



LAPORAN

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

**Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian
Sekretariat Jenderal
Kementerian Pertanian
2022**

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:

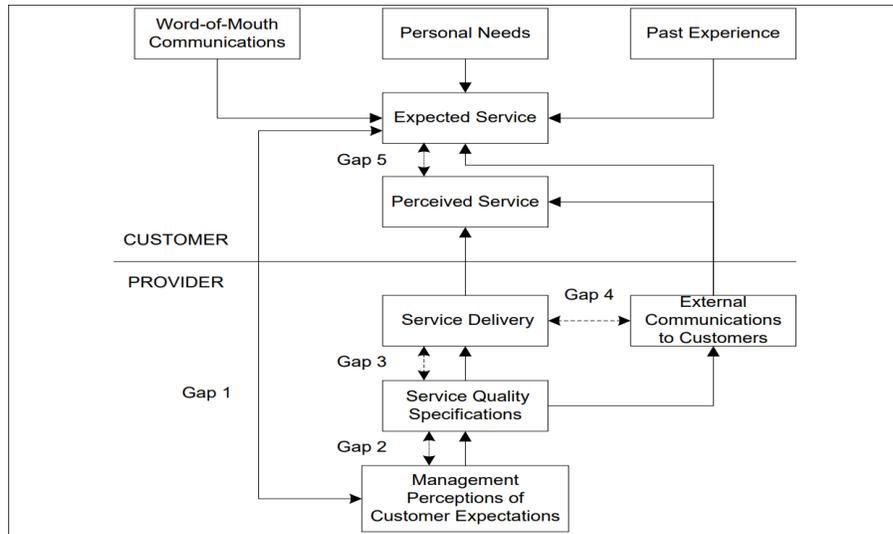
1. *Reliability* (kehandalan): kemampuan untuk melaksanakan *service* yang telah dijanjikan secara akurat dan dapat diandalkan. *Reliability* berkaitan dengan janji menyelesaikan sesuatu seperti yang diinginkan, penanganan keluhan konsumen, kinerja pelayanan yang tepat, menyediakan pelayanan sesuai waktu 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 <http://bit.ly/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 *Emphaty*, 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 74 responden per tanggal pengumpulan 25 Desember 2022.
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 -0,139. Nilai gap tertinggi yaitu pada indikator “Kelengkapan Toilet” dengan nilai sebesar -0,284 dan indikator “Kebersihan Toilet” dengan nilai gap sebesar -0,189. Sedangkan nilai gap terendah adalah indikator “Penampilan pegawai PSEKP” dengan gap sebesar -0,054 disusul selanjutnya indikator “Keramahan pegawai PSEKP dalam memberikan layanan” dengan gap sebesar -0,068.

