

SURVEI KEPUASAN LAYANAN PUSAT SOSIAL EKONOMI DAN KEBIJAKAN PERTANIAN (PSEKP)

KUALITAS LAYANAN

Pelayanan publik merupakan pemberian layanan keperluan orang atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada suatu organisasi sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Peningkatan kualitas pelayanan publik telah tercantum dalam Permenpan RB no. 30 2018 yaitu:

- a. Meningkatnya kualitas pelayanan publik yang lebih cepat, lebih murah, lebih aman dan lebih mudah dijangkau pada instansi pemerintah
- b. Meningkatnya jumlah unit pelayanan yang memperoleh standarisasi pelayanan internasional pada instansi pemerintah.
- c. Meningkatnya indeks kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik oleh masing-masing instansi pemerintah.

SERVICE QUALITY

Kepuasan kualitas pemberian layanan oleh PSEKP diukur melalui *survey* dengan model kualitas jasa *Service Quality* (Servqual) yaitu terdapat 5 dimensi penilaian diantaranya *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*. Model Servqual mengasumsikan bahwa konsumen membandingkan kinerja jasa pada atribut-atribut yang relevan dengan standar ideal/sempurna. Apabila kinerja jasa sesuai atau melebihi standar maka persepsi kualitas jasa secara keseluruhan akan positif begitupun sebaliknya. Jadi model Servqual menganalisis kesenjangan antara jasa yang diharapkan/ kepentingan dan jasa yang dipersepsikan/kepuasan (Imawati 2008).

Kepentingan : Kualitas jasa/pelayanan yang diharapkan konsumen

Kepuasan : Fakta kualitas jasa/layanan yang dirasakan

Dalam riset Parasuraman, Zeithmal, dan Berry disimpulkan lima dimensi utama dalam mengukur kualitas jasa, yaitu:

1. *Reliability* (kehandalan): kemampuan untuk melaksanakan *service* yang telah dijanjikan secara akurat dan dapat diandalkan. *Reliability* berkaitan dengan janji menyelesaikan sesuatu seperti yang diinginkan, penanganan keluhan konsumen, kinerja pelayanan yang tepat, menyediakan pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan serta tuntutan pada kesalahan pencatatan.
2. *Responsiveness* (daya tanggap): kemampuan untuk membantu pengguna jasa dan penyediaan *service* yang cepat. Dimensi *Responsiveness* mencakup pemberitahuan petugas kepada konsumen tentang pelayanan yang diberikan, pemberian pelayanan dengan cepat, kesediaan petugas memberi bantuan kepada konsumen serta petugas tidak pernah merasa sibuk untuk melayani permintaan konsumen

3. *Assurance* (kepastian): pengetahuan dan kesopanan dari karyawan dan kemampuan mereka untuk mendapatkan kepercayaan pengguna jasa.
4. *Empathy* (empati): sikap peduli, perhatian secara individu yang diberikan oleh perusahaan kepada pengguna jasa.
5. *Tangible* (bukti wujud): penampilan fisik, peralatan, personil, material-material komunikasi

Servqual atau kualitas pelayanan mengaitkan dua dimensi sekaligus, yaitu penilaian *servqual* pada dimensi konsumen dan pada dimensi *provider* yaitu kemampuan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai dari tingkat manajerial sampai ke tingkat *front line service*.

Kedua dimensi tersebut dapat terjadi kesenjangan atau gap antara harapan dan kenyataan yang dirasakan konsumen dengan persepsi manajemen terhadap harapan-harapan konsumen tersebut (Mote F. 2008).

Suatu selisih(gap) ada karena hubungan antara persepsi eksekutif perusahaan mengenai kualitas pelayanan dan tugas yang berkaitan dengan pelayanan yang diberikan kepada konsumen.

Dalam membandingkan antara harapan dan kinerja tercipta kesenjangan. Kesenjangan ini disebut dengan gap. Terdapat 5 gap sehubungan dengan masalah kualitas pelayanan.

Gap 1 : jarak antara harapan konsumen dan persepsi pihak manajemen

Gap 2 : jarak antara persepsi pihak manajemen dengan spesifikasi kualitas layanan

Gap 3 : jarak antara spesifikasi kualitas dengan pelaksanaan layanan

Gap 4 : jarak antara pelaksanaan layanan dengan komunikasi eksternal dengan konsumen

Gap 5 : jarak antara harapan konsumen dengan kenyataan yang diterima/dirasakan oleh konsumen.

