Tingkat Kepuasan Eksportir terhadap Pelayanan Ekspor di Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Sukabumi

Wildania Harbi Suarni*, Ria Haryatiningsih

Prodi Ekonomi Pembangunan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis,
Universitas Islam Bandung, Indonesia.

*wildania0707@gmail.com, ria.haryatiningsih@gmail.com

Abstract. Concept of good governance stems from dissatisfaction with the performance of the government which has been trusted to carry out public affairs. The implementation of good governance practices can be carried out in stages, depending on the capacity of the government, civil society and market mechanisms. The government realizes the need to encourage the industrial and trade sectors to strengthen the Indonesian economy. One possibility is to offer various conveniences or facilities in service. One way to implement good governance in Indonesia is by providing quality public services. In applying the concept of good governance, it is necessary to improve the quality of public services, one of which is to improve the quality of service at the Trade and Industry Office of Sukabumi Regency. For this reason, it is necessary to know how the satisfaction level of export services at the Sukabumi Regency Trade and Industry Office is. The method is descriptive quantitative and analytical method using a Likert Scale. The results of this study indicate that the level of export satisfaction felt by exporters is very satisfied with an average value of 87.71. The aspect with the highest average is the service aspect of responsiveness with an average value of 89.33. The aspect with the lowest average is the aspect of service to guarantees with an average value of 85. The most dominant aspect in determining the level of satisfaction is the aspect of service to responsiveness. With the largest average results obtained by the responsiveness aspect with an average value of 89.33.

Keywords: *Satisfaction Level, Likert Scale, Department of Trade and Industry.*

Abstrak. Konsep good governance bermula dari ketidakpuasan terhadap kinerja pemerintah yang telah dipercaya untuk menyelenggarakan urusan publik. Penerapan praktik tata kelola yang baik dapat dilakukan secara bertahap, bergantung pada kapasitas pemerintah, masyarakat sipil, dan mekanisme pasar. Pemerintah menyadari perlunya mendorong sektor industri dan perdagangan untuk memperkuat perekonomian Indonesia. Salah satu kemungkinannya adalah dengan menawarkan berbagai kemudahan atau kemudahan dalam pelayanan. Salah satu cara untuk menerapkan good governance di Indonesia adalah dengan memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Dalam penerapan konsep good governance diperlukan peningkatan kualitas pelayanan publik, salah satunya dengan meningkatkan kualitas pelayanan pada Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Sukabumi. Untuk itu perlu diketahui bagaimana tingkat kepuasan pelayanan ekspor pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Sukabumi. Metode yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dan metode analitik dengan menggunakan Skala Likert. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat ekspor kepuasan yang dirasakan eksportir sangat puas dengan nilai rata-rata 87,71. Aspek dengan rata-rata tertinggi adalah aspek pelayanan ketanggapan dengan nilai rata-rata 89,33. Aspek dengan rata-rata terendah adalah aspek pelayanan terhadap jaminan dengan nilai rata-rata 85. Aspek yang paling dominan dalam menentukan tingkat kepuasan adalah aspek pelayanan terhadap daya tanggap. Dengan hasil rata-rata terbesar diperoleh aspek responsiveness dengan nilai rata-rata 89,33.

Kata Kunci : *Tingkat Kepuasan, Skala Likert, Dinas Perdagangan dan Perindustrian.*

A. Pendahuluan

Saat ini Indonesia mengalami krisis kepercayaan terhadap sistem pemerintahan yang sangat tinggi, salah satunya yaitu krisis kepercayaan terhadap pelayanan publik. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, orientasi kekuasaan yang sangat kuat dalam penyelenggaraan publik semakin mengecualikan birokrasi dari misinya memberikan pelayanan publik. Pelayanan publik mungkin akan meningkatkan investasi, oleh karena itu negara Indonesia dapat keluar dari krisis ekonomi berkepanjangan. Tetapi proses perbaikan tersebut hanya sebatas *lips service*. Dari berbagai penelitian, pelayanan publik ternyata tidak berjalan dengan linear dengan usaha yang dilakukan dalam berbagai sektor, dampaknya yaitu pertumbuhan ekonomi yang diharapkan untuk bisa mengeluarkan bangsa ini dari krisis ekonomi ternyata belum terwujud sesuai harapan. Pelayanan publik adalah tolak ukur kinerja pemerintahan melalui birokrasi. Pelayanan publik sebagai penggerak utama juga dianggap penting oleh semua pihak dari unsur good governance. Adanya konsep good governance bermula dari ketidakpuasan terhadap kinerja pemerintah yang telah dipercaya untuk menyelenggarakan urusan publik. Pelaksanaan praktik good governance yang baik dapat dilakukan secara bertahap, tergantung pada kemampuan pemerintah, masyarakat sipil, dan mekanisme pasar. Salah satu keputusan strategis untuk menerapkan good governance di Indonesia adalah penyelenggaraan pelayanan publik. Perdagangan internasional sudah menjadi isu hangat pada ranah politik di Indonesia maupun Internasional, adanya organisasi perdagangan Internasional seperti *World Trade Organization (WTO)* mulai memicu kesadaran beberapa negara berkembang khususnya pada daerah Asia Tenggara. Pemerintah menyadari perlunya mendorong sektor industri dan perdagangan untuk memperkuat perekonomian Indonesia. Salah satu kemungkinannya adalah dengan menawarkan berbagai kemudahan atau fasilitas. Hal ini tentunya sangat membantu para pengusaha, pedagang dan pelaku usaha lainnya dalam menjalankan aktivitasnya.