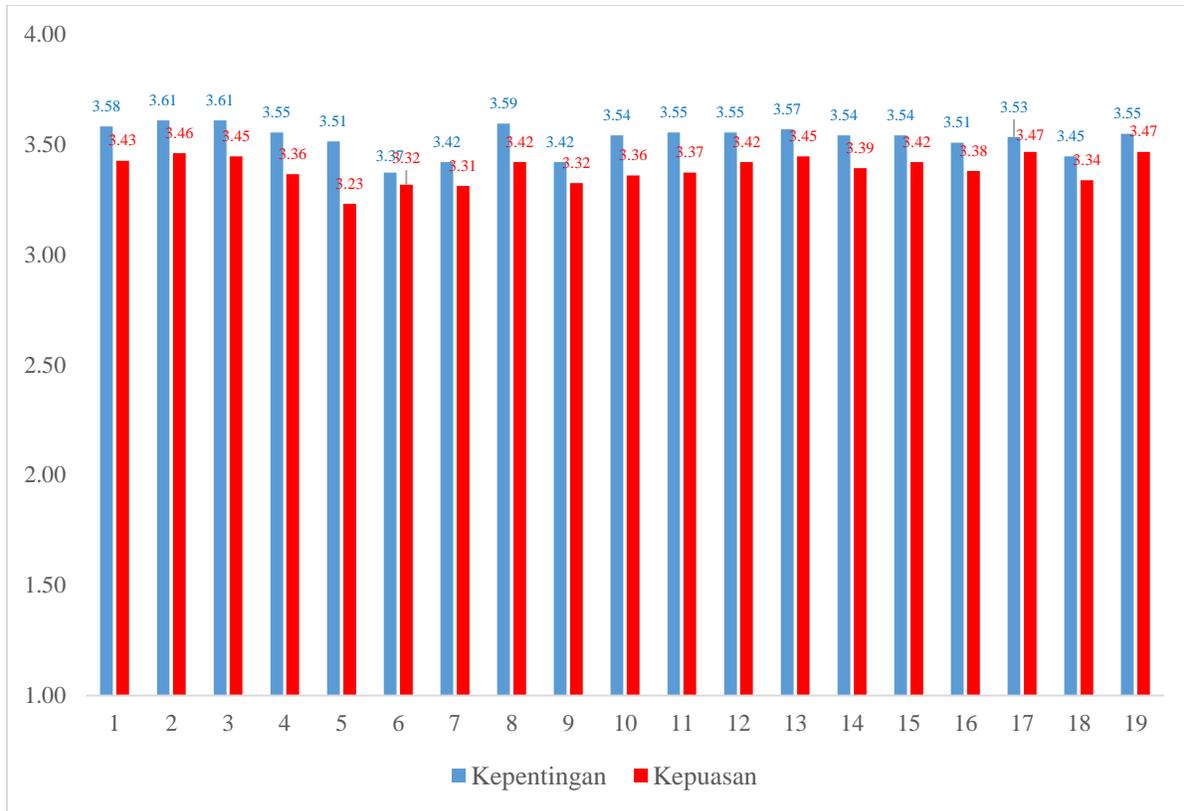
Pengukuran yang membandingkan antara rata-rata kepuasan dan kepentingan nilai kesenjangan dari kelima dimensi dari masing-masing pelayanan yang diberikan menghasilkan nilai gap negatif, akan tetapi menurut Parasuraman (1991) jika hasil kesenjangan >-1 bermakna kualitas pelayanan yang diberikan sudah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

Tabel 1. Penilaian tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pelayanan PSEKP, 2022

| No | Dimensi | No. Indikator Pernyataan | Rata-Rata | | GAP | TK (%) |
|----|--------------------------------|---|-------------|----------|--------|--------|
| | | | Kepentingan | Kepuasan | | |
| 1 | Tangibles (Berwujud) | 1. Kebersihan lingkungan ruang kerja | 3,58 | 3,43 | -0,155 | 95,660 |
| | | 2. Kenyamanan Ruang Rapat | 3,61 | 3,46 | -0,149 | 95,880 |
| | | 3. Kelengkapan Fasilitas Ruang Rapat: AC, Kursi, Meja, Lampu, PC, Infocus, Mic Teleconference, WIFI, white board | 3,61 | 3,45 | -0,162 | 95,506 |
| | | 4. Kebersihan Toilet | 3,55 | 3,36 | -0,189 | 94,677 |
| | | 5. Kelengkapan Toilet: kecukupan air, penerangan, wastafel, kaca, hand soap, pewangi ruangan, penghisap udara, keset, tempat sampah, tisu | 3,51 | 3,23 | -0,284 | 91,923 |
| | | 6. Penampilan pegawai Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP) | 3,37 | 3,32 | -0,054 | 98,397 |
| | | 7. Dekorasi tanaman hidup di luar dan dalam ruang kerja | 3,42 | 3,31 | -0,108 | 96,838 |
| 2 | Reliability (Keandalan) | 8. Pelayanan Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP) | 3,59 | 3,42 | -0,176 | 95,113 |
| | | 9. Konsultasi dan Informasi dari Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP) | 3,42 | 3,32 | -0,095 | 97,233 |
| | | 10. Totalitas pegawai Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP) melaksanakan tugas | 3,54 | 3,36 | -0,182 | 94,847 |

