

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MITRA PENERIMA MANFAAT TERHADAP PELAYANAN RUMAH BUMN DUMAI

Isa Elfianto^{1*}, Imam Sya'roni²

¹ Alumnus Program Studi S-1 Pembangunan Sosial dan Kesejahteraan, FISIPOL, Universitas Gadjah Mada

² Alumnus Program Studi S-1 Teknik Industri, Fakultas Sains dan Teknologi, UIN Sunan Kalijaga

*Email: isa.elfianto@gmail.com

ABSTRAK

Rumah BUMN Dumai (RB Dumai) merupakan penyelenggara pelayanan publik di bidang pengembangan potensi UMKM. RB Dumai sebagai penyelenggara pelayanan publik perlu melakukan evaluasi secara berkala untuk menjaga kualitas kinerja. Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah mengukur tingkat kepuasan penerima layanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan mitra penerima manfaat terhadap pelayanan Rumah BUMN Dumai. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan metode survei. Terdapat 36 responden yang diperoleh dengan teknik pengambilan sampel secara kebetulan (*convenience sampling*). Peneliti menggunakan instrumen angket elektronik yang dibagikan secara daring kepada responden pada 17-30 Juni 2021. Angket penelitian disusun dan dianalisis merujuk pada PermenPANRB 14/2017. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan mitra penerima manfaat layanan RB Dumai yakni pada taraf “Sangat Baik” (A) dengan Nilai Konversi Indeks sebesar 88,69.

Kata Kunci: Pelayanan; Rumah BUMN; Tingkat Kepuasan

PENDAHULUAN

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) disebut memiliki peran strategis pada perekonomian nasional. Bahkan Bank Indonesia (2015) [1] mengatakan posisi UMKM terbilang strategis pada aktivitas ekonomi sebagai pemain utama di berbagai bidang usaha. Kontribusi UMKM terlihat pada pembentukan Produk Domestik Bruto (PDB) sebesar 61,1% (Bank Indonesia, 2020) [2]. Selanjutnya, UMKM sebagai salah satu bentuk usaha mampu membuka kesempatan tersedianya lapangan kerja. Buktinya, penyerapan tenaga kerja oleh UMKM di Indonesia mencapai 117 juta pekerja pada tahun 2018 (Kulsum, 2020) [3]. UMKM menjadi aktor yang diperhitungkan meliputi aktivitas ekonomi lokal, pemberdayaan masyarakat hingga pengembangan inovasi baru (Bank Indonesia, 2015) [1].

Tahun 2020 menjadi tahun munculnya pandemi Covid-19 di Indonesia. Pandemi tersebut berdampak pada sendi perekonomian Indonesia. Purnomo (2020) [4] merangkum terdapat 3 masalah umum pada perekonomian ketika pandemi, di antaranya: *pertama*, menurunnya daya konsumsi masyarakat karena pembatasan fisik. *Kedua*, melemahnya tingkat investasi. *Ketiga*, menurunnya kinerja ekspor. Pada survei yang dilakukan Badan Pusat Statistik Republik Indonesia (BPS RI),

setidaknya ada 9 dari setiap 100 unit usaha berhenti beroperasi di Juli 2020 (BPS RI, 2020) [5]. Selanjutnya pada segi pendapatan, terdapat lebih banyak Usaha Menengah Kecil (UMK) sebesar 84,20% mengalami penurunan pendapatan dibanding Usaha Menengah Besar (UMB) dengan persentase 82,29% (BPS RI, 2020) [5]. Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia (LIPI) pada studi bulan Mei 2020 mencatat 94,69% UMKM mengalami penurunan penjualan (LIPI, 2020) [4]. Sejalan dengan LIPI, Direktorat Pengabdian kepada Masyarakat Universitas Gadjah Mada (DPKM UGM, 2020) [5] menyebutkan hambatan yang dialami UMKM pada pandemi Covid-19 meliputi perubahan omzet, penurunan pesanan, dan penurunan pendapatan. Selain itu, hampir 72,02 % UMKM menyatakan pesimis karena merasa tidak mampu mempertahankan usahanya hingga Oktober 2020 (LIPI, 2020) [4].