Pada survei kepuasan Layanan PSEKP digunakan Gap 5 yaitu jarak antara harapan konsumen dengan kenyataan yang diterima/dirasakan oleh konsumen. Gap positif akan diperoleh apabila skor kepuasan lebih besar dari skor kepentingan, sedangkan apabila skor kepentingan lebih besar daripada skor kepuasan akan diperoleh gap negatif. Semakin tinggi skor kepentingan dan semakin rendah skor kepuasan berarti gap semakin besar. Semakin kecil gap maka semakin baik. Biasanya perusahaan dengan tingkat pelayanan yang baik akan mempunyai gap yang semakin kecil.

PROSEDUR ANALISIS DATA

Prosedur analisis data yang dilakukan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Meyusun kuesioner. Kuesioner ini terdapat empat bagian yaitu bagian (1) identitas responden, bagian (2) daftar pertanyaan penilaian tingkat kepuasan (sangat tidak puas, tidak puas, puas, dan sangat puas) dan tingkat kepentingan (sangat tidak penting, tidak penting, penting, dan sangat penting) dari atribut setiap elemen *service quality*, bagian (3) interaksi sub bagian di PSEKP selama 1 tahun terakhir dan meminta saran dan masukan responden, dan bagian (4) penutup dengan ditandatangani oleh responden, enumerator, dan supervisor.

2. Menentukan jumlah responden. Responden berjumlah 84 dari 95 kuesioner yang diedarkan, 11 kuesioner dianulir karena banyak yang tidak terisi.
3. Pengumpulan dan entri data.
Metode pengumpulan data yang digunakan adalah survey yaitu dengan menyebarkan kuesioner kepada responden terpilih. Data yang terkumpul akan dientri ke *software Excel* 2016.
4. Analisis gap 5. Jarak ini terjadi karena adanya perbedaan harapan konsumen terhadap kepuasan konsumen yang dialaminya.
5. Melihat gambaran tingkat kepuasan responden yang diteliti menggunakan diagram IPA. Diagram IPA dapat dibuat berdasarkan hasil survei seluruh responden. Atribut-atribut yang masuk kuadran I merupakan atribut yang perlu dipertimbangkan untuk diperbaiki.
6. Menghitung indeks kepuasan dengan CSI yaitu indeks kepuasan seluruh responden.
7. Menggunakan analisis deskriptif untuk mengetahui rata-rata tingkat interaksi dan rata-rata kepuasan interaksi terhadap layanan di unit kerja/sub-bagian di PSEKP.

GAP ANALYSIS

Tabel dibawah menunjukkan gap *analysis* pada metode *service quality*. Nilai gap diperoleh dari nilai rata-rata kepuasan dikurangi dengan nilai rata-rata kepentingan dari masing-masing indikator pernyataan.

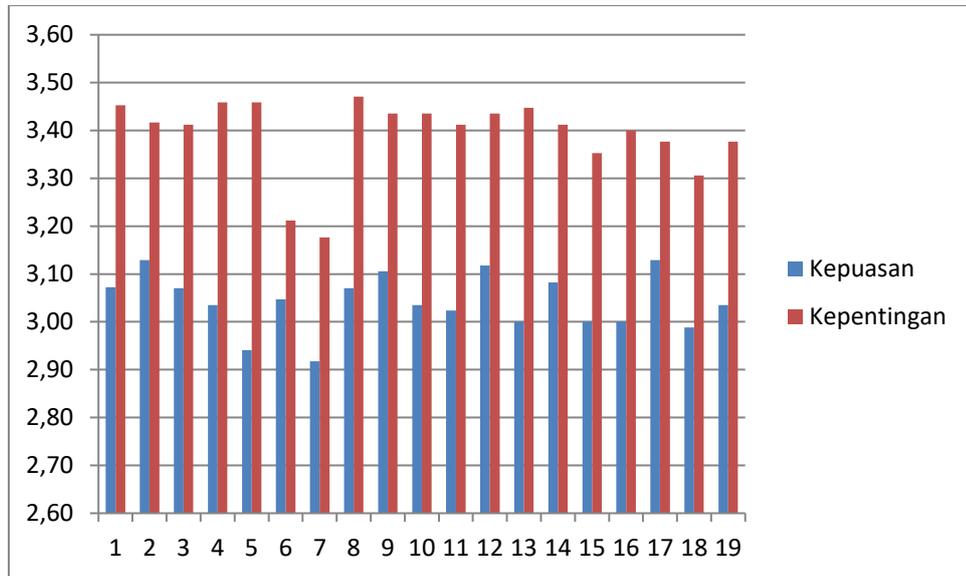
Berdasarkan Tabel 1 penilaian gap untuk 5 dimensi *SERVQUAL* menunjukkan pelayanan di PSEKP dirasa sudah baik, dengan rata-rata nilai gap untuk semua indikator pernyataan adalah -0.35. Nilai gap tertinggi yaitu pada indikator “Kelengkapan Toilet: kecukupan air, penerangan, wastafel, kaca, hand soap, pewangi ruangan, penghisap udara, Kaset, tempat sampah, tisu” yaitu sebesar -0.52.