| No | Dimensi | No. Indikator Pernyataan | Rata-Rata | | GAP | TK (%) |
|------------------|----------------------------------|---|-------------|----------|--------|----------|
| | | | Kepentingan | Kepuasan | | |
| | | 11. Ketepatan waktu pegawai Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP) terhadap penyelesaian permintaan layanan | 3,55 | 3,37 | -0.182 | 94.867 |
| 3 | <i>Responsive (Daya Tanggap)</i> | 12. Keresponsifan petugas Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP) dalam melayani | 3,55 | 3,42 | -0.135 | 96.198 |
| | | 13. Kecepatan petugas Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP) dalam memproses permintaan layanan | 3,57 | 3,45 | -0.122 | 96.591 |
| 4 | <i>Assurance (Kepastian)</i> | 14. Kompetensi pegawai dalam memberikan pelayanan | 3,54 | 3,39 | -0.149 | 95.802 |
| | | 15. Regulasi terkait pelaksanaan layanan dari Pusat Sosial Ekonomi Dan Kebijakan Pertanian (PSEKP) | 3,54 | 3,42 | -0.122 | 96.565 |
| | | 16. Ketepatan solusi dalam menyelesaikan masalah pelayanan dari Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP) | 3,51 | 3,38 | -0.128 | 96.339 |
| | | 17. Keramahan Pegawai dalam memberikan pelayanan | 3,53 | 3,47 | -0.068 | 98.088 |
| 5 | <i>Empathy (Empati)</i> | 18. Keinisiatifan dalam pemberian pelayanan perencanaan oleh Pegawai Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP) | 3,45 | 3,34 | -0.108 | 96.863 |
| | | 19. Kemudahan memperoleh Informasi | 3,55 | 3,47 | -0.081 | 97.714 |
| Jumlah | | | 67,00 | 64,35 | -2,649 | 1825,100 |
| Rata-rata | | | 3,53 | 3,39 | -0,139 | 96,058 |

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 96,058%. 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)

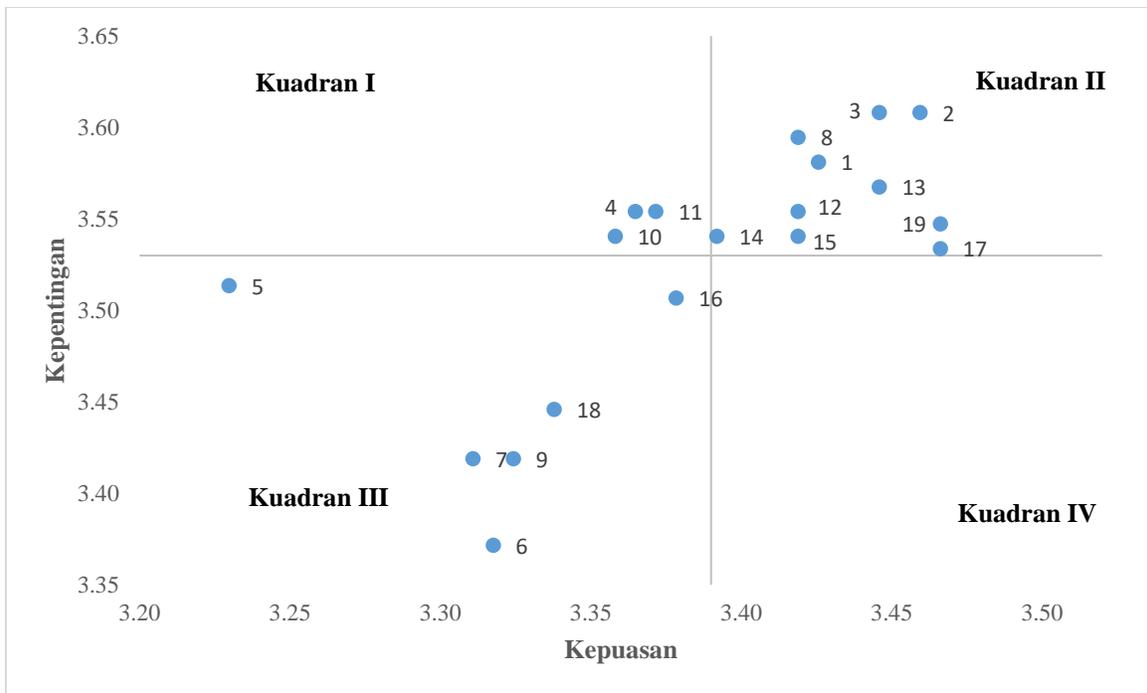
- Kinerja/Kepuasan

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{X}_i}{k} = \frac{64,35}{19} = 3,39$$

- Harapan/Kepentingan

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{Y}_i}{k} = \frac{67,00}{19} = 3,53$$

Ditemukan bahwa titik potong antara nilai kinerja yakni sebesar 3,39 dan nilai harapan sebesar 3,53. Nilai ini nantinya yang akan menjadi koordinat ruang pada diagram Cartesius sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 3. Secara umum layanan PSEKP tergolong baik dan perlu dipertahankan prestasi ini (kuadran II), dan tidak ada indikator yang masuk dalam kuadran IV (berlebih).



