 2021). Dari 61 responden, semua pertanyaan dapat terisi dengan baik sehingga total data responden yang dapat dianalisis lebih lanjut sebanyak 61.



IKM UNIT PELAYANAN	80,80
HURUF MUTU	B
MUTU PELAYANAN	Baik
JUMLAH RESPONDEN	61



Aspek Pelayanan	Nilai Rata-rata per aspek	Nilai Rata-rata tertimbang per aspek
A1 Persyaratan Pelayanan	3,213	0,357
A2 Prosedur Pelayanan	3,224	0,358
A3 Waktu Pelayanan	3,189	0,354
A4 Biaya/Tarif	3,279	0,364
A5 Produk Spesifikasi Pelayanan	3,257	0,362
A6 Kompetensi Pelaksana	3,224	0,358
A7 Perilaku Pelaksana	3,259	0,362
A8 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,180	0,353
A9 Sarana dan prasarana	3,230	0,359

Uji validitas dan reliabilitas surveyperijinan SRG

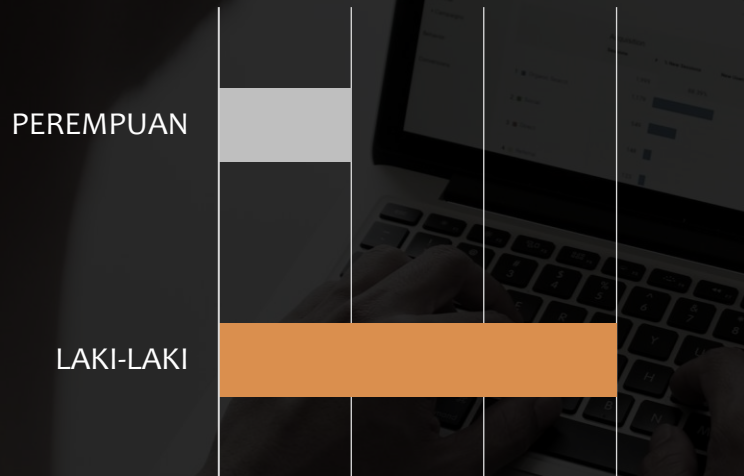
No	Aspek Layanan	Item	r-hitung	r-tabel	r-hitung > r-tabel
1	PERSYARATAN PELAYANAN	q1	0,97897	0,457	Valid
		q2	0,79973	0,457	Valid
		q3	0,84275	0,457	Valid
2	PROSEDUR PELAYANAN	q4	0,72379	0,457	Valid
		q5	0,83452	0,457	Valid
		q6	0,77825	0,457	Valid
3	WAKTU PELAYANAN	q7	0,97897	0,457	Valid
		q8	0,97897	0,457	Valid
4	BIAYA/TARIF	q9	0,8545	0,457	Valid
		q10	0,85428	0,457	Valid
5	PRODUK SPESIFIKASI PELAYANAN	q11	0,97897	0,457	Valid
		q12	0,82123	0,457	Valid
		q13	0,97897	0,457	Valid
6	KOMPETENSI PELAKSANA	q14	0,97897	0,457	Valid
		q15	0,97897	0,457	Valid
		q16	0,97897	0,457	Valid
7	PERILAKU PELAKSANA	q17	0,90106	0,457	Valid
		q18	0,78849	0,457	Valid
		q19	0,90106	0,457	Valid
		q20	0,90106	0,457	Valid
		q21	0,91114	0,457	Valid
8	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN	q22	0,86582	0,457	Valid
		q23	0,92249	0,457	Valid
9	SARANA DAN PRASARANA	q24	0,78617	0,457	Valid
		q25	0,97897	0,457	Valid
		q26	0,78617	0,457	Valid

UJI RELIABILITAS

N = 31 RESPONDEN

Cronbach's Alpha (A)	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items (B)	Reliabilitas (B> r-tabel)
0,765728	0,990645	Reliable

Hasil Survey Kepuasan Perijinan SRG



Total responden yang mengisi kuesioner sebanyak 13 responden (per tanggal 27 Des 2021) Dari 13 responden, semua pertanyaan dapat terisi dengan baik sehingga total data responden yang dapat dianalisis lebih lanjut sebanyak 13



