

**SURVEI KEPUASAN LAYANAN
PUSAT SOSIAL EKONOMI DAN KEBIJAKAN PERTANIAN
(PSEKP) TA 2020**

KUALITAS LAYANAN

Peningkatan kualitas pelayanan publik telah tercantum dalam Permenpan RB No. 30 2018. Pelayanan publik merupakan pemberian layanan keperluan orang atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada suatu organisasi sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Permenpan RB No. 30 Tahun 2018 tersebut tercantum poin-poin sebagai berikut:

- 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. Menyusun kuisioner secara online melalui Google Form. Berikut adalah link-nya <https://s.id/PSEKPSurveyIKM>. Kuisioner terdiri dari 5 halaman yaitu halaman (1) Identitas responden, halaman (2) Penilaian terhadap Fasilitas dan Penampilan, halaman (3) Penilaian terhadap Keandalan dan Penilaian terhadap Daya Tanggap, halaman (3) Penilaian terhadap Kepastian dan Penilaian terhadap Empati, halaman (4) Interaksi sub bagian di PSEKP selama 1 tahun terakhir dan meminta saran dan masukan responden, dan halaman (5) Tingkat Kepuasan terhadap layanan PSEKP dan Saran.
2. Menyebarkan link survey kepada unit kerja / calon responden.

3. Export data dari Google Form ke dalam bentuk Excel. Didapatkan responden yang mengisi sebanyak 44 responden per tanggal pengumpulan 7 Januari 2021.
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 1 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 -0,199. Nilai gap tertinggi yaitu pada indikator “Kebersihan Ruang Kerja” dan “Kebersihan Toilet” dengan nilai gap sebesar -0,341. Sedangkan nilai gap terendah adalah indikator “Dekorasi tanaman hidup di luar dan dalam ruang kerja” dengan gap sebesar -0,023 disusul selanjutnya indikator “Kemudahan memperoleh informasi” dengan gap sebesar -0,068.

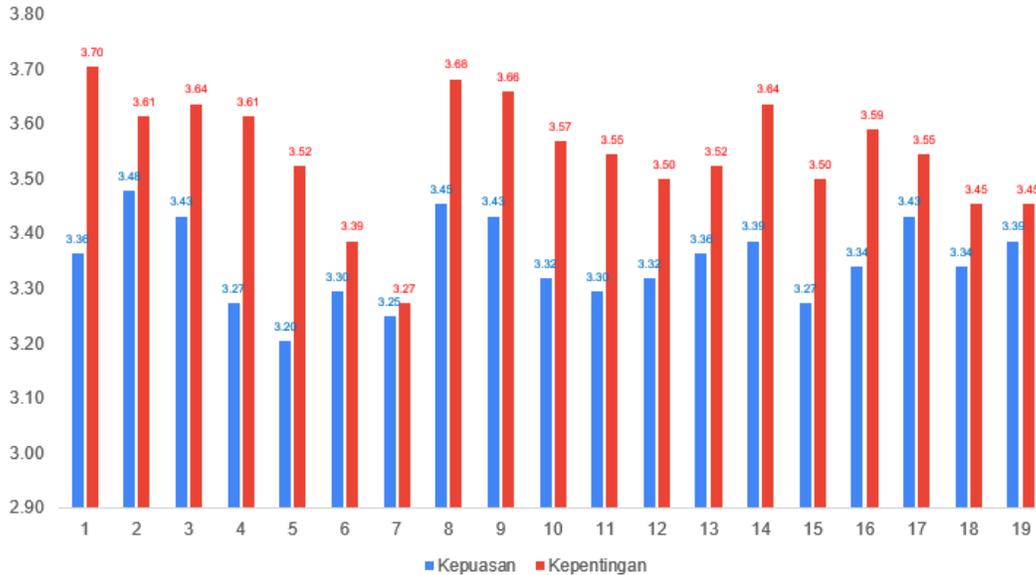
Pengukuran yang membandingkan antara rata-rata kepuasan dan kepentingan nilai kesenjangan dari kelima dimensi dari masing-masing pelayanan yang diberikan menghasilkan nilai gap negatif, akan tetapi menurut Parasuraman (1991) jika hasil kesenjangan <-1 bermakna kualitas pelayanan yang diberikan sudah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