Gambar 3. Diagram IPA Layanan PSEKP Tahun 2022

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 2022

| Prioritas | (Kepuasan, Kepentingan)/ (X,Y) | No Atribut | Atribut |
|----------------------|--------------------------------|------------|---|
| Prioritas Utama | (3,36 ; 3,55) | 4 | Kebersihan Toilet |
| | (3,36 ; 3,54) | 10 | Totalitas pegawai Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP) melaksanakan tugas |
| | (3,37 ; 3,55) | 11 | Ketepatan waktu pegawai Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP) terhadap penyelesaian permintaan layanan |
| Pertahankan Prestasi | (3,43 ; 3,58) | 1 | Kebersihan lingkungan ruang kerja |
| | (3,46 ; 3,61) | 2 | Kenyamanan Ruang Rapat |
| | (3,45 ; 3,61) | 3 | Kelengkapan Fasilitas Ruang Rapat: AC, kursi, meja, lampu, PC, infocus, mic teleconference, WIFI, white board |
| | (3,42 ; 3,59) | 8 | Pelayanan Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP) |
| | (3,42 ; 3,55) | 12 | Keresponsifan petugas Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP) dalam melayani |
| | (3,45 ; 3,57) | 13 | Kecepatan petugas Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP) dalam memproses permintaan layanan |
| | (3,39 ; 3,54) | 14 | Kompetensi pegawai dalam memberikan pelayanan |

| Prioritas | (Kepuasan, Kepentingan)/ (X,Y) | No Atribut | Atribut |
|------------------|--------------------------------|------------|--|
| | (3,42 ; 3,54) | 15 | Regulasi terkait pelaksanaan layanan dari Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP) |
| | (3,47 ; 3,53) | 17 | Keramahan Pegawai dalam memberikan pelayanan |
| | (3,47 ; 3,55) | 19 | Kemudahan memperoleh informasi |
| Prioritas Rendah | (3,23 ; 3,51) | 5 | Kelengkapan Toilet: kecukupan air, penerangan, wastafel, kaca, sabun, pewangi ruangan, penghisap udara, keset, tempat sampah, tisu |
| | (3,32 ; 3,37) | 6 | Penampilan pegawai Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP) |
| | (3,31 ; 3,42) | 7 | Dekorasi tanaman hidup di luar dan dalam ruang kerja |
| | (3,32 ; 3,42) | 9 | Konsultasi dan Informasi dari Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP) |
| | (3,38 ; 3,51) | 16 | Ketepatan solusi dalam menyelesaikan masalah pelayanan 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) |

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 84,69%. 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 2022 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 2022

| 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 | 43,24 | 36,49 | 12,16 | 4,05 | 4,05 | 3,30 |
| 2 | Layanan Publikasi dan Perpustakaan | 50,00 | 25,68 | 16,22 | 6,76 | 1,35 | 3,36 |
| 3 | Layanan Kegiatan Penelitian | 56,76 | 24,32 | 13,51 | 2,70 | 2,70 | 3,25 |
| 4 | Layanan Data | 43,24 | 31,08 | 16,22 | 8,11 | 1,35 | 3,21 |
| 5 | Layanan Kerja Sama | 40,54 | 29,73 | 24,32 | 2,70 | 2,70 | 3,27 |
| 6 | Layanan Program | 51,35 | 29,73 | 12,16 | 5,41 | 1,35 | 3,26 |
| 7 | Layanan Evaluasi dan Pelaporan | 45,95 | 25,68 | 18,92 | 6,76 | 2,70 | 3,28 |
| 8 | Layanan Kepegawaian dan Rumah Tangga | 40,54 | 27,03 | 17,57 | 10,81 | 4,05 | 3,23 |
| 9 | Layanan Keuangan dan Barang Milik Negara | 50,00 | 21,62 | 17,57 | 4,05 | 6,76 | 3,20 |
| 10 | Layanan Kearsipan dan Kehumasan | 44,59 | 36,49 | 12,16 | 2,70 | 4,05 | 3,23 |
| 11 | Lainnya | 51,35 | 22,97 | 17,57 | 4,05 | 4,05 | 3,18 |

