



# LAPORAN

## TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN TERHADAP LAYANAN PUSAT SOSIAL EKONOMI DAN KEBIJAKAN PERTANIAN (PSEKP)

Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian  
Sekretariat Jenderal  
Kementerian Pertanian  
2021

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

Survei Kepuasan Layanan adalah kegiatan rutin yang dilakukan oleh PSEKP untuk mengukur secara komprehensif tentang tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh PSEKP dengan tujuan untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan dan untuk mengetahui kinerja yang telah dilaksanakan. Berdasarkan hasil pemantauan dan evaluasi yang dilakukan, PSEKP dapat melakukan perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan (*continuous improvement*).

## **I. DASAR HUKUM**

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2018 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2014 Tentang Pedoman Evaluasi Reformasi Birokrasi Instansi Pemerintah.

## **II. KUALITAS LAYANAN**

Sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik, baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing. Peningkatan kualitas pelayanan publik telah tercantum dalam Permenpan RB No.30 Tahun 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.

### III. SERVICE QUALITY

Kepuasan kualitas pemberian layanan oleh PSEKP diukur melalui survei 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/semurna. 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:

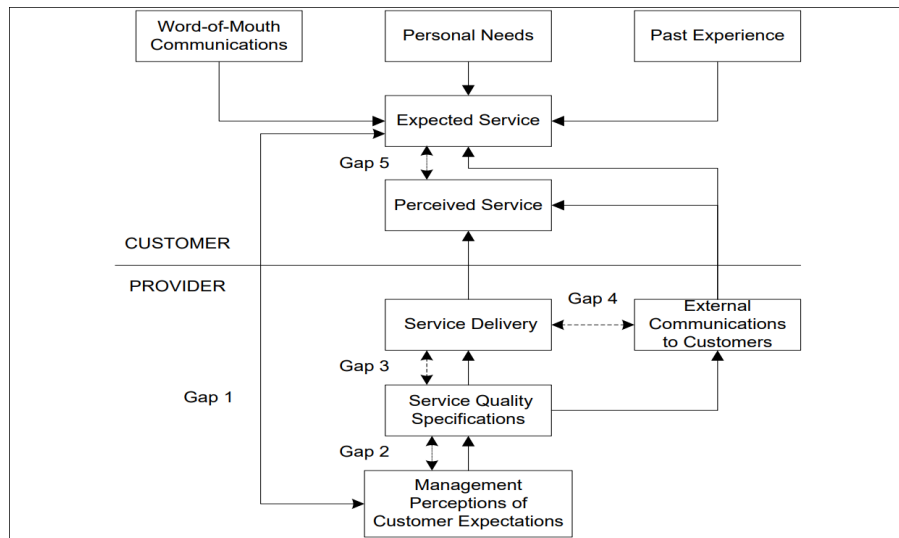
1. *Reliability* (kehandalan): kemampuan untuk melaksanakan *service* yang telah dijanjikan secara akurat dan dapat diandalkan. *Reliability* berkaitan dengan janji menyelesaikan sesuatu seperti yang diinginkan, penanganan keluhan konsumen, kinerja pelayanan yang tepat, menyediakan pelayanan sesuai waktu 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.



Gambar 1. Model *Servqual*

Metode *Servqual* mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dengan harapan atas layanan yang pelanggan terima (Parasuraman, et.al, 1990). Pada Gambar 1 ditampilkan model *Servqual* yang disempurnakan oleh Parasuraman, et.al, 1990.

#### IV. 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/survei-IKM-PSEKP>. Kuisioner terdiri dari 6 halaman yaitu halaman (1) Identitas responden, halaman (2) Aspek *Tangible*, halaman (3) Aspek *Reliability* dan Aspek *Responsiveness*, halaman (4) Aspek *Assurance* dan Aspek *Empathy*, halaman (5) Interaksi sub bagian di PSEKP selama 1 tahun terakhir dan meminta saran dan masukan responden, dan halaman (6) Tingkat Kepuasan terhadap layanan PSEKP dan Saran.
2. Menyebarkan *link* survei kepada unit kerja / calon responden.
3. *Export* data dari *Google Form* ke dalam bentuk *Excel*. Didapatkan responden yang mengisi sebanyak 58 responden per tanggal pengumpulan 27 Desember 2021.
4. Analisis gap
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.