Keputusan kebijakan pemerintah untuk meningkatkan kegiatan ekspor diharapkan mampu mengenali keadaan perekonomian dalam negeri dan mengambil langkah-langkah yang berpihak pada pengusaha Indonesia. Fokusnya adalah pada lingkungan industri ekspor barang keluar negeri, sedangkan efek dari kebijakan impor dan ekspor tidak hanya dapat mendorong pertumbuhan ekonomi, tetapi juga menyebabkan penurunan distribusi pendapatan lokal dan memperburuk stabilitas ekonomi. Kegiatan impor dan ekspor sangat penting bagi negara yang ikut serta dalam perdagangan internasional. Oleh karena itu, kegiatan impor dan ekspor wajib diberikan fasilitas oleh negara, terutama kegiatan ekspor untuk mendorong pertumbuhan ekonomi dalam negeri. Fasilitas yang disediakan oleh negara dirancang untuk memberikan kemudahan pengusaha dalam produksinya sehingga mampu mendorong tingkat perekonomian negara terutama di sektor ekspor. Pelayanan Ekspor Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Sukabumi masih memiliki kelemahan atau permasalahan sehingga pelayanan dirasakan masih kurang optimal, permasalahan yang terjadi pada pelayanan Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Sukabumi yaitu Kurangnya fasilitas ruang tunggu pelayanan, yang dimana jika eksportir sedang menunggu untuk mengambil dokumen yang telah di verifikasi yang harus dicantumkan tanda tangan pejabat penerbit, dan stempel instansi penerbit, karena kurang fasilitas ruang tunggu, ada sebagian eksportir yang menunggu sambil berdiri. Dan juga adanya permasalahan kendala teknis e-SKA dan *Human Error* yang terjadi menyebabkan kesalahan sehingga menimbulkan verifikasi Surat Keterangan Asal Ekspor. Dikarenakan banyak pemohon penerbitan SKA menyebabkan pegawai penerbit SKA salah menginput data dan menjadi lebih lama lagi untuk menerbitkan SKA.

Untuk melihat kualitas pelayanan penerbitan SKA dengan mengetahui sudut pandang dari eksportir atau pengusaha sebagai pengguna pelayanan ekspor di Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Sukabumi. Bukan dari sudut pandang pejabat penerbit Surat Keterangan Asal (SKA) yang memberikan pelayanan. Menurut Zeuthaml, Berry dan Parasuraman (dalam Tjiptono 2011:207) dalam penelitian Sely Marlina (2021) di lihat dari dimensi-dimensi kualitas layanan yaitu kehandalan (*Reability*), daya tanggap *Responsiviness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*), dan Bukti Fisik (*Tangible*).

Identifikasi masalah yang ada didalam penelitian ini adalah 1. Bagaimana tingkat

kepuasan yang dirasakan oleh para eksportir terhadap pelayanan ekspor di Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Sukabumi. 2. Dimensi manakah yang paling dominan dalam menentukan tingkat kepuasan yaitu dari dimensi Penampilan Fisik (Tangible), Keandalan (Reliability), Tanggapan (Responsiveness), Kepastian (Assurance), dan Empati (Emphaty) bagi Eskportir di Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Sukabumi. Tujuan penelitian adalah 1. Untuk menganalisis tingkat kepuasan eksportir terhadap pelayanan ekspor dalam bentuk penerbitan SKA di Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Sukabumi. 2. Untuk menentukan dimensi tingkat kepuasan yang paling dominan bagi eksportir di Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Sukabumi.