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 (1) Layanan Publikasi dan Perpustakaan, (2) Layanan Rekomendasi Kebijakan, dan (3) Layanan Evaluasi dan Pelaporan. Ketiga layanan tersebut harus dipertahankan dan terus ditingkatkan.

- **Layanan Rekomendasi Kebijakan**

Sebanyak 56,76% responden pernah berinteraksi dengan PSEKP untuk layanan rekomendasi kebijakan dengan rata-rata tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna layanan terhadap pelayanan rekomendasi kebijakan PSEKP adalah 3,30. Hal ini bermakna bahwa pengguna layanan sudah puas terhadap layanan rekomendasi kebijakan yang diberikan oleh PSEKP.

- **Layanan Publikasi dan Perpustakaan**

Layanan publikasi dan perpustakaan PSEKP tahun 2022 mendapatkan tingkat kepuasan paling tinggi berdasarkan penilaian responden. Lebih dari separuh responden pernah menggunakan layanan publikasi dan perpustakaan dan hasilnya memuaskan dimana rata-rata tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna layanan tersebut adalah 3,36. Hal ini bermakna bahwa pengguna layanan sudah puas terhadap layanan publikasi dan perpustakaan PSEKP.

- **Layanan Kegiatan Penelitian**

Layanan kegiatan penelitian merupakan layanan yang paling kecil interaksinya penggunanya dibandingkan dengan layanan lainnya. Sebanyak 56,76% responden belum pernah menggunakan layanan kegiatan penelitian PSEKP. Bagi yang pernah melakukan interaksi, rata-rata tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna layanan terhadap layanan kegiatan penelitian PSEKP adalah 3,25. 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 (bagi yang pernah berinteraksi) dengan rata-rata tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna layanan terhadap layanan data PSEKP adalah 3,21. Nilai ini turun dari tahun 2021 dengan nilai sebesar 3,49 pada tahun tersebut sehingga perlu adanya peningkatan pada layanan data.
- **Layanan Kerjasama**
Pada layanan kerjasama rata-rata interaksi pengguna layanan adalah sebanyak <3 kali (bagi yang pernah berinteraksi) dengan rata-rata tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna layanan terhadap layanan kerjasama PSEKP adalah 3,27. Hal ini bermakna bahwa pengguna layanan sudah puas terhadap layanan kerjasama PSEKP.
- **Layanan Program**
Lebih dari separuh responden pernah melakukan interaksi dengan layanan program PSEKP dimana rata-rata tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna layanan terhadap layanan program PSEKP adalah 3,26. Hal ini bermakna bahwa pengguna layanan sudah puas terhadap layanan program PSEKP.
- **Layanan Evaluasi dan Pelaporan**
Lebih dari separuh responden pernah berinteraksi dengan layanan evaluasi dan pelaporan PSEKP dimana rata-rata tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna layanan terhadap layanan evaluasi dan pelaporan PSEKP adalah 3,28. Hal ini bermakna bahwa pengguna layanan sudah puas terhadap layanan evaluasi dan pelaporan PSEKP.
- **Layanan Kepegawaian dan Rumah Tangga**
Layanan kepegawaian dan rumah tangga paling banyak berinteraksi dengan pengguna yakni sekitar 61% responden. Rata-rata tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna layanan terhadap layanan kepegawaian dan rumah tangga PSEKP adalah 3,23. Hal ini bermakna bahwa pengguna layanan sudah puas terhadap layanan kepegawaian dan rumah tangga PSEKP.
- **Layanan Keuangan dan Barang Milik Negara**
Tahun 2022, layanan keuangan dan barang milik negara PSEKP mendapatkan nilai kepuasan masyarakat yang paling rendah meskipun lebih dari separuh responden pernah menggunakan layanan ini. Rata-rata tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna layanan terhadap layanan keuangan dan barang milik negara PSEKP adalah 3,20.
- **Layanan Kearsipan dan Kehumasan**
Rata-rata tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna layanan terhadap layanan kearsipan dan kehumasan PSEKP adalah 3,23. 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. Adapun beberapa hal yang disarankan oleh responden adalah:

1. Layanan Publikasi PSEKP sudah bagus akan tetapi perlu ditingkatkan lagi secara masif.
2. Parkiran PSEKP diperluas dan peningkatan SDM sekuriti.
3. Terus ditingkatkan terutama dari aspek promosi dan sosialisasi lembaga.