## V. 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 kesenjangan atau gap untuk semua indikator pernyataan adalah -0,15. Nilai gap tertinggi yaitu pada indikator “Kelengkapan Toilet” dengan nilai sebesar -0,29 dan indikator “Kebersihan Toilet” dengan nilai gap sebesar -0,25. Sedangkan nilai gap terendah adalah indikator “Penampilan pegawai PSEKP” dengan gap sebesar 0,03 disusul selanjutnya indikator “Keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan” dan “Dekorasi tanaman hidup diluar dan didalam ruangan” dengan gap sebesar -0,02. Penilaian terhadap penampilan pegawai PSEKP melebihi yang diharapkan oleh responden sehingga nilai gap justru bernilai positif.

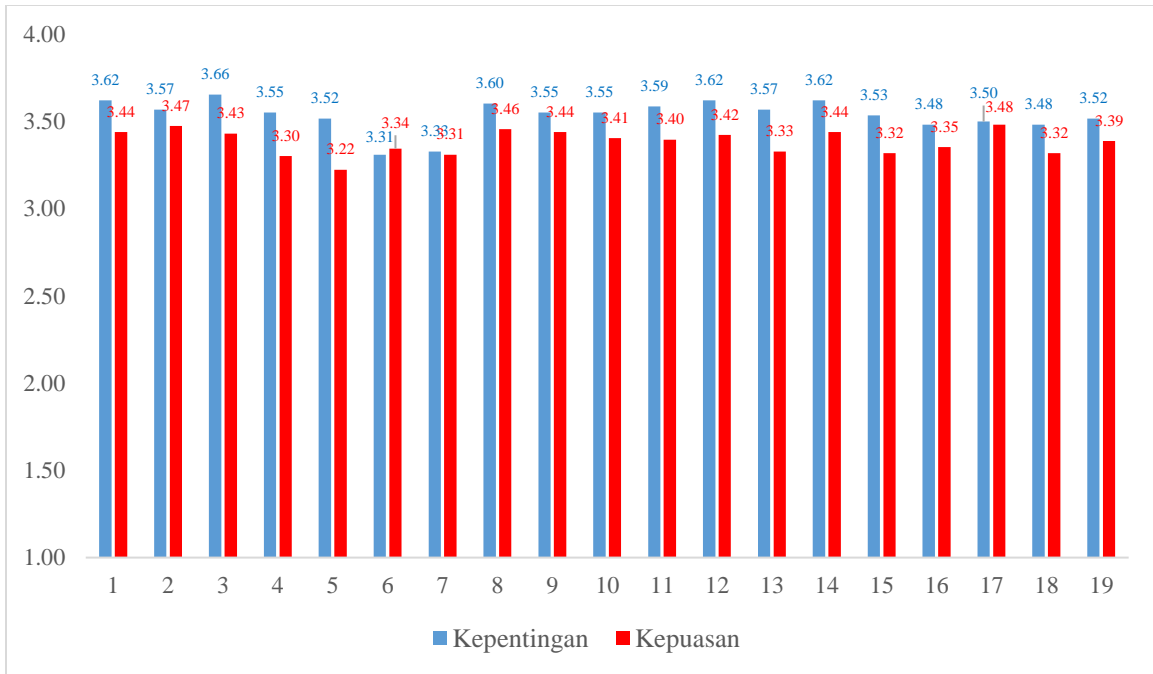
Pengukuran yang membandingkan antara rata-rata kepuasan dan kepentingan nilai kesenjangan dari kelima dimensi dari masing-masing pelayanan yang diberikan menghasilkan nilai gap negatif, akan tetapi menurut Parasuraman (1991) jika hasil kesenjangan  $>-1$  bermakna kualitas pelayanan yang diberikan sudah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