IKM UNIT PELAYANAN	82,62
HURUF MUTU	B
MUTU PELAYANAN	Baik
JUMLAH RESPONDEN	13



Aspek Pelayanan	Nilai Rata-rata per aspek	Nilai Rata-rata tertimbang per aspek
A1 Persyaratan Pelayanan	3,308	0,368
A2 Prosedur Pelayanan	3,385	0,376
A3 Waktu Pelayanan	3,308	0,368
A4 Biaya/Tarif	3,192	0,355
A5 Produk Spesifikasi Pelayanan	3,333	0,370
A6 Kompetensi Pelaksana	3,308	0,368
A7 Perilaku Pelaksana	3,369	0,374
A8 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,231	0,359
A9 Sarana dan prasarana	3,205	0,356

Uji validitas dan reliabilitas survey perijinan PLK

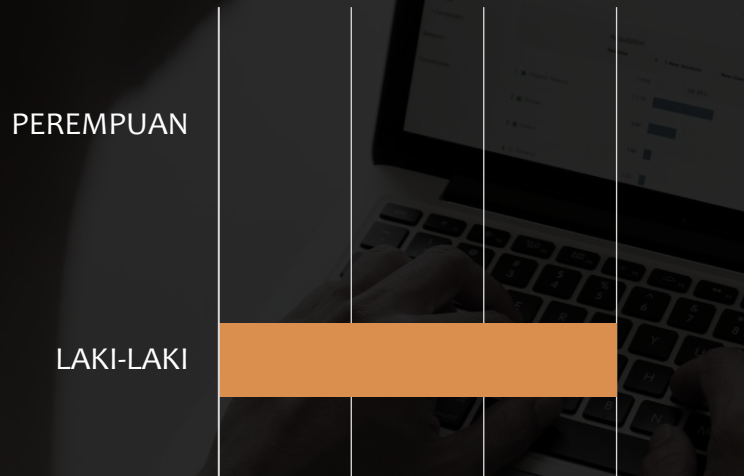
No	Aspek Layanan	Item	r-hitung	r-tabel	r-hitung > r-tabel
1	PERSYARATAN PELAYANAN	q1	0,97897	0,8054	Valid
		q2	0,84275	0,8054	Valid
		q3	0,84275	0,8054	Valid
2	PROSEDUR PELAYANAN	q4	0,84275	0,8054	Valid
		q5	0,96787	0,8054	Valid
		q6	0,96787	0,8054	Valid
3	WAKTU PELAYANAN	q7	0,96787	0,8054	Valid
		q8	0,96787	0,8054	Valid
4	BIAYA/TARIF	q9	0,96787	0,8054	Valid
		q10	0,96787	0,8054	Valid
5	PRODUK SPESIFIKASI PELAYANAN	q11	0,97897	0,8054	Valid
		q12	0,82123	0,8054	Valid
		q13	0,97897	0,8054	Valid
6	KOMPETENSI PELAKSANA	q14	0,97897	0,8054	Valid
		q15	0,97897	0,8054	Valid
		q16	0,97897	0,8054	Valid
7	PERILAKU PELAKSANA	q17	0,90106	0,8054	Valid
		q18	0,90106	0,8054	Valid
		q19	0,90106	0,8054	Valid
		q20	0,96787	0,8054	Valid
		q21	0,96787	0,8054	Valid
8	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN	q22	0,96787	0,8054	Valid
		q23	0,96787	0,8054	Valid
9	SARANA DAN PRASARANA	q24	0,96787	0,8054	Valid
		q25	0,97897	0,8054	Valid
		q26	0,97897	0,8054	Valid

UJI RELIABILITAS

N = 3 RESPONDEN

Cronbach's Alpha (A)	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items (B)	Reliabilitas (B > r-tabel)
0,7658119	0,9444417	Reliable

Hasil Survey Kepuasan Perijinan PLK



Total responden yang mengisi kuesioner sebanyak 3 responden (per tanggal 27 Des 2021) Dari 3 responden, semua pertanyaan dapat terisi dengan baik sehingga total data responden yang dapat dianalisis lebih lanjut sebanyak 3



IKM UNIT PELAYANAN	79,81
HURUF MUTU	B
MUTU PELAYANAN	Baik
JUMLAH RESPONDEN	3



Aspek Pelayanan	Nilai Rata-rata per aspek	Nilai Rata-rata tertimbang per aspek
A1 Persyaratan Pelayanan	3,000	0,333
A2 Prosedur Pelayanan	3,222	0,358
A3 Waktu Pelayanan	3,500	0,389
A4 Biaya/Tarif	3,333	0,370
A5 Produk Spesifikasi Pelayanan	3,111	0,346
A6 Kompetensi Pelaksana	3,111	0,346
A7 Perilaku Pelaksana	3,200	0,356
A8 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,333	0,370
A9 Sarana dan prasarana	3,111	0,346