X. SEBARAN RESPONDEN

Sebanyak 74 responden yang mengisi kuisisioner, sebaran unit kerjanya sebagaimana ditampilkan dalam Tabel 4. Mayoritas responden berasal dari Sekretariat Jenderal Kementerian Pertanian (Biro Humas, Biro KLN, dan lainnya) dan BBPSDMP. Nama responden yang mengisi kuisisioner secara lengkap ditampilkan dalam Lampiran 1.

Tabel 4. Sebaran Responden Pengisi Kuisisioner

| Instansi Responden | N | Persentase |
|--|----|------------|
| Setjen Kementerian Pertanian | 36 | 48,65 |
| BBPSDMP, Kementerian Pertanian | 27 | 36,49 |
| Badan Litbang Kementerian Pertanian | 5 | 6,76 |
| Ditjen PKH Kementerian Pertanian | 2 | 2,70 |
| Ditjen Hortikultura, Kementerian Pertanian | 2 | 2,70 |
| Ditjen PSP Kementerian Pertanian | 1 | 1,35 |
| Badan Karantina Pertanian, Kementerian Pertanian | 1 | 1,35 |
| Total | 74 | 100,00 |

Lampiran 1. Nama Responden Pengisi Kuisioner

| No | Nama (tanpa gelar) | Unit Kerja | Jabatan | Alamat Email |
|----|------------------------|---|---|---|
| 1 | Sari Maryati | Biro Organisasi dan Kepegawaian | Assessor SDM Aparatur Ahli Muda | nonarisariya@gmail.com |
| 2 | Indirawati Sintya Dewi | Pusat Perlindungan Varietas Tanaman dan Perizinan Pertanian | Kepala Bagian Umum | isintyadewi@gmail.com |
| 3 | okta | setditjen psp | jfak muda | oktaprastowo@gmail.com |
| 4 | Kun Tanti Dewandari | BB Pascapanen Pertanian | Anjak Madya | kuntnd@yahoo.com |
| 5 | Marua Nunik S | Ditjen PKH Kementan | Analisis Kebijakan Madya | marianunik1872@gmail.com |
| 6 | Prima Luna | BB Pascapanen | Koordinator PE | primaluna305@gmail.com |
| 7 | Muhrizal Sarwani | BBSLDP | Analisis Kebijakan Utama | muhrizal.sarwani@gmail.com |
| 8 | Rindayuni Triavini | Badan Karantina Pertanian | Analisis Kebijakan Ahli Madya (Koordinator Kerjasama Perkarantinaaan) | rindayunitriavini@yahoo.com; rindayuni@pertanian.go.id |
| 9 | Sri Hartini | Biro KLN | Pelaksana | tubirokln@gmail.com |
| 10 | Alfi Kualifah | Biro Humas dan Informasi Publik | Pengevaluasi Rencana | tatausahabhip@gmail.com |
| 11 | Ripki Kamal | Biro Humas dan informasi publik | Pengadmistrasi dan penyaji data | Ripkikamal1510@gmail.com |
| 12 | irma damayanti | PSEKP Setjen Bogor | analisis pengelola keuangan apbn ahli muda | irmadyantizz@gmail.com |
| 13 | Santoso Budi P | Biro KBMN | Pelaksana | santoso.budi@pertanian.go.id |
| 14 | EMAN SUPRIADI | DIREKTORAT JENDERAL HORTIKULTURA | ANALIS KEPEGAWAIAN AHLI MUDA | emansupriadi77@gmail.com |
| 15 | Rahma Mairiza | Direktorat Jenderal Hortikultura | Analisis Organisasi dan Tata Laksana | mairizarahma@gmail.com |
| 16 | Adi Nurahmat | Biro Perencanaan ekretariat Jenderal Kementerian Pertanian | Perencana Ahli Muda | adi_nurahmat@pertanian.go.id |
| 17 | Mugi Hidayat | BIRO PERENCANAAN KEMTAN | Fungsional Umum | hmugi@ymail.com |
| 18 | Adi setia permana | Biro umum dan pengadaan | Kasubag TU Biro | adi17permana@gmail.com |
| 19 | Jakub al Karmil | Biro KBMN | Verifikator Laporan Keuangan | al.karmil09@gmail.com |
| 20 | Isnar Widodo | Biro Keuangan dan BMN | SubKoordinator Penertiban BMKN | isnarwido@gmail.com |
| 21 | Dwini meigasari | Setjen | Penyusun LK | Dwinims@gmail.com |
| 22 | Marsudi | Biro Keuangan dan BMN | Pengelola Barang Milik Negara | marsudisuday57@gmail.com |
| 23 | Rima Setiani | Museum Tanah dan Pertanian | Es 4 | rsetiani74@gmail.com |
| 24 | Luky Sari W | Biro KBMN | Pramu Gudang | wlukysari@gmail.com |
| 25 | Isman | Sekretariat Jenderal | Arsiparis | ismanaura2@gmail.com |
| 26 | Sujiani | Biro KBMN | Pelaksana | Sujiani@pertanian.go.id |
| 27 | Wibisono | Pusdatiin | APBN Muda | Wibisono@pertanian.go.id |
| 28 | Budi | Biro Keuangan dan BMN | Pengelola TP TGR | perbend.tgr@gmail.com |
| 29 | riko bintari | PUSTAKA | koordinator | ri_bintari@yahoo.com |
| 30 | Ifan Muttaqien | Pusat Perpustakaan dan Penyebaran Teknologi Pertanian | Koordinator Penyebaran Teknologi Pertanian | ifan.m@pertanian.go.id |
| 31 | Cut Rabiatal Adawiyah | PSEKP | Anjak muda | cnoni89@gmail.com |
| 32 | Mardianis | PKH | Analisis kebijakan madya | mardianisanisa@gmail.com |