Permasalahan UMKM di tengah pandemi Covid-19 menjadi perhatian publik, tak terkecuali BUMN (Badan Usaha Milik Negara). Setidaknya terdapat 2 jenis strategi pengembangan UMKM yang dilakukan oleh BUMN meliputi skema insidental dan skema berkesinambungan. Pada strategi insidental, contohnya adalah kerja sama BUMN Pangan bersama Kementerian Koperasi dan UKM mengkampanyekan “Belanja di Warung

Tetangga” (OECD, 2020) [6]. Contoh lainnya, adanya *platform* Pasar Digital (PaDi) UMKM (Cakti, 2020) [9] dan pameran virtual SMEXPO 2020 (Yuana, 2020) [10]. Sementara itu, skema pengembangan UMKM berkesinambungan berupa Rumah BUMN (RB) yang merupakan transformasi dari Rumah Kreatif BUMN (RKB). Secara umum, RB memiliki 4 layanan yang dapat dimanfaatkan oleh para pelaku UMKM, di antaranya program pelatihan, modul pengembangan usaha, fasilitas *co-working space*, dan informasi akses permodalan. Hingga 2021, terdapat 246 unit RB yang aktif dan tersebar secara nasional (Rumah BUMN, 2021) [7].

Kota Dumai menjadi salah satu wilayah yang mendapat kesempatan memanfaatkan keberadaan Rumah BUMN. Hadirnya RB Dumai didasarkan oleh perkembangan potensi UMKM yang cukup besar di Kota Dumai Provinsi Riau. Hal tersebut ditandai dengan data Kementerian Koperasi dan UKM (Depkop.go.id, 2021) [8] menjelaskan bahwa 34.041 UMKM terdaftar di kota tersebut.

Implementasi RB Dumai didukung oleh PT Pertamina (Persero). Lokasi RB Dumai berada di area Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum *Corporate Owner Corporate Operate* Pertamina (SPBU COCO), Jalan Putri Tujuh, Kota Dumai. Secara khusus, RB Dumai memiliki 3 fokus layanan bagi UMKM yakni fasilitas gerai *display* oleh-oleh, pembinaan, dan pelatihan gratis. Persebaran informasi fasilitas RB Dumai didukung dengan memanfaatkan aplikasi daring, di antaranya Whatsapp, Facebook, dan Instagram.

RB Dumai meraih penghargaan *RB of The Month* Mei 2021 yang diselenggarakan oleh jaringan RB PT Pertamina (Persero). Pencapaian penghargaan tersebut dinilai berdasarkan kinerja pelayanan fasilitasi oleh RB Dumai. Hingga Juni 2021, terdapat beberapa kegiatan RB Dumai, seperti: *pertama*, pelatihan secara daring dan luring. Pelatihan secara daring biasa dikenal sebutan Klinik Bisnis Online (KBO). Terdapat 2 topik KBO yang telah dilaksanakan yaitu Strategi Mengelola Usaha di Tengah Pandemi untuk UMKM (20 Januari 2021) dan Pengolahan Arsip untuk UKM (4 Mei 2021). *Kedua*, pelatihan secara luring di *co-working space* RB Dumai yakni dengan topik Cara Menggunakan WhatsApp Bisnis (8 April 2021) dan topik Tanaman Hidroponik (10 April 2021). *Ketiga*, partisipasi bazar yaitu kegiatan pameran di Plant Expo 2021, Citimall (5-14

Maret 2021) dan Pasar Ramadhan RB Dumai 1442 H di Kecamatan Dumai Timur (April - Mei 2021).

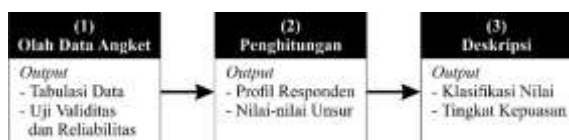
Uraian tentang fasilitas pengembangan potensi UMKM yang diselenggarakan oleh RB Dumai merupakan upaya pelayanan publik. Seperti halnya yang dikemukakan oleh Sellang, Jamaluddin, & Mustanir, (2019) [9], pelayanan publik adalah pelayanan umum yang dapat dilakukan oleh seseorang, komunitas, pemerintah, maupun swasta berupa suatu kegiatan dengan mengutamakan kepentingan umum dan memberikan kepuasan publik. Secara garis besar dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan publik dapat dilaksanakan oleh siapa pun, tak terkecuali RB Dumai.