Uji validitas dan reliabilitas survey konsultasi hukum

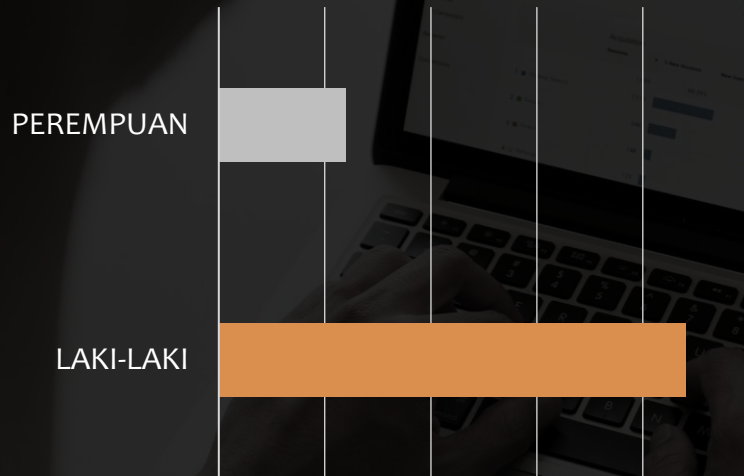
No	Aspek Layanan	Item	r-hitung	r-tabel	r-hitung > r-tabel
1	PERSYARATAN PELAYANAN	q1	0,89267	0,3365	Valid
		q2	0,81381	0,3365	Valid
		q3	0,76426	0,3365	Valid
2	PROSEDUR PELAYANAN	q4	0,76706	0,3365	Valid
		q5	0,86297	0,3365	Valid
		q6	0,64004	0,3365	Valid
3	WAKTU PELAYANAN	q7	0,81113	0,3365	Valid
		q8	0,7656	0,3365	Valid
4	BIAYA/TARIF	q9	0,69099	0,3365	Valid
5	PRODUK SPESIFIKASI PELAYANAN	q10	0,80368	0,3365	Valid
		q11	0,80527	0,3365	Valid
		q12	0,57345	0,3365	Valid
6	KOMPETENSI PELAKSANA	q13	0,69687	0,3365	Valid
		q14	0,77997	0,3365	Valid
		q15	0,70527	0,3365	Valid
7	PERILAKU PELAKSANA	q16	0,82049	0,3365	Valid
		q17	0,80213	0,3365	Valid
		q18	0,81414	0,3365	Valid
		q19	0,87743	0,3365	Valid
		q20	0,83192	0,3365	Valid
8	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN	q21	0,79035	0,3365	Valid
		q22	0,72491	0,3365	Valid
9	SARANA DAN PRASARANA	q23	0,82329	0,3365	Valid
		q24	0,86449	0,3365	Valid
		q25	0,84319	0,3365	Valid

UJI RELIABILITAS

N = 28 RESPONDEN

Cronbach's Alpha (A)	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items (B)	Reliabilitas (B > r-tabel)
0,76338544	0,97753671	Reliable

Hasil Survey Kepuasan Konsultasi Hukum



Total responden yang mengisi kuesioner sebanyak 28 responden (per tanggal 27 Des 2021). Dari 28 responden, semua pertanyaan dapat terisi dengan baik sehingga total data responden yang dapat dianalisis lebih lanjut sebanyak 28.



IKM UNIT PELAYANAN	81,18
HURUF MUTU	B
MUTU PELAYANAN	Baik
JUMLAH RESPONDEN	28



Aspek Pelayanan	Nilai Rata-rata per aspek	Nilai Rata-rata tertimbang per aspek
A1 Persyaratan Pelayanan	3,262	0,362
A2 Prosedur Pelayanan	3,202	0,356
A3 Waktu Pelayanan	3,179	0,353
A4 Biaya/Tarif	3,286	0,365
A5 Produk Spesifikasi Pelayanan	3,202	0,356
A6 Kompetensi Pelaksana	3,214	0,357
A7 Perilaku Pelaksana	3,321	0,369
A8 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,232	0,359
A9 Sarana dan prasarana	3,274	0,364