| No | Nama (tanpa gelar) | Unit Kerja | Jabatan | Alamat Email |
|----|-------------------------------|---|--|-----------------------------------|
| 33 | Fitri Anggraeni | Biro Kerja Sama Luar Negeri | Kepala Sub Bagian Tata Usaha | devira0308@gmail.com |
| 34 | Afni Andriani | Pusat Perpustakaan dan Penyebaran Teknologi Pertanian | Pengadministrasi dan Penyaji Data | afniandriani2015@gmail.com |
| 35 | Yadi Suryadi | PUSTAKA | Staf Fungsional Umum | yadipustaka@gmail.com |
| 36 | M. Zuhdi | Pustaka | Pustakawan | - |
| 37 | bambang winarko | Pustaka | Pustakawan Madya | bwin64@yahoo.com |
| 38 | Resti Pratiwi | PUSTAKA BOGOR | STAFF RTBMN | Restipratiwir11@gmail.com |
| 39 | Firmansyah | Pustaka | Pengadministrasi dan panyaji data | Firman125@gmail.com |
| 40 | Siti Rohmah | Pustaka, Kementerian Pertanian | Pustakawan | rohmah.pustaka@gmail.com |
| 41 | Sunyoto | Pusat Perpustakaan dan Penyebaran Teknologi Pertanian | Analisis Pengelola Keuangan APBN Ahli Muda | sunyoto.pustaka@gmail.com |
| 42 | Andriani | Pusat Perpustakaan dan Penyebaran Teknologi Pertanian | Pengadministrasi | afni_ckt@yahoo.co.id |
| 43 | M.Enoh | Pustaka | Pengadministrasian Umum | enohm88@gmail.com |
| 44 | Murtasih | Biro Perencanaan | Fungsional Perencana | khanzaniangroho@gmail.com |
| 45 | Lutfiyanti | Pusat Perpustakaan dan Penyebaran Teknologi Pertanian | Prakom Ahli Pertama | lutfi.0408@gmail.com |
| 46 | Tedy Cahyo SW | BBPKH Cinagara Bogor | Kabag Umum | tedywied@gmail.com |
| 47 | Sugino | BBPP BATU | Widyaiswara Ahli Madya | suginoenam2@gmail.com |
| 48 | Andriwan | PEPI | Fungsional Pranata Komputer | Andriwan_h@yahoo.com |
| 49 | Yudi Astoni | SMK Pertanian Pembangunan Negeri Sembawa | Kepala Sekolah | yudiastoni@yahoo.com |
| 50 | Ema Ernawati | BBPP Ketindan | KBU | allowid@yahoo.com |
| 51 | Sutrisno Sipahutar | PPMKP | Kabag Umum | sutrisno.s@pertanian.go.id |
| 52 | Muhammad Irfan Karuniawan | BBPP Binuang | Pembantu Pelaksana PPID | muhammadirfankaruniawan@gmail.com |
| 53 | Lina | BPPSDMP | Koordinator evalap | spradini@yahoo.com |
| 54 | Musdalipah | BBPP Ketindan | Pranata Humas Ahli Muda | musdalipah003@gmail.com |
| 55 | Ir. Tuban. M. Agr | Balai Besar Pelatihan Pertanian Ketindan | Koordinator Penyelenggara Diklat | tuban1968@gmail.com |
| 56 | Yeniarta Margi Mulya | BBPP Ketindan - BPPSDMP | Pranata Humas | myeniarta79@gmail |
| 57 | Lilik nuryani | BBPP Ketindan | Sub koordinator keuangan | liliknuryani579@gmail.com |
| 58 | Giyanto | Bapeltan jambi | Fungsional umum | giyantomei@gmail.com |
| 59 | Didiet Ferdianto | Polbangtan Malang | Staf | ferdiw@gmail.com |
| 60 | Novi Nuraini | Polbangtan Malang | Kepala Bagian Umum | novinuraini2020@gmail.com |
| 61 | Amtodohar Budi Sakti | Politeknik Pembangunan Pertanian Medan | Petugas Laporan | amtodoharbudi@gmail.com |
| 62 | Rudi Hamdani | Upt | Fungsional Umum | rkawilarang5@gmail.com |
| 63 | T. SYABARUDDIN | POLBANGTAN MEDAN | ADMINISTRASI UMUM | tengkusyabaruddin@gmail.com |
| 64 | Rafiqi Ahmad Alfarish Harahap | Polbangtan Medan | Calon Analis Kepegawaian Ahli Pertama | alfarish.harahap@gmail.com |
| 65 | Junni Fardiana | BBPP Ketindan | SubKoordinator Pelatihan Aparatur | fjunni@gmail.com |
| 66 | Astutiningsih | BBPP Ketindan | Koordinator Program dan Evaluasi | ningsihastuti6@gmail.com |
| 67 | ENDANG LUMBAN TOBING | POLBANGTAN MEDAN | PETUGAS SARANA DAN PRASARANA | endanglumbantobing@gmail.com |