Pengukuran yang membandingkan antara rata-rata kepuasan dan kepentingan nilai kesenjangan dari kelima dimensi dari masing-masing pelayanan yang diberikan menghasilkan nilai gap negatif, akan tetapi menurut Parasuraman (1991) jika hasil kesenjangan <-1 bermakna kualitas pelayanan yang diberikan sudah baik, dan hasil >-1 bermakna kualitas pelayanan yang diberikan tidak baik.

Tabel 1. Penilaian tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pelayanan PSEKP

No	Dimensi	Indikator Pernyataan	Rata-rata		GAP	TK (%)
			Kepuasan	Kepentingan		
1	Tangibles (Berwujud)	1. Kebersihan lingkungan ruang kerja	3.07	3.45	-0.38	88.99
		2. Kenyamanan Ruang Rapat	3.13	3.42	-0.29	91.59
		3. Kelengkapan Fasilitas Ruang Rapat: AC, Kursi, Meja, Lampu, PC, Infocus, Mic Teleconference, WIFI, white board	3.07	3.41	-0.34	90.00
		4. Kebersihan Toilet	3.04	3.46	-0.42	87.76
		5. Kelengkapan Toilet: kecukupan air, penerangan, wastafel, kaca, hand soap, pewangi ruangan, penghisap udara, kaset, tempat sampah,	2.94	3.46	-0.52	85.03

		tisue				
		6. Penampilan pegawai Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP)	3.05	3.21	-0.16	94.87
		7. Dekorasi tanaman hidup di luar dan dalam ruang kerja	2.92	3.18	-0.26	91.85
2	Reliability (Keandalan)	8. Pelayanan Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP)	3.07	3.47	-0.40	88.47
		9. Konsultasi dan Informasi dari Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP)	3.11	3.44	-0.33	90.41
		10. Totalitas pegawai Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP) melaksanakan tugas	3.04	3.44	-0.40	88.36
		11. Ketepatan waktu pegawai Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP) terhadap penyelesaian permintaan layanan	3.02	3.41	-0.39	88.62
3	Responsive (Daya Tanggap)	12. Keresponsifan petugas Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP) dalam melayani	3.12	3.44	-0.32	90.75
		13. Kecepatan petugas Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP) dalam memproses permintaan layanan	3.00	3.45	-0.45	87.03
4	Assurance (Kepastian)	14. Kompetensi pegawai dalam memberikan pelayanan	3.08	3.41	-0.33	90.34
		15. Regulasi terkait pelaksanaan layanan dari Pusat Sosial Ekonomi Dan Kebijakan Pertanian (PSEKP)	3.00	3.35	-0.35	89.47
		16. Ketepatan solusi dalam menyelesaikan masalah pelayanan dari Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP)	3.00	3.40	-0.40	88.24
		17. Keramahan Pegawai dalam memberikan pelayanan	3.13	3.38	-0.25	92.68
5	Emphaty (Empati)	18. Keinisiatifan dalam pemberian pelayanan perencanaan oleh Pegawai Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP)	2.99	3.31	-0.32	90.39
		19. Kemudahan memperoleh Informasi	3.04	3.38	-0.34	89.90
Jumlah			57.80	64.45	-6.64	1704.76
Rata-rata			3.04	3.39	-0.35	89.72