**Tabel 1.** Penilaian tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pelayanan PSEKP

No	Dimensi	No. Indikator Pernyataan	Rata-rata		GAP	TK (%)
			Kepentingan	Kepuasan		
1	<b>Tangibles (Berwujud)</b>	1. Kebersihan lingkungan ruang kerja	3.62	3.44	-0.18	95.00
		2. Kenyamanan Ruang Rapat	3.57	3.47	-0.09	97.34
		3. Kelengkapan Fasilitas Ruang Rapat: AC, Kursi, Meja, Lampu, PC, Infocus, Mic Teleconference, WIFI, white board	3.66	3.43	-0.22	93.87
		4. Kebersihan Toilet	3.55	3.30	-0.25	92.96
		5. Kelengkapan Toilet: kecukupan air, penerangan, wastafel, kaca, hand soap, pewangi ruangan, penghisap udara, keset, tempat sampah, tissue	3.52	3.22	-0.29	91.67
		6. Penampilan pegawai Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP)	3.31	3.34	0.03	101.04
		7. Dekorasi tanaman hidup di luar dan dalam ruang kerja	3.33	3.31	-0.02	99.48
2	<b>Reliability (Keandalan)</b>	8. Pelayanan Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP)	3.60	3.46	-0.15	95.93
		9. Konsultasi dan Informasi dari Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP)	3.55	3.44	-0.11	96.84

No	Dimensi	No. Indikator Pernyataan	Rata-rata		GAP	TK (%)
			Keentingan	Kepuasan		
		10. Totalitas pegawai Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP) melaksanakan tugas	3.55	3.41	-0.15	95.87
		11. Ketepatan waktu pegawai Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP) terhadap penyelesaian permintaan layanan	3.59	3.40	-0.19	94.71
3	<i>Responsive (Daya Tanggap)</i>	12. Keresponsifan petugas Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP) dalam melayani	3.62	3.42	-0.20	94.52
		13. Kecepatan petugas Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP) dalam memproses permintaan layanan	3.57	3.33	-0.24	93.24
4	<i>Assurance (Kepastian)</i>	14. Kompetensi pegawai dalam memberikan pelayanan	3.62	3.44	-0.18	95.00
		15. Regulasi terkait pelaksanaan layanan dari Pusat Sosial Ekonomi Dan Kebijakan Pertanian (PSEKP)	3.53	3.32	-0.22	93.90
		16. Ketepatan solusi dalam menyelesaikan masalah pelayanan dari Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP)	3.48	3.35	-0.13	96.29
		17. Keramahan Pegawai dalam memberikan pelayanan	3.50	3.48	-0.02	99.51
5	<i>Emphaty (Empati)</i>	18. Keinisiatifan dalam pemberian pelayanan perencanaan oleh Pegawai Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP)	3.48	3.32	-0.16	95.30
		19. Kemudahan memperoleh Informasi	3.52	3.39	-0.13	96.32
Jumlah			67.17	64.28	-2.90	1818.80
<b>Rata-rata</b>			3.54	3.38	-0.15	95.73

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 95,73%. Dengan demikian perlu adanya pemetaan atribut dengan menggunakan Diagram Kartesius untuk mengetahui atribut apa saja yang perlu ditingkatkan dan apa yang perlu dipertahankan. Gambar 2 menunjukkan rata-rata kepuasan dan kepentingan dari indikator penilaian *ServQual*.