Pelayanan merupakan rangkaian proses yang memiliki kesinambungan, sehingga perlu adanya penjagaan kualitas kinerja. Fungsi *monitoring* dan evaluasi menjadi standar manajemen terukur untuk menjaga kualitas kinerja pelayanan (Sellang, Jamaluddin, & Mustanir, 2019) [9]. Salah satu tolok ukur kualitas kinerja dapat berupa tingkat kepuasan penerima layanan atas manfaat yang diterima. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (PermenPANRB 14/2017) menyarankan pengukuran tingkat kepuasan masyarakat minimal dilaksanakan 1 kali dalam setahun (Kementerian PANRB, 2017) [10]. Hal ini bertujuan untuk mengetahui seberapa tinggi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang ditawarkan suatu unit.

RB Dumai sebagai penyelenggara pelayanan publik di bidang pengembangan potensi UMKM perlu menjalankan evaluasi secara berkala. Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah mengukur tingkat kepuasan penerima layanan. Tujuan tingkat kepuasan berguna sebagai perumusan strategi dalam mengoptimalkan dan memodifikasi pelayanan yang sudah ada. Untuk itu dalam konteks ini, peneliti mengajukan pertanyaan deskriptif, sebagai berikut: *seberapa tinggi tingkat kepuasan mitra penerima manfaat terhadap pelayanan Rumah BUMN Dumai*. Penelitian ini menggunakan survei kepuasan kepada mitra penerima manfaat layanan RB Dumai, sehingga menghasilkan indeks kepuasan.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan metode survei. Penelitian deskriptif bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan mitra penerima manfaat terhadap pelayanan Rumah BUMN Dumai. Penentuan ukuran sampel merujuk pada pendapat Roscoe (dalam Sugiyono, 2014) [11] bahwa ukuran yang memadai dalam riset yaitu minimal 30 sampel. Terdapat 36 responden yang diperoleh melalui teknik pengambilan sampel secara kebetulan (*convenience sampling*). Teknik pengambilan sampel tersebut dipilih berdasarkan kemudahan jangkauan peneliti terhadap responden.



Gambar 1. Tahap Analisis

Instrumen pengumpulan data primer pada penelitian ini berupa angket elektronik. Angket tersebut disajikan melalui aplikasi Google Form dan dibagikan kepada responden secara daring dari tanggal 17 hingga 30 Juni 2021. Angket penelitian disusun berdasarkan PermenPANRB 14/2017 (Kementerian PANRB, 2017) [10]. Oleh karena itu, angket terdiri dari pertanyaan dan pernyataan terkait rekomendasi unsur pelayanan dalam peraturan tersebut. Akan tetapi di lapangan, setiap pelayanan memiliki karakter yang berbeda-beda. Peraturan tersebut memperbolehkan peneliti untuk melakukan penyesuaian terhadap 9 unsur yang ada. Dalam konteks penelitian ini, terdapat 7 unsur yang digunakan (Tabel 5). Unsur Biaya tidak digunakan karena tidak ada tarif pada pelayanan RB Dumai. Sementara itu, Unsur Prosedur tidak digunakan karena tidak lolos uji validitas (Tabel 4). Selanjutnya data angket masuk pada tahap analisis (Gambar 1) yang meliputi pengolahan data angket, penghitungan dengan penggunaan aplikasi PSPP 1.2.0 maupun LibreOffice Calc 7.1.3.2, dan deskripsi hasil analisis dalam bentuk indeks kepuasan.

$$\begin{aligned}
 & \text{Bobot NRR Tertimbang} \\
 &= \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{7} \\
 &= 0,14
 \end{aligned} \quad (1)$$

Terdapat 4 rentang penilaian skala likert pada item instrumen kuesioner yang disebar. Peneliti menetapkan bobot yang sama pada setiap unsur yang diteliti. Dalam penelitian ini, Bobot Nilai Rata-rata, sebesar 0,14 pada setiap unsur (Persamaan 1). Selanjutnya Bobot Nilai Rata-rata dikalikan dengan Nilai Rata-rata Unsur (NRR Unsur) untuk mendapatkan Nilai Rata-rata Tertimbang (NRR Tertimbang).