Gambar 1. Grafik Rata-rata Harapan dan Kenyataan

Hasil analisis menunjukkan nilai rata-rata tingkat kepuasan keseluruhan atribut lebih kecil dibandingkan dengan nilai rata-rata tingkat kepentingan dengan rata-rata persentase Tingkat Kesesuaian(TK) sebesar 89.72%. Dengan demikian perlu adanya pemetaan atribut dengan menggunakan Diagram Kartesius untuk mengetahui atribut apa saja yang perlu ditingkatkan dan apa yang perlu dipertahankan.

IMPORTANT PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)

IPA dapat menunjukkan atribut produk/jasa yang perlu ditingkatkan ataupun dikurangi terkait kepuasan konsumen.

Cari titik potong X (Kinerja/Kepuasan) dan Y(Harapan/Kepentingan)

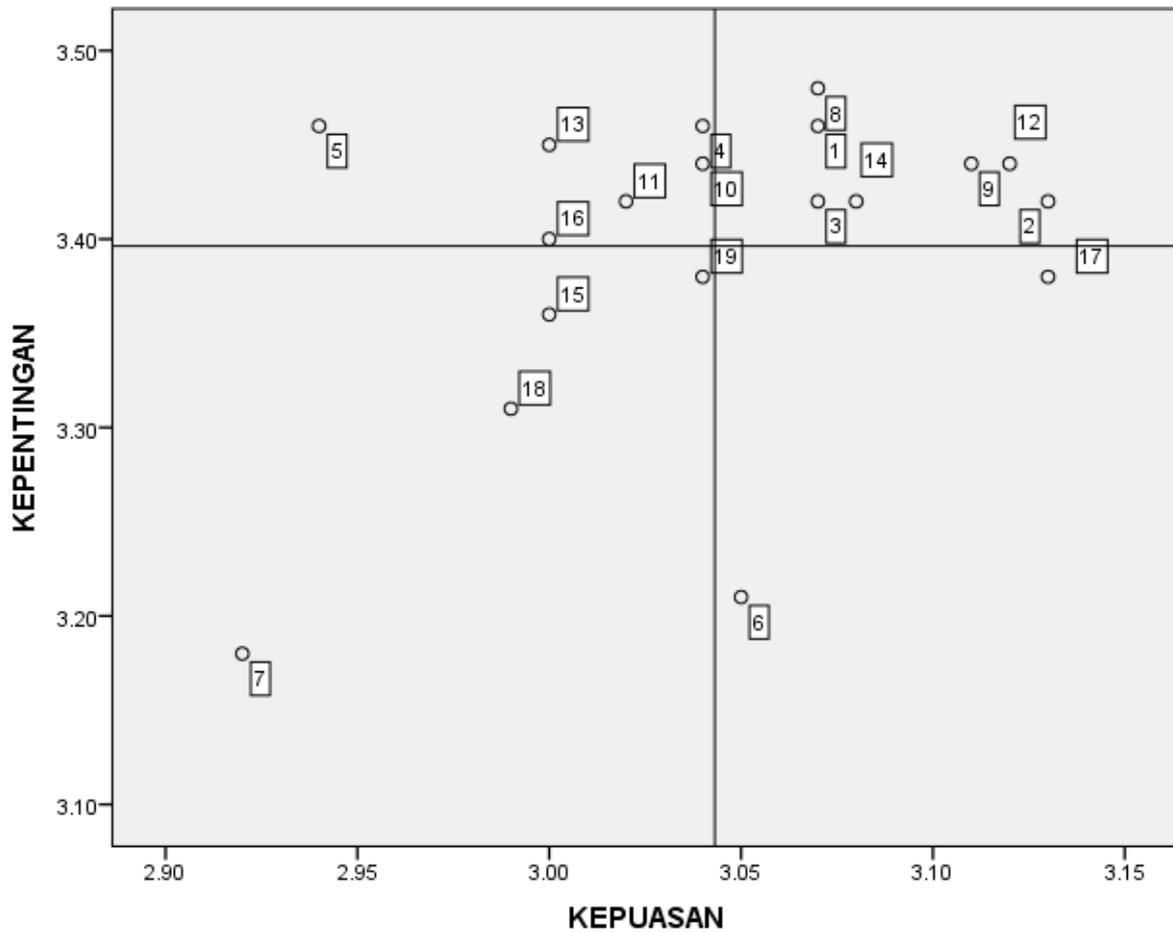
- Kinerja/Kepuasan

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{X}_i}{k} = \frac{57.80}{19} = 3.04$$

