

2023



LAPORAN

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

Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian
Sekretariat Jenderal
Kementerian Pertanian
2023

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:

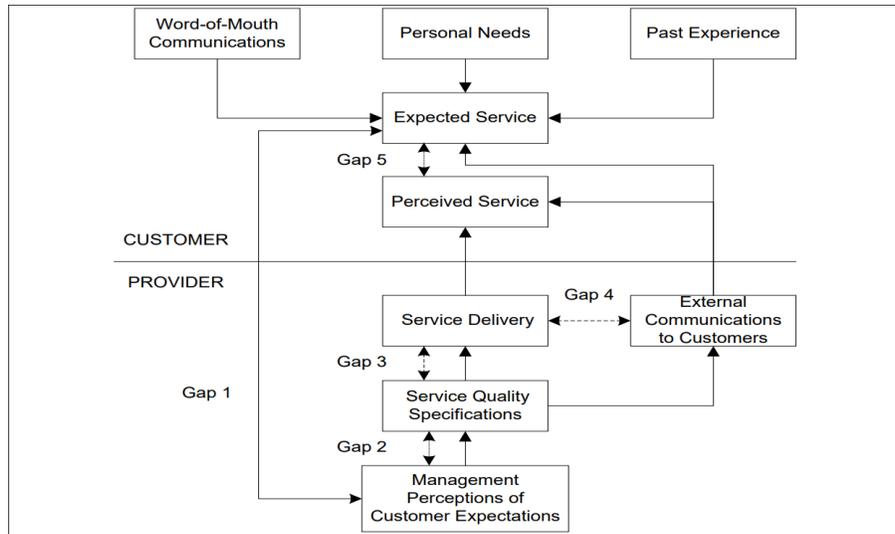
1. *Reliability* (kehandalan): kemampuan untuk melaksanakan *service* yang telah dijanjikan secara akurat dan dapat diandalkan. *Reliability* berkaitan dengan janji menyelesaikan sesuatu seperti yang diinginkan, penanganan keluhan konsumen, kinerja pelayanan yang tepat, menyediakan pelayanan sesuai waktu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

1. Menyusun kuisioner secara online melalui *Google Form*. Berikut adalah *link*-nya <https://bit.ly/kues-layanan-psekp-2023>. 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 107 responden per tanggal pengumpulan 25 Desember 2023.
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 -0,178. Nilai gap tertinggi yaitu pada indikator “**Kemudahan memperoleh Informasi**” dengan nilai sebesar -0,229 dan indikator “**Ketepatan waktu pegawai Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP) terhadap penyelesaian permintaan layanan**” dengan nilai gap sebesar -0,224. Sedangkan nilai gap terendah adalah indikator “**Dekorasi tanaman hidup di luar dan dalam ruang kerja**” dengan gap sebesar -0,084 disusul selanjutnya indikator “**Penampilan pegawai Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP)**” dengan gap sebesar -0,121.