Tabel 1. Kriteria Nilai Indeks Kepuasan Menurut PermenPANRB 14/2017

Nilai Interval Indeks (NII)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu	Kinerja
1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Hasil penghitungan analisis yang menghasilkan NRR Tertimbang selanjutnya diolah dan dideskripsi. Pada tahap tersebut, NRR Tertimbang unsur-unsur yang ada dijumlahkan, sehingga menghasilkan Nilai Indeks. Nilai Indeks dapat diklasifikasikan dengan mengacu Nilai Interval Indeks (NII) maupun Nilai Interval Konversi pada kriteria nilai indeks kepuasan dalam PermenPANRB 14/2017 (Tabel 1). Dengan demikian, klasifikasi Nilai Indeks pada NI maupun NIK dapat menghasilkan deskripsi Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan yang diteliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Demografi Responden

Analisis demografi responden terdiri dari 2 kelompok data yakni biodata diri dan informasi usaha responden. Data tersebut diperoleh dengan metode survei melalui penyebaran angket elektronik. Besar sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 36 responden untuk mewakili keanggotaan dari Rumah Kreatif Dumai. *Pertama*, bahasan demografi responden berdasarkan biodata diri meliputi 3 karakteristik, di antaranya jenis kelamin, kelompok umur, dan pendidikan terakhir. Secara detail, data responden tersebut dipaparkan pada Tabel 2.

Tabel 2. Demografi Responden berdasarkan Biodata Diri

No.	Karakteristik	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin		
	Perempuan	34	94,44
	Laki-laki	2	5,56
2	Kelompok Umur		
	Generasi Z (1997 - 2012)	1	2,78
	Generasi Milenial (1981 - 1996)	15	41,67
	Generasi X (1965 - 1980)	20	55,56
3	Pendidikan Terakhir		
	SD/Sederajat	3	8,33
	SMP/Sederajat	6	16,67
	SMA/Sederajat	22	61,11
	D3/Sederajat	2	5,56
	S1/Sederajat	3	8,33

Berdasarkan Tabel 2, peneliti menguraikan bahwa sebanyak 36 pelaku UMKM sebagai mitra penerima layanan RB Dumai terdiri dari responden perempuan sebesar 94,44% (34 orang) dan responden laki-laki sebesar 5,56% (2 orang). Hasil tersebut menunjukkan bahwa pelaku UMKM yang menjadi mitra RB Dumai lebih dominan dijalankan oleh responden perempuan dibandingkan responden laki-laki.

Dalam penelitian ini, responden mitra RB Dumai meliputi 3 generasi meliputi Generasi Z (1997 - 2012), Generasi Milenial (1981 - 1996) dan Generasi X (1965 - 1980). Pengelompokan umur tersebut merujuk pada klasifikasi Frey (BPS RI, 2021) [12]. Peneliti menemukan bahwa responden dari Generasi X sebesar 55,56% (20 orang) menjadi mayoritas penerima manfaat layanan RB Dumai daripada kelompok generasi lainnya.

Selanjutnya, pada 36 sampel diperoleh hasil karakteristik pendidikan terakhir responden yang beragam, mulai dari tingkat SD/ sederajat hingga S1/ sederajat. Hasil tabel tersebut menggambarkan bahwa responden dengan riwayat pendidikan terakhir SMA/ sederajat yakni 61,11% (22 orang) lebih dominan dibanding tingkat pendidikan lainnya.