- Harapan/Kepentingan

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{Y}_i}{k} = \frac{64.45}{19} = 3.39$$

Diagram IPA PSEKP



Gambar 2. Diagram IPA PSEKP, 2019

Tabel 2. Sebaran Atribut Pelayanan PSEKP, 2019

Prioritas	(Kepuasan , Kepentingan)/ (X , Y)	Atribut
Kuadran I (Prioritas Utama)	(3.04 , 3.46)	4. Ketepatan waktu pegawai Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP) terhadap penyelesaian permintaan layanan
	(2.94 , 3.46)	5. Kecepatan petugas Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP) dalam memproses permintaan layanan
	(3.04 , 3.44)	10. Pelayanan Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP)
	(3.02 , 3.41)	11. Konsultasi dan Informasi dari Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP)
	(3.00 , 3.45)	13. Kekompetanan pegawai dalam memberikan pelayanan
	(3.00 , 3.40)	16. Keinisiatifan dalam pemberian pelayanan perencanaan oleh Pegawai Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP)
Kuadran II (Pertahankan)	(3.07 , 3.45)	1. Kebersihan Toilet
	(3.13 , 3.42)	2. Kelengkapan Toilet: kecukupan air, penerangan, wastafel,

Prestasi)		kaca, hand soap, pewangi ruangan, penghisap udara, keset, tempat sampah, tissue
	(3.07 , 3.41)	3. Totalitas pegawai Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP) melaksanakan tugas
	(3.07 , 3.47)	8. Kenyamanan Ruang Rapat
	(3.11 , 3.44)	9. Kelengkapan Fasilitas Ruang Rapat: AC, Kursi, Meja, Lampu, PC, Infocus, Mic Teleconference, WIFI, white board
	(3.12 , 3.44)	12. Keresponsifan petugas Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP) dalam melayani
	(3.08 , 3.41)	14. Dekorasi tanaman hidup di luar dan dalam ruang kerja
Kuadran III (Prioritas Rendah)	(2.92 , 3.18)	7. Kebersihan lingkungan ruang kerja
	(3.00 , 3.35)	15. Regulasi terkait pelaksanaan layanan dari Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP)
	(2.99 , 3.31)	18. Penampilan pegawai Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP)
	(3.04 , 3.38)	19. Keramahan Pegawai dalam memberikan pelayanan
Kuadran IV (Berlebihan)	(3.05 , 3.21)	6. Ketepatan solusi dalam menyelesaikan masalah pelayanan dari Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP)
	(3.13 , 3.38)	17. Kemudahan memperoleh Informasi

Keterangan:

a. **Kuadran I (Prioritas Utama)**

Kuadran I menggambarkan atribut pernyataan yang dianggap penting dan diharapkan konsumen namun kinerja dari pihak PSEKP belum memberikan kepuasan terhadap apa yang diharapkan konsumen secara optimal, sehingga membuat konsumen merasa kecewa.

Dimensi inilah yang perlu diprioritaskan untuk diperbaiki.

b. **Kuadran II (Pertahankan Prestasi)**

Kuadran II merupakan kuadran yang paling diharapkan oleh konsumen, atribut-atribut dalam kuadran II telah sesuai dengan yang dirasakan.

c. **Kuadran III (Prioritas Rendah)**

Kuadran III terdapat atribut-atribut yang dianggap mempunyai tingkat kinerja/kepuasan aktual yang rendah dan tidak terlalu penting atau tidak terlalu diharapkan oleh pengguna sehingga PSEKP tidak perlu memprioritaskan atau memberikan perhatian lebih pada atribut-atribut tersebut.

d. **Kuadran IV (Berlebihan)**

Kuadran IV terdapat atribut-atribut yang dianggap tidak terlalu penting dan tidak terlalu diharapkan oleh konsumen sehingga PSEKP lebih baik mengalokasikan sumber daya yang terkait pada atribut tersebut kepada atribut lain yang memiliki tingkat prioritas lebih tinggi.

CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)

Pengukuran tingkat kepuasan konsumen sangat penting dilakukan untuk mengetahui seberapa besar harapan yang dapat dipenuhi oleh pihak PSEKP. Perhitungan CSI menggunakan skor rata-rata tingkat harapan dan tingkat kinerja dari masing-masing atribut pernyataan. Berdasarkan dari hasil perhitungan yang telah dilakukan, diperoleh nilai CSI sebesar 76.07%. Nilai CSI ini diperoleh dari pembagian antara total nilai *Weight Score* (WS) dengan skala maksimum yang digunakan yaitu 4 lalu dikalikan dengan 100%. Indeks kepuasan tersebut berada pada rentang 75%-100% yang berarti secara keseluruhan konsumen merasa sangat puas terhadap layanan PSEKP. Menurut Ruhimat (2008) bahwa nilai CSI dapat ditingkatkan dengan melakukan perbaikan pada kinerja atribut dari hasil *Important Performance Analysis* (IPA). Perbaikan atribut yang diperoleh melalui IPA diharapkan dapat meningkatkan CSI hingga 100%.

INTERAKSI SUB BAGIAN

Tabel 3. Interaksi Sub Bagian di PSEKP, 2019

No	Unit Kerja/Sub Bagian	Rata-rata Interaksi Sub Bagian	Rata-rata Tingkat Kepuasan
A	Bagian Umum		
A1	Subbagian Kepegawaian dan Rumah Tangga	<3 kali	3.05
A2	Subbagian Keuangan dan Perlengkapan	<3 kali	3.00
Rata-rata		<3 kali	3.02
B	Bidang Program dan Evaluasi		
B1	Subbidang Program	<3 kali	3.13
B2	Subbidang Evaluasi dan Pelaporan	<3 kali	3.00
Rata-rata		<3 kali	3.06
C	Bidang Kerjasama dan Pendayagunaan Hasil		
C1	Subbidang Kerjasama	<3 kali	3.00
C2	Subbidang Pendayagunaan Hasil	<3 kali	2.96
Rata-rata		<3 kali	2.98
D	Kelompok Jabatan Fungsional		
D1	Kelti Ekonomi Makro dan Perdagangan Internasional (EMPI)	<3 kali	3.05
D2	Kelti Ekonomi Pertanian dan Manajemen Agribisnis (EPMA)	<3 kali	3.00
D3	Kelti Sosial Budaya Pertanian dan Perdesaan (Sosbud)	<3 kali	3.00
D4	Jabatan Fungsional Lainnya	<3 kali	3.00
Rata-rata		<3 kali	3.01

Tabel diatas menunjukkan rata-rata tingkat interaksi dan rata-rata tingkat kepuasan unit kerja terhadap unit kerja/sub bagian di PSEKP selama 1 tahun terakhir.

- **Bagian Umum**
Pada bagian Umum rata-rata interaksi sub bagian di PSEKP dengan unit kerja adalah sebanyak <3 kali dengan rata-rata tingkat Kepuasan yang dirasakan oleh konsumen terhadap pelayan PSEKP adalah 3.02. Hal ini bermakna bahwa konsumen sudah Puas terhadap layanan yang diberikan oleh PSEKP.
- **Bagian Bidang Program dan Evaluasi**
Pada bagian Bidang Program dan Evaluasi rata-rata interaksi sub bagian di PSEKP dengan unit kerja adalah sebanyak <3 kali dengan rata-rata tingkat Kepuasan yang dirasakan oleh konsumen terhadap pelayan PSEKP adalah 3.06. Hal ini bermakna bahwa konsumen sudah Puas terhadap layanan yang diberikan oleh PSEKP.
- **Bagian Bidang Kerjasama dan Pendayagunaan Hasil**
Pada bagian Bidang Kerjasama dan Pendayagunaan Hasil rata-rata interaksi sub bagian di PSEKP dengan unit kerja adalah sebanyak <3 kali dengan rata-rata tingkat Kepuasan yang dirasakan oleh konsumen terhadap pelayan PSEKP adalah 2.98. Hal ini bermakna bahwa konsumen sudah Puas terhadap layanan yang diberikan oleh PSEKP.
- **Bagian Kelompok Jabatan Fungsional**
Pada bagian Kelompok Jabatan Fungsional rata-rata interaksi sub bagian di PSEKP dengan unit kerja adalah sebanyak <3 kali dengan rata-rata tingkat Kepuasan yang dirasakan oleh konsumen terhadap pelayan PSEKP adalah 3.01. Hal ini bermakna bahwa konsumen sudah Puas terhadap layanan yang diberikan oleh PSEKP.