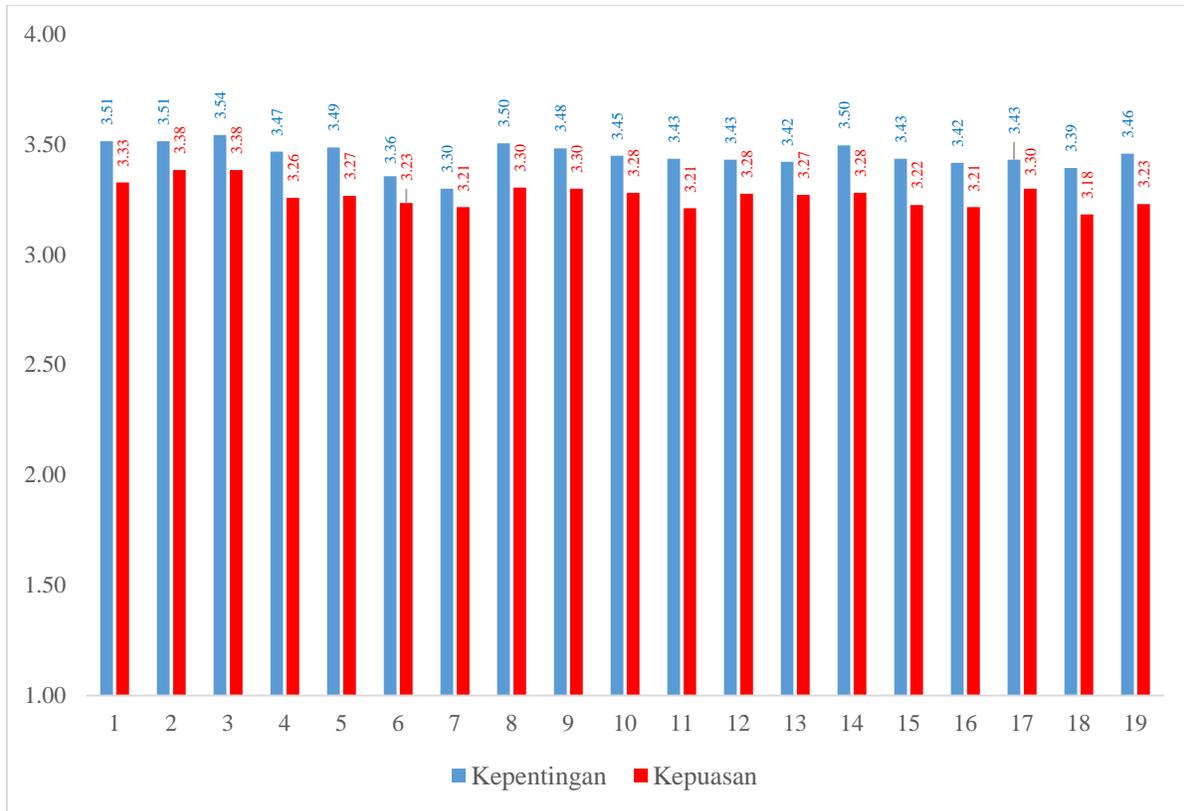
Pengukuran yang membandingkan antara rata-rata kepuasan dan kepentingan nilai kesenjangan dari kelima dimensi dari masing-masing pelayanan yang diberikan menghasilkan nilai gap negatif, akan tetapi menurut Parasuraman (1991) jika hasil kesenjangan >-1 bermakna kualitas pelayanan yang diberikan sudah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

Tabel 1. Penilaian tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pelayanan PSEKP, 2023

No	Dimensi	No. Indikator Pernyataan	Rata-Rata		GAP	TK (%)
			Kepentingan	Kepuasan		
1	Tangibles (Berwujud)	1. Kebersihan lingkungan ruang kerja	3,51	3,33	-0,187	94,681
		2. Kenyamanan Ruang Rapat	3,51	3,38	-0,131	96,277
		3. Kelengkapan Fasilitas Ruang Rapat: AC, Kursi, Meja, Lampu, PC, Infocus, Mic Teleconference, WIFI, white board	3,54	3,38	-0,159	95,515
		4. Kebersihan Toilet	3,47	3,26	-0,210	93,935
		5. Kelengkapan Toilet: kecukupan air, penerangan, wastafel, kaca, hand soap, pewangi ruangan, penghisap udara, keset, tempat sampah, tisu	3,49	3,27	-0,220	93,700
		6. Penampilan pegawai Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP)	3,36	3,23	-0,121	96,379
		7. Dekorasi tanaman hidup di luar dan dalam ruang kerja	3,30	3,21	-0,084	97,450
2	Reliability (Keandalan)	8. Pelayanan Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP)	3,50	3,30	-0,201	94,267
		9. Konsultasi dan Informasi dari Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP)	3,48	3,30	-0,182	94,765