Tabel 3. Demografi Responden berdasarkan Informasi Usaha

No.	Karateristik	Jumlah	Persentase
1	Bidang Usaha		
	Kerajinan Tangan	6	16,67
	Busana	2	5,56
	Jasa	1	2,78
	Makanan dan Minuman	26	72,22
	Pertanian	1	2,78
2	Sifat Usaha		
	Sampingan	17	47,22
	Utama	19	52,78
3	Lokasi Usaha		
	Bukit Kapur	4	11,11
	Dumai Barat	4	11,11
	Dumai Kota	5	13,89
	Dumai Selatan	4	11,11
	Dumai Timur	13	36,11
	Sungai Sembilan	6	16,67
	Tahun Bergabung RB Dumai		
2019	22	61,11	
2020	11	30,56	
2021	3	8,33	

Kedua, bahasan demografi responden berdasarkan informasi usaha terdiri 4 karakteristik meliputi bidang usaha, sifat usaha, lokasi usaha, dan tahun bergabung dalam komunitas RB Dumai (Tabel 3). Pada karakter bidang usaha, responden dengan bidang makanan dan minuman sebesar 72,22% (26 orang) lebih dominan daripada bidang usaha lainnya. Selain itu, 52,78% (19 orang) dari 36 responden mengaku usaha yang dijalankannya bersifat utama. Sementara itu, sisanya 47,22% (17 orang) responden menyatakan bahwa usaha yang dijalankannya bersifat sampingan.

Berdasarkan lokasi usaha, responden terbanyak berasal dari Kecamatan Dumai Timur, sebesar 36,11% (13 orang). Mayoritas responden yakni sebesar 61,11% (22 orang) mengaku telah bergabung dengan komunitas RB Dumai sejak 2019. Selain itu, ada 8,33% (3 orang) reponden menyatakan bergabung dengan RB Dumai di tahun 2021.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dilakukan dengan *software* PSPP 1.2.0 dengan data *pilot study* sebanyak 36 responden. Uji validitas dilakukan guna menguji masing-masing variabel yang terdapat pada angket penelitian apakah sudah valid atau belum. Dasar pengambilan keputusan apakah angket yang disebarakan sudah valid atau belum yakni dengan membandingkan antara nilai R_{hit} dengan R_{tab} . Jika nilai $R_{hit} > R_{tab}$, maka item pertanyaan tersebut dinyatakan valid. Namun sebaliknya jika nilai $R_{hit} \leq R_{tab}$, maka item tersebut dinyatakan tidak valid. Nilai $R_{tab} = 0,329$ (nilai signifikansi 5% dengan jumlah n adalah 36). Berikut hasil uji validitas yang telah diperoleh:

Tabel 4. Uji Validitas

Unsur	Item	R_{hit}	R_{tab} ($n=36$)	Ket.
U1 Persyaratan	P1	0,58	0,329	Valid
U2 Prosedur	P2	0,21	0,329	Gugur
U3 Waktu	P3 A	0,62	0,329	Valid
	P3 B	0,68	0,329	Valid
U4 Kesesuaian Layanan	P4	0,68	0,329	Valid
U5 Kompetensi Pelaksana	P5	0,58	0,329	Valid
U6 Perilaku Pelaksana	P6	0,57	0,329	Valid
U7 Penanganan Saran	P7	0,59	0,329	Valid
U8 Kualitas Fasilitas	P8 A	0,45	0,329	Valid
	P8 B	0,46	0,329	Valid
	P8 C	0,63	0,329	Valid
	P8 D	0,64	0,329	Valid

Berdasarkan uji validitas (Tabel 4) yang dilakukan terdapat hasil berupa item P2 gugur karena nilai $R_{hit} < R_{tab}$, sehingga data yang diperoleh tidak dapat dikatakan valid. Sementara itu, data selain item P2 pada penelitian ini dinyatakan valid karena $R_{hit} > R_{tab}$. Dengan demikian, data dari selain item P2 dapat diolah pada tahap analisis selanjutnya.

Analisis Tingkat Kepuasan

Peneliti menyusun data dari tahap perhitungan ke Tabel 5. Tabel tersebut berisi nilai unsur-unsur penelitian yang lolos uji validitas dan reliabilitas. Terdapat kolom NRR, NRR Tertimbang, dan Keterangan Kinerja serta Mutu dari Nilai Unsur yang diperoleh. Kolom NRR memuat hasil nilai rata-rata dari total jawaban responden dibagi dengan jumlah responden survei sebesar 36 sampel. Di sisi lain, NRR Tertimbang adalah hasil dari NRR dikali Bobot NRR Unsur yakni 0,14. Selanjutnya, pada baris paling bawah Tabel 5, terdapat Total NRR dari semua unsur yang diteliti sebesar 24,833. Selain itu, ada juga Nilai Indeks yang merupakan Total NRR Tertimbang sejumlah 3,548.