SARAN

Saran postif ditujukan untuk unit kerja di PSEKP guna meningkatkan dan memperbaiki kualitas Pelayanan PSEKP.

Dari saran-saran yang diberikan banyak yang terus memberikan dukungan kepada PSEKP agar semakin baik serta memuaskan pelayanan, koordinasi, dan kerjasama antar unit kerja demi kinerja kementerian pertanian kedepannya.

Saran-saran tersebut diantaranya:

- 1 Tingkatkan pelayanan pengkajian sosial ekonomi dan kebijakan pembangunan petani.
- 2 Perlu menambah kuantitas jabatan fungsional peneliti atau memberdayakan peneliti lain yang sudah ada sebab fungsional peneliti(khususnya yang sering bekerjasama dengan Biro Perencanaan) hanya beberapa orang saja.
- 3 Hasil kajian dari PSEKP mohon dipublikasikan sehingga dapat dijadikan rujukan pelaksanaan kebijakan Kementerian Pertanian.
- 4 Di regulasikan dalam evaluasi kegiatan utama Kementan
- 5 Perlu lebih membangun koordinasi dengan Es 1 lengkap. Mensosialisasikan fungsi PSEKP, sehingga ES 1, terutama bidang/fungsi-fungsi, mengevaluasi proses/ pembangunan di masing-masing fungsi/ Es 1 lengkap kementan.
- 6 Pelayanan umum yang bagus (ramah,cepat, perhatian) agar dipertahankan.
- 7 Mohon segera di lakukan perbaikan jalan terutama pada jalan yang berlubang.
- 8 Agar terus ditingkatkan kerjasama dengan usaha 1 lingkup Kementan,

- khhususnya terkait evaluasi kegiatan dan perencanaan kegiatan.
- 9 Tingkatkan penampilan pegawai, terutama untuk hari Senin dan Kamis dengan atribut lengkap serta sepatu hitam.
 - 10 Tingkatkan kinerja dan koordinasi antara unit kerja
 - 11 1. kebutuhan layanan kerjasama dengan institusi lain, agar bisa di administrasi untuk kegiatan layanan dengan cepat, seperti SK, SPT dll. 2. kearsipan agar lebih ditingkatkan, seperti proposal, laporan, sehingga jika diperlukan bisa lebih cepat diperoleh.
 - 12 Penyajian hasil penelitian/ jurnal di web PSEKP perlu lebih cepat diupdate sesuai dengan kondisi per tahun berjalan.
 - 13 Penataan buku/laporan di perpustakaan agar lebih diupdate dan memudahkan pengguna untuk mencari sendiri.
 - 14 Belum pernah ke PSEKP, perlu sosialisasi
 - 15 Banyak individu di lingkup kerja PSEKP yang tidak bisa diajak kerjasama, tidak bisa bersosialisasi dengan baik dengan orang di lingkungan sekitar dan luar, mungkin terbiasa dengan lingkungan yang individualis. Masukan, perbanyak pelatihan sosial dan berhubungan dengan masyarakat. Pengalaman pribadi, berinteraksi dengan petugas PSEKP yang penuh dengan ke haluan, tidak nyambung dalam bersosialisasi, dan sikapnya seperti psiko, mengerikan.
 - 16 Untuk biaya konsumsi rapat agar disesuaikan dengan SBU
 - 17 Ketika kita minta bantuan konsultasi awal saja harus melalui surat menyurat dulu (Formil)
 - 18 Penyediaan buku/panduan/kajian/ analisis terkait ketahanan pangan sebagai salah satu tingkat pengambilan kebijakan/analisis kebijakan
 - 19 Tingkatkan Pelayanan dan Aksesibilitas data dan Informasi mengenai kebijakan Ekonomi Sosial
 - 20 Kemudahan mengakses publikasi, kajian sesuai dengan isu/permasalahan yang update