**Gambar 2.** Grafik Rata-Rata Kepuasan dan Kepentingan Indikator *ServQual*

## VI. **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)

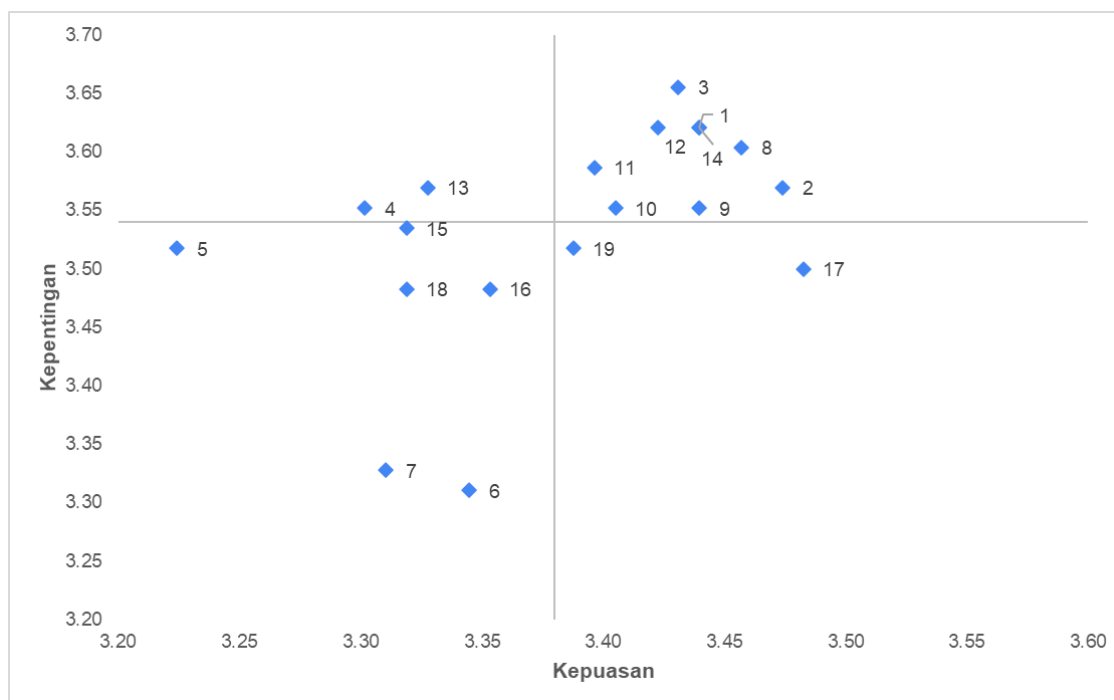
- Kinerja/Kepuasan

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{X}_i}{k} = \frac{64,28}{19} = 3,38$$

- Harapan/Kepentingan

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{Y}_i}{k} = \frac{67,17}{19} = 3,54$$

Ditemukan bahwa titik potong antara nilai kinerja yakni sebesar 3,38 dan nilai harapan sebesar 3,54. Nilai ini nantinya yang akan menjadi koordinat ruang pada diagram Cartesius sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 3.



**Gambar 3.** Diagram IPA Layanan PSEKP Tahun 2021

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 2021

Prioritas	(Kepuasan, Kepentingan)/ (X,Y)	No Atribut	Atribut
<b>Kuadran I (Prioritas Utama)</b>	(3,30 ; 3,55)	4	Kebersihan Toilet
	(3,33 ; 3,57)	13	Kecepatan petugas Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP) dalam memproses permintaan layanan
<b>Kuadran II (Pertahankan Prestasi)</b>	(3,44 ; 3,62)	1	Kebersihan lingkungan ruang kerja
	(3,47 ; 3,57)	2	Kenyamanan Ruang Rapat
	(3,43 ; 3,66)	3	Kelengkapan Fasilitas Ruang Rapat: AC, Kursi, Meja, Lampu, PC, Infocus, Mic Teleconference, WIFI, white board
	(3,46 ; 3,60)	8	Pelayanan Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP)
	(3,44 ; 3,55)	9	Konsultasi dan Informasi dari Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP)
	(3,41 ; 3,55)	10	Totalitas pegawai Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP) melaksanakan tugas
	(3,40 ; 3,59)	11	Ketepatan waktu pegawai Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP) terhadap penyelesaian permintaan layanan
	(3,42 ; 3,62)	12	Keresponsifan petugas Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP) dalam melayani
	(3,44 ; 3,62)	14	Kekompetanan pegawai dalam memberikan pelayanan



Prioritas	(Kepuasan, Kepentingan)/ (X,Y)	No Atribut	Atribut
<b>Kuadran III (Prioritas Rendah)</b>	(3,22 ; 3,52)	5	Kelengkapan Toilet: kecukupan air, penerangan, wastafel, kaca, hand soap, pewangi ruangan, penghisap udara, keset, tempat sampah, tisu
	(3,34 ; 3,31)	6	Penampilan pegawai Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP)
	(3,31 ; 3,33)	7	Dekorasi tanaman hidup di luar dan dalam ruang kerja
	(3,32 ; 3,53)	15	Regulasi terkait pelaksanaan layanan dari Pusat Sosial Ekonomi Dan Kebijakan Pertanian (PSEKP)
	(3,35 ; 3,48)	16	Ketepatan solusi dalam menyelesaikan masalah pelayanan dari Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP)
	(3,32 ; 3,48)	18	Keinisiatifan dalam pemberian pelayanan perencanaan oleh Pegawai Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP)
<b>Kuadran IV (Berlebihan)</b>	(3,48 ; 3,50)	17	Keramahan Pegawai dalam memberikan pelayanan
	(3,39 ; 3,52)	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.