Tabel 1. Penilaian tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pelayanan PSEKP, 2020

No	Dimensi	Indikator Pernyataan	Rata-rata		GAP	TK (%)
			Kepuasan	Kepentingan		
1	<i>Tangibles</i> (Berwujud)	1. Kebersihan lingkungan ruang kerja	3.36	3.70	-0.341	90.798
		2. Kenyamanan Ruang Rapat	3.48	3.61	-0.136	96.226
		3. Kelengkapan Fasilitas Ruang Rapat: AC, Kursi, Meja, Lampu, PC, Infocus, Mic Teleconference, WIFI, white board	3.43	3.64	-0.205	94.375
		4. Kebersihan Toilet	3.27	3.61	-0.341	90.566
		5. Kelengkapan Toilet: kecukupan air, penerangan, wastafel, kaca, hand soap, pewangi ruangan,	3.20	3.52	-0.318	90.968

		penghisap udara, keset, tempat sampah, tissue				
		6. Penampilan pegawai Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP)	3.30	3.39	-0.091	97.315
		7. Dekorasi tanaman hidup di luar dan dalam ruang kerja	3.25	3.27	-0.023	99.306
2	Reliability (Keandalan)	8. Pelayanan Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP)	3.45	3.68	-0.227	93.827
		9. Konsultasi dan Informasi dari Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP)	3.43	3.66	-0.227	93.789
		10. Totalitas pegawai Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP) melaksanakan tugas	3.32	3.57	-0.250	92.994
		11. Ketepatan waktu pegawai Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP) terhadap penyelesaian permintaan layanan	3.30	3.55	-0.250	92.949
3	Responsive (Daya Tanggap)	12. Keresponsifan petugas Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP) dalam melayani	3.32	3.50	-0.182	94.805
		13. Kecepatan petugas Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP) dalam memproses permintaan layanan	3.36	3.52	-0.159	95.484
4	Assurance (Kepastian)	14. Kekompetanan pegawai dalam memberikan pelayanan	3.39	3.64	-0.250	93.125
		15. Regulasi terkait pelaksanaan layanan dari Pusat Sosial Ekonomi Dan Kebijakan Pertanian (PSEKP)	3.27	3.50	-0.227	93.506
		16. Ketepatan solusi dalam menyelesaikan masalah pelayanan dari Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP)	3.34	3.59	-0.250	93.038
		17. Keramahan Pegawai dalam memberikan pelayanan	3.43	3.55	-0.114	96.795
5	Emphaty (Empati)	18. Keinisiatifan dalam pemberian pelayanan perencanaan oleh Pegawai Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP)	3.34	3.45	-0.114	96.711
		19. Kemudahan memperoleh Informasi	3.39	3.45	-0.068	98.026
Jumlah			63.64	67.41	-3.773	1794.602
Rata-rata			3.35	3.55	-0.199	94.453

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 94,453%. Dengan demikian perlu adanya pemetaan atribut dengan menggunakan Diagram Kartesius untuk mengetahui atribut apa saja yang perlu ditingkatkan dan apa yang perlu dipertahankan. Gambar 1 menunjukkan rata-rata kepuasan dan kepentingan dari indikator penilaian ServQual.



Gambar 1. Grafik rata-rata kepuasan dan kepentingan indikator ServQual PSEKP tahun 2020

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)