Uji validitas dan reliabilitas survey informasi publik

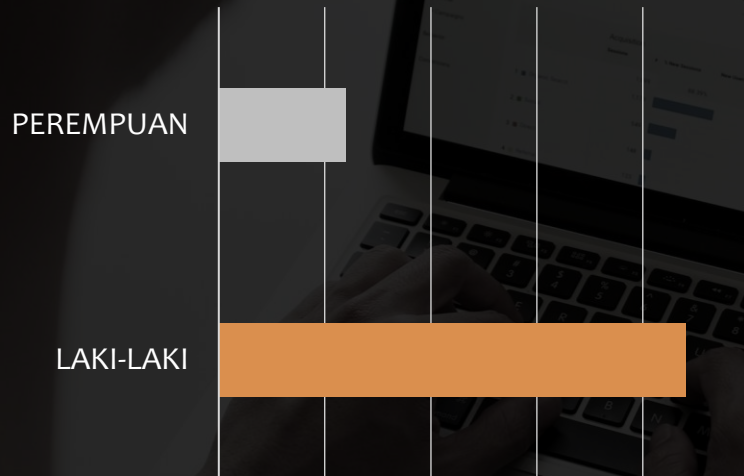
No	Aspek Layanan	Item	r-hitung	r-tabel	r-hitung > r-tabel
1	PERSYARATAN PELAYANAN	q1	0,73052	0,4259	Valid
		q2	0,73052	0,4259	Valid
		q3	0,93436	0,4259	Valid
2	PROSEDUR PELAYANAN	q4	0,78387	0,4259	Valid
		q5	0,79604	0,4259	Valid
3	WAKTU PELAYANAN	q6	0,82766	0,4259	Valid
		q7	0,90665	0,4259	Valid
4	BIAYA/TARIF	q8	0,92838	0,4259	Valid
5	PRODUK SPESIFIKASI PELAYANAN	q9	0,93436	0,4259	Valid
		q10	0,93436	0,4259	Valid
		q11	0,78544	0,4259	Valid
6	KOMPETENSI PELAKSANA	q12	0,92838	0,4259	Valid
		q13	0,88947	0,4259	Valid
		q14	0,92838	0,4259	Valid
7	PERILAKU PELAKSANA	q15	0,92838	0,4259	Valid
		q16	0,82766	0,4259	Valid
		q17	0,88947	0,4259	Valid
		q18	0,91859	0,4259	Valid
		q19	0,82766	0,4259	Valid
8	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN	q20	0,79553	0,4259	Valid
		q21	0,874	0,4259	Valid
9	SARANA DAN PRASARANA	q22	0,86461	0,4259	Valid
		q23	0,90236	0,4259	Valid
		q24	0,93436	0,4259	Valid

UJI RELIABILITAS

N = 14 RESPONDEN

Cronbach's Alpha (A)	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items (B)	Reliabilitas (B > r-tabel)
0,76652629	0,987687644	Reliable

Hasil Survey Kepuasan Informasi Publik



Total responden yang mengisi kuesioner sebanyak 14 responden (per tanggal 27 Des 2021). Dari 28 responden, semua pertanyaan dapat terisi dengan baik sehingga total data responden yang dapat dianalisis lebih lanjut sebanyak 28.



IKM UNIT PELAYANAN	78,05
HURUF MUTU	B
MUTU PELAYANAN	Baik
JUMLAH RESPONDEN	14



Aspek Pelayanan	Nilai Rata-rata per aspek	Nilai Rata-rata tertimbang per aspek
A1 Persyaratan Pelayanan	3,214	0,357
A2 Prosedur Pelayanan	3,143	0,349
A3 Waktu Pelayanan	3,000	0,333
A4 Biaya/Tarif	3,214	0,357
A5 Produk Spesifikasi Pelayanan	3,071	0,341
A6 Kompetensi Pelaksana	3,143	0,349
A7 Perilaku Pelaksana	3,100	0,344
A8 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,179	0,353
A9 Sarana dan prasarana	3,095	0,344

Hasil Survey Kepuasan Layanan Publik BAPPEBTI 2021

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

NO	INDEK KEPUASAN MASYARAKAT	NILAI	BOBOT	NILAI TERTIMBANG
1	Layanan Perijinan Perdagangan Berjangka Komoditi	80,80	20%	16,16
2	Layanan Perijinan Sistem Resi Gudang	82,62	20%	16,52
3	Layanan Perijinan Pasar Lelang Komoditas	79,81	20%	15,96
4	Layanan Konsultasi Hukum	81,18	20%	16,24
5	Layanan Informasi Publik	78,05	20%	15,61
SKOR INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT BAPPEBTI				80,49


B

**HURUF MUTU
LAYANAN**


BAIK

**KRITERIA MUTU
LAYANAN**

**TERIMA
KASIH**



**KEMENTERIAN
PERDAGANGAN
REPUBLIK INDONESIA**