## VII. 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 84,59%. Nilai CSI ini diperoleh dari pembagian antara total nilai *Weight Score* (WS) dengan skala maksimum

yang digunakan yaitu 4 lalu dikalikan dengan 100%. Berdasarkan Simamora (2005), untuk membuat skala numerik rentang skala (RS) dapat dihitung dengan:

$$RS = \frac{m - n}{b}$$

Dimana:

m = skor tertinggi

n = skor terendah

b = jumlah kelas atau kategori yang akan dibuat

Hasil perhitungan rentang skala maka kriteria kepuasannya adalah sebagai berikut:

m = 100

n = 0

b = 5

maka didapatkan nilai

$$RS = \frac{100 - 0}{5} = 20$$

0% < CSI ≤ 20% = Sangat tidak puas

20% < CSI ≤ 40% = Tidak puas

40% < CSI ≤ 60% = Cukup puas

60% < CSI ≤ 80% = Puas

80% < CSI ≤ 100% = Sangat puas

Indeks kepuasan tersebut berada pada rentang 80%-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%.

## VIII. INTERAKSI DENGAN PELAYANAN PSEKP

Interaksi yang pernah dilakukan dengan pengguna layanan PSEKP selama 2021 dibedakan menjadi hadir langsung, melalui sosial media dan keduanya (hadir langsung dan sosial media). Jenis pelayanan di PSEKP antara lain layanan rekomendasi kebijakan, layanan publikasi dan perpustakaan, layanan kegiatan penelitian, layanan data, layanan kerjasama, layanan program, layanan evaluasi dan pelaporan, layanan kepegawaian dan rumah tangga, layanan keuangan dan BMN, layanan kearsipan dan kehumasan, serta pelayanan lainnya. Intensitas interaksi berdasarkan layanan serta tingkat kepuasan terhadap layanan PSEKP disajikan dalam Tabel 3.

**Tabel 3.** Interaksi Pengguna Layanan PSEKP 2021

No	Jenis Layanan	Rata-rata Interaksi Sub Bagian					Rata-rata Tingkat Kepuasan (.../4)
		Belum Pernah	< 3 kali	3-6 kali	6-12 kali	>12 kali	
1	Layanan Rekomendasi Kebijakan	22%	38%	24%	14%	2%	3.49
2	Layanan Publikasi dan Perpustakaan	43%	28%	26%	3%	0%	3.39

No	Jenis Layanan	Rata-rata Interaksi Sub Bagian					Rata-rata Tingkat Kepuasan (.../4)
		Belum Pernah	< 3 kali	3-6 kali	6-12 kali	>12 kali	
3	Layanan Kegiatan Penelitian	33%	45%	17%	5%	0%	3.36
4	Layanan Data	33%	40%	22%	5%	0%	3.49
5	Layanan Kerja Sama	29%	40%	19%	9%	3%	3.32
6	Layanan Program	48%	29%	14%	7%	2%	3.41
7	Layanan Evaluasi dan Pelaporan	47%	31%	17%	5%	0%	3.32
8	Layanan Kepegawaian dan Rumah Tangga	43%	24%	24%	9%	0%	3.47
9	Layanan Keuangan dan Barang Milik Negara	66%	19%	10%	5%	0%	3.39
10	Layanan Kearsipan dan Kehumasan	60%	22%	16%	2%	0%	3.41
11	Lainnya	43%	29%	21%	5%	2%	3.42

Penilaian rata-rata tingkat kepuasan berdasarkan pengguna layanan yang pernah interaksi saja, sedangkan yang belum pernah interaksi tidak dimasukkan dalam analisa. Tabel 3 tersebut menunjukkan bahwa top 3 layanan di PSEKP adalah layanan rekomendasi kebijakan, layanan data dan layanan kepegawaian dan rumah tangga. Ketiga layanan tersebut harus dipertahankan dan terus ditingkatkan.

- **Layanan Rekomendasi Kebijakan**

Pada layanan rekomendasi kebijakan rata-rata interaksi pengguna layanan adalah sebanyak <3 kali dengan rata-rata tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna layanan terhadap pelayanan rekomendasi kebijakan PSEKP adalah 3,49. Hal ini bermakna bahwa pengguna layanan sudah puas terhadap layanan rekomendasi kebijakan yang diberikan oleh PSEKP.