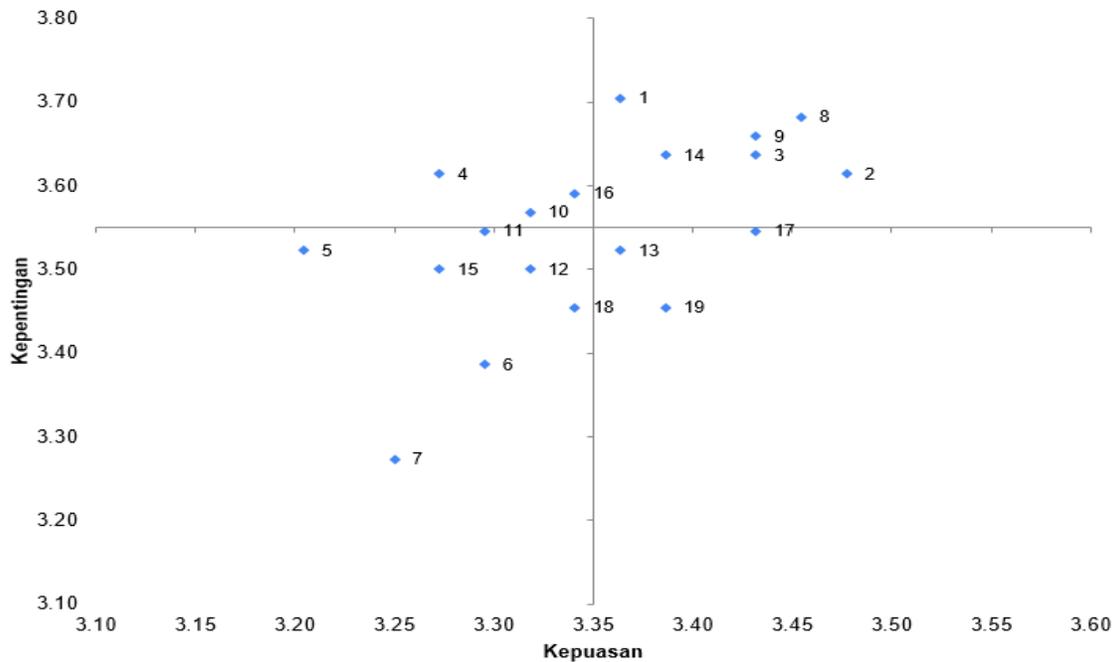
- Kinerja/Kepuasan

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{X}_i}{k} = \frac{63,64}{19} = 3,35$$

- Harapan/Kepentingan

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{Y}_i}{k} = \frac{67,41}{19} = 3,55$$

Ditemukan bahwa titik potong antara nilai kinerja yakni sebesar 3,35 dan nilai harapan sebesar 3,55. Nilai ini nantinya yang akan menjadi koordinat ruang pada diagram Cartesius sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 2.



Gambar 2. Diagram IPA layanan PSEKP tahun 2020

Sebaran kuadran pada diagram Cartesius tersebut disajikan dalam Tabel 2, dimana pada Tabel 2 tersebut memuat indikator dan koordinat.

Tabel 2. Sebaran atribut pelayanan PSEKP, 2020

Prioritas	(Kepuasan , Kepentingan)/ (X , Y)	Atribut
Kuadran I (Prioritas Utama)	(3,27 ; 3,61)	4. Kebersihan Toilet
	(3,32 ; 3,57)	10. Totalitas pegawai Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP) melaksanakan tugas
	(3,34 ; 3,59)	16. Ketepatan solusi dalam menyelesaikan masalah pelayanan dari Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP)
Kuadran II (Pertahankan Prestasi)	(3,36 ; 3,70)	1. Kebersihan lingkungan ruang kerja
	(3,48 ; 3,61)	2. Kenyamanan Ruang Rapat
	(3,43 ; 3,64)	3. Kelengkapan Fasilitas Ruang Rapat: AC, kursi, meja, lampu, PC, infocus, mic teleconference, WIFI, white board
	(3,45 ; 3,68)	8. Pelayanan Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP)
	(3,43 ; 3,66)	9. Konsultasi dan Informasi dari Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP)
	(3,39 ; 3,64)	14. Kompetensi pegawai dalam memberikan pelayanan
Kuadran III (Prioritas Rendah)	(3,20 ; 3,52)	5. Kelengkapan Toilet: kecukupan air, penerangan, wastafel, kaca, sabun, pewangi ruangan, penghisap udara, keset, tempat sampah, tisu
	(3,30 ; 3,39)	6. Penampilan pegawai Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP)

Prioritas	(Kepuasan , Kepentingan)/ (X , Y)	Atribut
	(3,25 ; 3,27)	7. Dekorasi tanaman hidup di luar dan dalam ruang kerja
	(3,30 ; 3,55)	11. Ketepatan waktu pegawai Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP) terhadap penyelesaian permintaan layanan
	(3,32 ; 3,50)	12. Keresponsifan petugas Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP) dalam melayani
	(3,27 ; 3,50)	15. Regulasi terkait pelaksanaan layanan dari Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP)
	(3,34 ; 3,45)	18. Inisiatif dalam pemberian pelayanan perencanaan oleh Pegawai Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP)
Kuadran IV (Berlebihan)	(3,36 ; 3,52)	13. Kecepatan petugas Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP) dalam memproses permintaan layanan
	(3,43 ; 3,55)	17. Keramahan Pegawai dalam memberikan pelayanan
	(3,39 ; 3,45)	19. 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 83,76%. 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