No	Dimensi	No. Indikator Pernyataan	Rata-Rata		GAP	TK (%)
			Kepentingan	Kepuasan		
		10. Totalitas pegawai Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP) melaksanakan tugas	3,45	3,28	-0,168	95,122
		11. Ketepatan waktu pegawai Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP) terhadap penyelesaian permintaan layanan	3,43	3,21	-0,224	93,469
3	Responsive (Daya Tanggap)	12. Keresponsifan petugas Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP) dalam melayani	3,43	3,28	-0,154	95,504
		13. Kecepatan petugas Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP) dalam memproses permintaan layanan	3,42	3,27	-0,150	95,628
4	Assurance (Kepastian)	14. Kekompetanan pegawai dalam memberikan pelayanan	3,50	3,28	-0,215	93,850
		15. Regulasi terkait pelaksanaan layanan dari Pusat Sosial Ekonomi Dan Kebijakan Pertanian (PSEKP)	3,43	3,22	-0,210	93,878
		16. Ketepatan solusi dalam menyelesaikan masalah pelayanan dari Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP)	3,42	3,21	-0,201	94,118
		17. Keramahan Pegawai dalam memberikan pelayanan	3,43	3,30	-0,131	96,185
5	Emphaty (Empati)	18. Keinisiatifan dalam pemberian pelayanan perencanaan oleh Pegawai Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP)	3,39	3,18	-0,210	93,802
		19. Kemudahan memperoleh Informasi	3,46	3,23	-0,229	93,378
Jumlah			65.52	62.14	-3,388	1801,903
Rata-rata			3.45	3.27	-0,178	94,837

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 94,837%. 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)

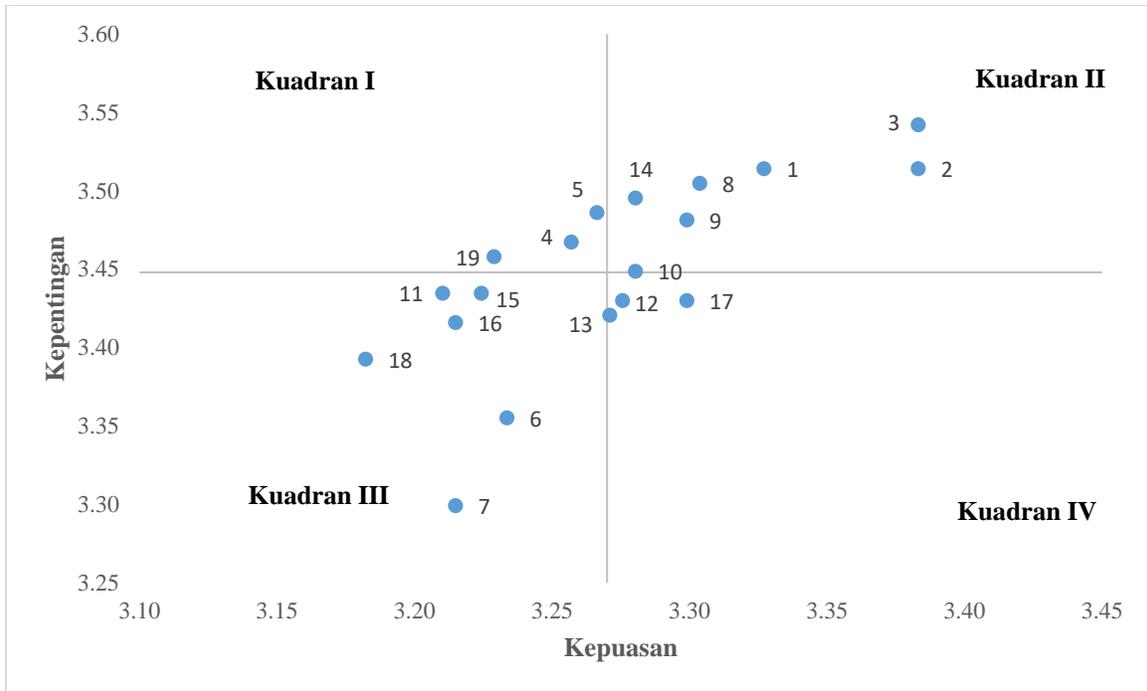
- Kinerja/Kepuasan

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{X}_i}{k} = \frac{62,14}{19} = 3,27$$

- Harapan/Kepentingan

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{Y}_i}{k} = \frac{65,52}{19} = 3,45$$

Ditemukan bahwa titik potong antara nilai kinerja yakni sebesar 3,27 dan nilai harapan sebesar 3,45. 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), namun ada beberapa indikator yang masuk dalam kuadran IV (berlebih).