- **Layanan Publikasi dan Perpustakaan**

Pada layanan publikasi dan perpustakaan mayoritas belum banyak interaksi, dimana rata-rata tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna layanan tersebut adalah 3,39. Hal ini bermakna bahwa pengguna layanan sudah puas terhadap layanan publikasi dan perpustakaan PSEKP.

- **Layanan Kegiatan Penelitian**

Pada layanan kegiatan penelitian rata-rata interaksi pengguna layanan adalah sebanyak <3 kali dengan rata-rata tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna layanan terhadap layanan kegiatan penelitian PSEKP adalah 3,36. Hal ini bermakna bahwa pengguna layanan sudah puas terhadap layanan kegiatan penelitian PSEKP.

- **Layanan Data**

Pada layanan data rata-rata interaksi pengguna layanan adalah sebanyak <3 kali dengan rata-rata tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna layanan terhadap layanan data PSEKP adalah 3,49. Hal ini bermakna bahwa pengguna layanan sudah puas terhadap layanan data PSEKP.

- **Layanan Kerjasama**  
Pada layanan kerjasama rata-rata interaksi pengguna layanan adalah sebanyak <3 kali dengan rata-rata tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna layanan terhadap layanan kerjasama PSEKP adalah 3,32. Hal ini bermakna bahwa pengguna layanan sudah puas terhadap layanan kerjasama PSEKP.
- **Layanan Program**  
Pada layanan program mayoritas belum banyak interaksi dengan rata-rata tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna layanan terhadap layanan program PSEKP adalah 3,41. Hal ini bermakna bahwa pengguna layanan sudah puas terhadap layanan program PSEKP.
- **Layanan Evaluasi dan Pelaporan**  
Pada layanan evaluasi dan pelaporan mayoritas belum banyak interaksi dengan rata-rata tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna layanan terhadap layanan evaluasi dan pelaporan PSEKP adalah 3,32. Hal ini bermakna bahwa pengguna layanan sudah puas terhadap layanan evaluasi dan pelaporan PSEKP.
- **Layanan Kepegawaian dan Rumah Tangga**  
Pada layanan kepegawaian dan rumah tangga mayoritas belum banyak interaksi dengan rata-rata tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna layanan terhadap layanan kepegawaian dan rumah tangga PSEKP adalah 3,47. Hal ini bermakna bahwa pengguna layanan sudah puas terhadap layanan kepegawaian dan rumah tangga PSEKP.
- **Layanan Keuangan dan Barang Milik Negara**  
Pada layanan keuangan dan barang milik negara mayoritas belum banyak interaksi dengan rata-rata tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna layanan terhadap layanan keuangan dan barang milik negara PSEKP adalah 3,39. Hal ini bermakna bahwa pengguna layanan sudah puas terhadap layanan keuangan dan barang milik negara PSEKP.
- **Layanan Kearsipan dan Kehumasan**  
Pada layanan kearsipan dan kehumasan mayoritas belum banyak interaksi dengan rata-rata tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna layanan terhadap layanan kearsipan dan kehumasan PSEKP adalah 3,41. Hal ini bermakna bahwa pengguna layanan sudah puas terhadap layanan kearsipan dan kehumasan PSEKP.

## IX. 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 kebersihan toilet di tingkatkan, kelengkapan seperti tisu dan sabun selalu disediakan.
2. Kejelasan koordinasi dan penyelesaian dalam memproses pelayanan ditingkatkan.
3. Diperlukan kreatifitas layanan informasi melalui media sosial yang beragam.
4. Dibutuhkan rapat koordinasi dengan Biro Perencanaan secara berkala 2 bulan sekali.

5. Dipertimbangkan untuk PSEKP Goes to Campus untuk mengenalkan dan *branding* PSEKP.
6. Kebutuhan JFAK dihitung dengan cermat sesuai dengan beban kerja dan kebutuhan organisasi.
7. Pertahankan keramahan pegawai PSEKP.
8. Mempertahankan aspek yang saat ini sudah baik untuk diperbaiki lagi supaya menjadi *excellent*.



Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian  
Sekretariat Jenderal  
Kementerian Pertanian  
2021