B. Metodologi Penelitian

Peneliti menggunakan metode teknik analisis kuantitatif deskriptif. Populasi yang dipilih dalam penelitian ini adalah Dalam penelitian ini penulis hanya menggunakan populasi, yaitu Eksportir di Kabupaten Sukabumi sebanyak 20 Eksportir yang membuat SKA di Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Sukabumi. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner, wawancara, observasi, dan studi pustaka. Skala yang digunakan untuk mengukur dalam penelitian ini adalah *Skala Likert*. *Skala Likert* digunakan sebagai acuan untuk penyusunan kuesioner yang disebarakan kepada responden.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Analisis Aspek Tingkat Kepuasan Eksportir

1. Analisis Aspek Bukti Fisik

Tabel 1. Tanggapan Responden Berdasarkan Aspek Bukti Fisik

No	Pernyataan	Frekuensi Pernyataan					Total Skor	Kesimpulan
		SP	P	CP	TP	STP		
1	Seberapa puaskah anda dengan semua fasilitas penunjang yang ada di tempat pelayanan ekspor?	10	7	0	3	0	88	Sangat Puas
2	Seberapa puaskah anda dengan penataan ruang tunggu pelayanan ekspor di Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Sukabumi?	12	6	0	2	0	88	Sangat Puas
3	Seberapa puaskah anda dengan kebersihan dan kerapian ruangan pelayanan ekspor di Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Sukabumi ?	12	7	0	1	0	90	Sangat Puas

No	Pernyataan	Frekuensi Pernyataan					Total Skor	Kesimpulan
		SP	P	CP	TP	STP		
4	Seberapa puaskah anda dengan penampilan dan seragam petugas pelayanan ekspor di Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Sukabumi ?	9	10	0	1	0	87	Sangat Puas
Rata-Rata : 88,25								Sangat Puas

Sumber : Data Olahan Penelitian Lapangan

Hal ini menunjukkan bahwa Dinas Perdagangan dan Perindustrian memiliki penampilan seragam yang sangat baik. Secara keseluruhan kepuasan pelayanan dalam aspek bukti fisik di Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Sukabumi menunjukkan hasil yang sangat puas dengan rata-rata sebesar 88,25.

2. Analisis Aspek Kehandalan

Tabel 2. Tanggapan Responden Berdasarkan Aspek Kehandalan

No	Pernyataan	Frekuensi Pernyataan					Total Skor	Kesimpulan
		SP	P	CP	TP	STP		
1	Ketepatan waktu dalam penerbitan SKA di Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Sukabumi ?	12	8	0	0	0	92	Sangat Puas
2	Kinerja petugas pelayanan ekspor dalam melayani proses penerbitan SKA di Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Sukabumi ?	11	6	0	3	0	85	Sangat Puas
Rata-Rata : 88,5								Sangat Puas

Sumber : Data Olahan Penelitian Lapangan

Hal ini menunjukkan bahwa kinerja petugas pelayanan ekspor di Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Sukabumi menunjukkan keterangan Sangat Puas dengan skor total sebesar 85. Akan tetapi Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Sukabumi perlu

meningkatkan kinerja petugas dalam pelayanan ekspor. Dalam latar belakang menjelaskan bahwa sering terjadinya human eror atau sering terjadinya kesalahan dalam penerbitan yang disebabkan oleh kesalahan petugas. Penyebab terjadinya kesalahan penerbitan dikarenakan petugas yang menerbitkan hanya ada satu orang yang bertugas. Tetapi setiap eksportir yang mengekspor tidak hanya satu saja menerbitkan Surat Keterangan Asal (SKA) tetapi jumlahnya melebihi satu. Jadi Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Sukabumi harus meningkatkan kinerja petugas pelayanan dengan menambah petugas pelayanan.

3. Analisis Aspek Daya Tanggap

Tabel 3. Tanggapan Responden Berdasarkan Aspek Daya Tanggap

No	Pernyataan	Frekuensi Pernyataan					Total Skor	Kesimpulan
		SP	P	CP	TP	STP		
1	Seberapa puaskah anda dengan penanganan keluhan pengguna SKA ?	12	5	0	3	0	86	Sangat Puas
2	Seberapa puaskah anda dengan tanggapan petugas terhadap keluhan saat pengurusan SKA?	12	8	0	0	0	92	Sangat Puas
3	Seberapa puaskah anda dengan respon petugas saat memulai pengurusan SKA?	10	10	0	0	0	90	Sangat Puas
Rata-Rata : 89,33								Sangat Puas

Sumber : Data Olahan Penelitian Lapangan

Hal itu menunjukkan bahwa pelayanan untuk memulai pembuatan Surat Keterangan Asal (SKA) sangat baik atau dengan skor total 90. Dari semua pernyataan aspek daya tanggap menunjukkan hasil sangat puas, sehingga aspek daya tanggap memiliki hasil daya tanggap atau dengan rata-rata skor sebesar 89,33.