Gambar 3. Diagram IPA Layanan PSEKP Tahun 2023

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 2023

Prioritas	(Kepuasan, Kepentingan)/ (X,Y)	No Atribut	Atribut
Kuadran I (Prioritas Utama)	(3.26 ; 3.47)	4	Kebersihan Toilet
	(3.27 ; 3.49)	5	Kelengkapan Toilet: kecukupan air, penerangan, wastafel, kaca, sabun, pewangi ruangan, penghisap udara, keset, tempat sampah, tisu
	(3.23 ; 3.46)	19	Kemudahan memperoleh informasi
Kuadran II (Pertahankan Prestasi)	(3.33 ; 3.51)	1	Kebersihan lingkungan ruang kerja
	(3.38 ; 3.51)	2	Kenyamanan Ruang Rapat
	(3.38 ; 3.54)	3	Kelengkapan Fasilitas Ruang Rapat: AC, kursi, meja, lampu, PC, infocus, mic teleconference, WIFI, white board
	(3.30 ; 3.50)	8	Pelayanan Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP)
	(3.30 ; 3.48)	9	Konsultasi dan Informasi dari Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP)
	(3.28 ; 3.45)	10	Totalitas pegawai Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP) melaksanakan tugas
	(3.28 ; 3.50)	14	Kompetensi pegawai dalam memberikan pelayanan

Prioritas	(Kepuasan, Kepentingan)/ (X,Y)	No Atribut	Atribut
Kuadran III (Prioritas Rendah)	(3.23 ; 3.36)	6	Penampilan pegawai Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP)
	(3.21 ; 3.30)	7	Dekorasi tanaman hidup di luar dan dalam ruang kerja
	(3.21 ; 3.43)	11	Ketepatan waktu pegawai Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP) terhadap penyelesaian permintaan layanan
	(3.22 ; 3.43)	15	Regulasi terkait pelaksanaan layanan dari Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP)
	(3.21 ; 3.42)	16	Ketepatan solusi dalam menyelesaikan masalah pelayanan dari Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP)
	(3.18 ; 3.39)	18	Inisiatif dalam pemberian pelayanan perencanaan oleh Pegawai Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP)
Kuadran IV (Berlebihan)	(3.28 ; 3.43)	12	Keresponsifan petugas Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP) dalam melayani
	(3.27 ; 3.42)	13	Kecepatan petugas Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP) dalam memproses permintaan layanan
	(3.30 ; 3.43)	17	Keramahan Pegawai dalam memberikan pelayanan

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 81,77%. 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 2023 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 anjak, 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 2023

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	49,53	26,17	18,69	4,67	0,93	3,27
2	Layanan Publikasi dan Perpustakaan	51,40	31,78	15,89	0,00	0,93	3,18
3	Layanan Kegiatan Anjak	44,86	25,23	24,30	3,74	1,87	3,31
4	Layanan Data	41,12	28,04	27,10	3,74	0,00	3,20
5	Layanan Kerja Sama	43,93	28,97	21,50	5,61	0,00	3,26
6	Layanan Program	56,07	19,63	22,43	0,93	0,93	3,15
7	Layanan Evaluasi dan Pelaporan	48,60	27,10	21,50	2,80	0,00	3,19
8	Layanan Kepegawaian dan Rumah Tangga	40,19	23,36	25,23	6,54	4,67	3,28
9	Layanan Keuangan dan Barang Milik Negara	57,01	23,36	18,69	0,93	0,00	3,18
10	Layanan Kearsipan dan Kehumasan	62,62	17,76	17,76	0,93	0,93	3,23
11	Lainnya	47,66	27,10	21,50	2,80	0,93	3,16

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 Kegiatan Anjak, (2) Layanan Kepegawaian dan Rumah Tangga, dan (3) Layanan Rekomendasi Kebijakan. Ketiga layanan tersebut harus dipertahankan dan terus ditingkatkan.

- **Layanan Rekomendasi Kebijakan**

Sebanyak 51,47% 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 3,27. 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 2023 mendapatkan tingkat kepuasan sebesar 3,18. Hal ini bermakna bahwa pengguna layanan sudah puas terhadap layanan publikasi dan perpustakaan PSEKP.