| No | Nama (tanpa gelar) | Unit Kerja | Jabatan | Alamat Email |
|----|-----------------------------|---|--|------------------------------|
| 68 | Melinda Junesti Situmorang | Polbangtan Medan | Arsiparis | melindajsitumorang@gmail.com |
| 69 | DWI SARASWATI BATARA GOA | BALAI BESAR PELATIHAN PERTANIAN KETINDAN | SUB KOORDNINATOR BMN & INSTALASI | dwisbataragoa@gmail.com |
| 70 | Jhon Kedan | Polbangtan Medan | KOORDINATOR SAAKA | Jhonkedan68@gmail.com |
| 71 | Imam Fatullah | BBPP ketindan | Subkoordinator Kepegawaian dan Rumah Tangga | renkleggy855@gmail.com |
| 72 | Febrion rusner | Polbangtan medan | Analisis kepegawaian muda | Febrion.rusner@gmail.com |
| 73 | Mery Alam Tina Sinaga | Polbangtan Medan | Penghimpun dan Pengolah Data | merysinaga1970@gmail.com |
| 74 | Agus Wahana | Balai Besar Pelatihan Pertanian Ketindan | Sub Koordinator Pelatihan Non Aparatur | sugawah2@gmail.com |



Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian
Sekretariat Jenderal
Kementerian Pertanian
2022