4. Analisis Aspek Jaminan

Tabel 4. Tanggapan Responden Berdasarkan Aspek Jaminan

No	Pernyataan	Frekuensi Pernyataan					Total Skor	Kesimpulan
		SP	P	CP	TP	STP		
1	Seberapa puaskah anda dengan jaminan ketepatan waktu dan kenyamanan selama	9	11	0	3	0	89	Sangat Puas

No	Pernyataan	Frekuensi Pernyataan					Total Skor	Kesimpulan
		SP	P	CP	TP	STP		
	proses pengurusan SKA?							
2	Seberapa puaskah anda dengan prosedur pengurusan SKA di Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Sukabumi?	7	12	0	1	0	85	Sangat Puas
3	Seberapa puaskah anda dengan kecakapan petugas dalam memberi informasi terkait dengan SKA?	9	7	0	4	0	81	Sangat Puas
Rata-Rata : 85								Sangat Puas

Sumber : Data Olahan Penelitian Lapangan

Dari semua pernyataan aspek jaminan menunjukkan hasil, dua pernyataan menunjukkan hasil sangat puas dan satu pernyataan menunjukkan hasil sangat puas. Tetapi rata-rata skor aspek jaminan adalah 85 menunjukkan hasil sangat puas.

5. Analisis Aspek Empati

Tabel 5. Tanggapan Responden Berdasarkan Aspek Empati

No	Pernyataan	Frekuensi Pernyataan					Total Skor	Kesimpulan
		SP	P	CP	TP	STP		
1	Seberapa puaskah anda dengan ketersediaan petugas dalam membantu pengguna SKA ?	12	7	0	1	0	90	Sangat Puas
2	Seberapa puaskah anda dengan pelayanan tanpa membedakan status social pengguna SKA ?	6	13	0	1	0	84	Sangat Puas
3	Seberapa puaskah anda dengan keramhan petugas	9	11	0	0	0	89	Sangat Puas

No	Pernyataan	Frekuensi Pernyataan					Total Skor	Kesimpulan
		SP	P	CP	TP	STP		
	elayanan Ekspor di Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Sukabumi ?							
4	Seberapa puaskah anda dengan kepedulian petugas kepada pengguna SKA?	9	10	0	1	0	87	Sangat Puas
Rata-Rata : 88,25								Sangat Puas

Sumber : Data Olahan Penelitian Lapangan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam aspek jaminan terdapat empat pernyataan. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh pelayanan dalam aspek empati menunjukkan hasil sangat puas dengan skor rata-rata sebesar 87,5.

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah dilakukan mengenai tingkat kepuasan eksportir terhadap pelayanan ekspor di Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Sukabumi. Maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Tingkat kepuasan ekspor yang dirasakan oleh para eksportir sangat puas dengan nilai rata-rata sebesar 87,71. Aspek yang paling tinggi rata-ratanya adalah aspek pelayanan terhadap daya tanggap dengan nilai rata-rata 89,33. Aspek paling rendah rata-ratanya adalah aspek pelayanan terhadap jaminan dengan nilai rata-rata 85.
2. Aspek yang paling dominan dalam menentukan tingkat kepuasan adalah aspek pelayanan terhadap daya tanggap. Dengan hasil rata-rata terbesar diperoleh oleh aspek daya tanggap dengan nilai rata-rata nya sebesar 89,33. Dimana berarti aspek daya tanggap merupakan aspek paling dominan dalam pelayanan menerbitkan Surat Keterangan Asal (SKA).

Acknowledge

Peneliti mengucapkan terimakasih kepada kedua orangtua, Dosen Pembimbing, Seluruh Dosen Program Studi Ekonomi Pembangunan FEB Unisba, dan seluruh pihak yang memberikan dukungan dan bantuan selama menyelesaikan penelitian ini.

Daftar Pustaka

- [1] Enita, M., & Sari, P. (2018). PERAN PEMERINTAH DALAM PENYEDIAAN AKSES PELAYANAN PUBLIK Meri Enita Puspita Sari. 2(1), 1–12.
- [2] Marisa, G. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Eksportir Pengguna SKA (Surat Keterangan Asal) Pada IPSKA (Instansi Penerbit Surat Keterangan Asal) Provinsi Jawa Timur. *Jurnal Ekonomi*, 2, 158–170. <http://fe.ubhara.ac.id/ojs/index.php/ebranchmarck/article/view/323>
- [3] Sugiyono, P. D. (2019). Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, R&D (Cetakan Ke 26). *Bandung: CV Alfabeta*, 1–334.
- [4] Muharam, Rizki Yunan, Haviz, Meidy (2022). *Strategi Peningkatan Status Desa dari Tertinggal menjadi Desa Berkembang*. *Jurnal Riset Ilmu Ekonomi dan Bisnis* 2(2). 125-132.