Tabel 5. Nilai Unsur Pelayanan RB Dumai

Unsur	NRR	NRR Tertimbang	Kinerja (Mutu)
U1 Persyaratan	3,667	0,524	Sangat Baik (A)
U3 Waktu	3,486	0,498	Baik (B)
U4 Kesesuaian Layanan	3,472	0,496	Baik (B)
U5 Kompetensi Pelaksana	3,444	0,492	Baik (B)
U6 Perilaku Pelaksana	3,750	0,536	Sangat Baik (A)
U7 Penanganan Saran	3,528	0,504	Baik (B)
U8 Kualitas Fasilitas	3,486	0,498	Baik (B)
Total	24,833	3,548	Sangat Baik (A)

Data Tabel 5 menggambarkan persepsi responden terhadap unsur-unsur yang diteliti. Berdasarkan kriteria nilai indeks kepuasan menurut PermenPANRB 14/2017, terdapat 2 unsur pada tingkat "Sangat Baik" (A), dan 5 unsur pada tingkat "Baik" (B). Selain itu, Peneliti menemukan fakta bahwa Unsur Perilaku Pelaksana (U6) menjadi unsur yang memperoleh NRR paling tinggi sebesar 3,750. Sementara itu, Unsur Kompetensi Pelaksana

(U5) menjadi unsur yang mendapat NRR paling rendah yakni 3,444.

$$\begin{aligned} \text{Nilai Konversi Indeks} & \quad (2) \\ &= \text{Nilai Indeks} \times 25 \\ &= 88,69 \end{aligned}$$

Nilai Indeks (Total NRR Tertimbang) perlu dikonversi dalam skala 100, maka Nilai Indeks sebesar 3,548 dikali dengan 25 sebagai nilai dasar. Dari hasil perkalian tersebut diperoleh angka 88,69 sebagai Nilai Konversi Indeks (Persamaan 2). Dengan mengacu Tabel 1, Nilai Konversi Indeks tersebut menunjukkan tingkat kepuasan mitra penerima manfaat layanan RB Dumai yakni pada taraf “Sangat Baik” (A).

KESIMPULAN

Penelitian deskriptif ini disusun dan dianalisis sesuai dengan PermenPANRB 14/2017. Terdapat 7 unsur yang digunakan pada penelitian ini di antaranya: Persyaratan (U1), Waktu (U3), Kesesuaian Layanan (U4), Kompetensi Pelaksana (U5), Perilaku Pelaksana (U6), Penanganan Saran (U7), dan Kualitas Fasilitas (U8). Ketujuh unsur tersebut telah lolos uji validitas dan reliabilitas. Dengan kata lain, data penelitian dapat dinyatakan valid untuk dipergunakan dalam tahap selanjutnya. Berdasarkan analisis tingkat kepuasan, terdapat 2 unsur pada tingkat “Sangat Baik” (A), dan 5 unsur pada tingkat “Baik” (B).

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan mitra penerima manfaat layanan RB Dumai pada taraf “Sangat Baik” (A) dengan Nilai Konversi Indeks sebesar 88,69. Unsur Perilaku Pelaksana (U6) menjadi unsur dengan NRR tertinggi dan Unsur Kompetensi Pelaksana (U5) menjadi unsur dengan NRR terendah. Dengan demikian, peneliti menyarankan perlu adanya peningkatan kompetensi pelaksana bagi Pengelola RB Dumai dan pelaksanaan studi tingkat kepuasan mitra RB Dumai secara berkala.