Interaksi antar bagian di lingkungan PSEKP disajikan dalam Tabel 3. Terdapat 4 bagian yang menjadi objek penilaian yaitu Bagian Umum, Bidang Program dan Evaluasi, Bidang Kerjasama dan Pendayagunaan Hasil, dan Kelompok Jabatan Fungsional.

Tabel 3. Interaksi sub bagian di PSEKP, 2020

No	Unit Kerja/Sub Bagian	Rata-rata Interaksi Sub Bagian					Rata-rata Tingkat Kepuasan
		Belum Pernah	< 3 kali	3-6 kali	6-12 kali	>12 kali	
A	Bagian Umum						
A1	Subbagian Kepegawaian dan Rumah Tangga	43%	30%	16%	7%	5%	3,15
A2	Subbagian Keuangan dan Perlengkapan	52%	34%	11%	2%	0%	3,07
	Rata-rata						3,11
B	Bidang Program dan Evaluasi						
B1	Subbidang Program	45%	36%	11%	7%	0%	3,03
B2	Subbidang Evaluasi dan Pelaporan	43%	36%	11%	7%	2%	3,09
	Rata-rata						3,06
C	Bidang Kerjasama dan Pendayagunaan Hasil						
C1	Subbidang Kerjasama	43%	39%	9%	9%	0%	3,07
C2	Subbidang Pendayagunaan Hasil	48%	32%	14%	7%	0%	3,00
	Rata-rata						3,03
D	Kelompok Jabatan Fungsional						
D1	Kelti Ekonomi Makro dan Perdagangan Internasional (EMPI)	45%	36%	11%	5%	2%	2,96
D2	Kelti Ekonomi Pertanian dan Manajemen Agribisnis (EPMA)	43%	34%	11%	9%	2%	3,06
D3	Kelti Sosial Budaya Pertanian dan Perdesaan (Sosbud)	48%	32%	11%	7%	2%	3,06
D4	Jabatan Fungsional Lainnya	55%	36%	5%	2%	2%	2,86
	Rata-rata						2,99

Tabel 3 tersebut 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 3,11. 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 3,03. 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 2,99. 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.

1. Agar kualitas pelayanan dapat lebih ditingkatkan
2. Agar lebih ditingkatkan kembali pelayanannya.
3. Buat ruang tamu yang nyaman.
4. Dapat lebih banyak menghasilkan *policy brief* yang dapat menjadi masukan pimpinan untuk mengambil kebijakan.
5. Kecepatan layanan ditingkatkan agar menghasilkan kinerja yang maksimal.
6. Pengelolaan kepegawaian sudah dalam kinerja yang bagus, supaya tetap dipertahankan.
7. Perluas *coverage* kajian. PSEKP telah menunjukkan kemajuan yang sangat signifikan dari periode ke periode nya. Maka pertahankan. Kebijakan dan kajian sangat diperlukan tidak hanya bagi Kementan tetapi masyarakat dan pemerintah.
8. Kepuasan publikasi atau jurnal yg diterbitkan perlu ditambahkan dalam parameter survey.

9. Rekomendasi kebijakan harus lebih tepat dan di tindak lanjuti serta hasilnya sosialisasikan kepada masyarakat.
10. Sejauh ini, PSEKP sangat kooperatif dalam penyelesaian pekerjaan bersama kami.
11. Sosialisasi hasil-hasil dari peneliti lebih ditingkatkan agar secara nyata digunakan oleh pengambil kebijakan.
12. Tetap melayani kepentingan publik dengan tetap berpegang teguh pada kaidah-kaidah ilmiah.
13. Tetap mempertahankan pelayanan yang sudah baik.
14. Tingkatkan pelayanan melalui aplikasi digital.
15. Untuk dapat diinformasikan Kelti - Kelti yang terkait dengan update kebijakan Kementan yang terkini, sehingga bisa diperoleh kejelasan kepada siapa dapat diperoleh informasi yang dibutuhkan.