Peneliti menyadari keterbatasan kajian penelitian ini. Batas kajian penelitian ini berfokus pada pertanyaan yang bersifat deskriptif berupa seberapa tinggi tingkat kepuasan mitra penerima manfaat terhadap pelayanan RB Dumai. Peluang penelitian selanjutnya yakni dapat mengembangkan bentuk pertanyaan lain, baik yang bersifat komparatif maupun asosiatif.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti menyampaikan terima kasih kepada Pengelola Rumah BUMN Dumai yang telah mendukung terlaksananya penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Bank Indonesia, "Profil Bisnis Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM)," 2015. [Online]. Available: <https://www.bi.go.id/id/umkm/penelitian/Documents/Profil%20Bisnis%20UMKM.pdf>.
- [2] Bank Indonesia, "Bab VI Transformasi UMKM untuk Pertumbuhan Ekonomi yang Inklusif," Jakarta, Bank Indonesia, 2020, pp. 110-125.
- [3] K. U. Kulsum, "Perkembangan Kebijakan Pemerintah terhadap UMKM di Indonesia," 19 September 2020. [Online]. Available: <https://kompaspedia.kompas.id/baca/paparan-topik/perkembangan-kebijakan-pemerintah-terhadap-umkm-di-indonesia>.
- [4] B. R. Purnomo, "COVID-19 dan Resiliensi UMKM dalam Adaptasi Kenormalan Baru," in *New Normal: Perubahan Sosial Ekonomi dan Politik Akibat Covid-19*, W. Mas'udi and P. S. Winanti, Eds., Sleman, Gadjah Mada University Press, 2020, pp. 171-193.
- [5] BPS RI, "Analisis Hasil Survei Dampak Covid-19 Terhadap Pelaku Usaha," BPS RI, Jakarta, 2020.
- [6] LIPI, "Diagnosis Ekonomi Nasional terhadap Kinerja UMKM di Pandemi COVID-19," 28 Juni 2020. [Online]. Available: <http://lipi.go.id/siaranpress/Diagnosis-Ekonomi-Nasional-Terhadap-Kinerja-UMKM-di-Pandemi-COVID-19/22069>.
- [7] DPKM UGM, "Dampak Awal Pandemi Covid-19 terhadap UMKM," Mei 2020. [Online]. Available: <https://pengabdian.ugm.ac.id/wp-content/uploads/sites/854/2020/05/Dampak-Awal-Pandemi-COVID-19-terhadap-UMKM.pdf>.
- [8] OECD, "Coronavirus (COVID-19): SME Policy Responses," 15 July 2020. [Online]. Available: https://read.oecd-ilibrary.org/view/?ref=119_119680-

di6h3qgi4x&title=Covid-19_SME_Policy_Responses.

- [9] A. Cakti, "Upaya Menteri BUMN Erick Thohir membantu sektor UMKM pada tahun 2020," 27 Desember 2020. [Online]. Available: https://www.antaraneews.com/berita/1915452/upaya-menteri-bumn-erick-thohir-membantu-sektor-umkm-pada-tahun-2020?utm_medium=mobile. [Accessed 17 Agustus 2021].
- [10] L. Yuana, "Pertamina Pamerkan Produk Inovasi UMKM di Pameran Virtual SMEXPO 2020," 10 September 2020. [Online]. Available: <https://www.timesindonesia.co.id/read/news/295765/pertamina-pamerkan-produk-inovasi-umkm-di-pameran-virtual-smexpo-2020>. [Accessed 8 Agustus 2021].
- [11] Rumah BUMN, "Beranda Rumah BUMN," 2021. [Online]. Available: <https://www.rumah-bumn.id/>.
- [12] Depkop.go.id, 17 Juni 2021. [Online]. Available: <http://umkm.depkop.go.id/>.
- [13] K. Sellang, Jamaluddin and A. Mustanir, Strategi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik, Sidenreng Rappang: Qiara Media, 2019.
- [14] Kementerian PANRB, "Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik," 9 Mei 2017. [Online]. Available: https://jdih.menpan.go.id/data_puu/permen142017.pdf.
- [15] Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Bandung: Alfabeta, 2014.
- [16] BPS RI, "Berita Resmi Statistik Hasil Sensus Penduduk 2020 di Provinsi Jawa Tengah," BPS RI, Jakarta, 2021.