- **Layanan Kegiatan Anjak**

Sebanyak 55,14% responden pernah menggunakan layanan kegiatan Anjak PSEKP. Bagi yang pernah melakukan interaksi, rata-rata tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna layanan terhadap layanan kegiatan Anjak PSEKP adalah 3,31. Nilai pada pelayanan ini paling tinggi diantara layanan lainnya. Hal ini bermakna bahwa pengguna layanan paling puas terhadap layanan kegiatan anjak 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 3,20. Nilai ini turun dari tahun 2022 dengan nilai sebesar 3,21 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 interaksi) dengan rata-rata tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna layanan terhadap layanan kerjasama PSEKP adalah 3,26. 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 3,15. Hal ini bermakna bahwa pengguna layanan sudah puas terhadap layanan program PSEKP.

- **Layanan Evaluasi dan Pelaporan**

Lebih dari separuh responden pernah interaksi dengan layanan evaluasi dan pelaporan PSEKP dimana rata-rata tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna layanan terhadap layanan evaluasi dan pelaporan PSEKP adalah 3,19. 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 59,81% responden. Rata-rata tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna layanan terhadap layanan kepegawaian dan rumah tangga PSEKP adalah 3,28. Hal ini bermakna bahwa pengguna layanan sudah puas terhadap layanan kepegawaian dan rumah tangga PSEKP.

- **Layanan Keuangan dan Barang Milik Negara**

Rata-rata tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna layanan terhadap layanan keuangan dan barang milik negara PSEKP adalah 3,18.

- **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. Tetap menjaga kebersihan dan standar mutu kantor yg sudah baik dan nyaman
2. Sebaiknya pelayanan di tingkatkan dan selalu senyum dalam pelayanan

3. Hasil pembaharuan kebijakan pertanian dapat didorong untuk perbaikan program Kementerian Pertanian
4. Melakukan sosialisasi fungsi dan manfaat PSEKP ke stakeholder.

X. SEBARAN RESPONDEN

Sebanyak 107 responden yang mengisi kuisioner, sebaran unit kerjanya sebagaimana ditampilkan dalam Tabel 4. Mayoritas responden berasal dari Inspektorat Jenderal dan Sekretariat Jenderal Kementerian Pertanian. Nama responden yang mengisi kuisioner secara lengkap ditampilkan dalam Lampiran 1.

Tabel 4. Sebaran Responden Pengisi Kuisioner

Instansi Responden	N	Persentase
Inspektorat Jenderal	44	41.12
Sekretariat Jenderal	32	29.91
BSIP	9	8.41
Ditjen TP	7	6.54
Ditjen Hotrikultura	5	4.67
Ditjen PSP	5	4.67
Ditjen PKH	3	2.80
BPSDMP	1	0.93
Ditjen Perkebunan	1	0.93
Total	107	100

Lampiran 1. Nama Responden Pengisi Kuisioner

No	Nama (tanpa gelar)	Unit Kerja	Jabatan	Alamat Email
1	Muhammad Taufiq Ratule	Ditjen Hortikultura	Sekretaris Ditjen Hortikultura	taufiqratule@pertanian.go.id
2	Agus W Anggara	BSIP	Ka Balai	aw_@anggara@yahoo.com
3	Kun Tanti Dewandari	BSIP	Analisis Kebijakan Madya	kuntnd@yahoo.com
4	Rocky	Ditjen Hortikultura	Staf	Riphhorti@gmail.com
5	Nona Manis	Inspektorat Jenderal	Fungsional	emailmauzaa@gmail.com
6	Agung Danang Rahadi	Sekretariat Jenderal	Analisis Kepegawaian Ahli Muda	danang.saibumi@gmail.com
7	M. Apuk Ismane	BPSDMP	Ketua Tim Kelembagaan dan Ketenagaan Pelatihan	m.ismane79@gmail.com
8	Nur Laili	Ditjen Hortikultura	Fungsional PMHP Muda	lail.nur05@gmail.com
9	F. Yudowinanto	Ditjen PSP	Staff Perencanaan	programpsp@gmail.com
10	Benny Pramono	Ditjen PKH	Wasbitnak	bennypram@gmail.com
11	Ani Widarti	Ditjen TP	POPT ahli muda	aniandara20@gmail.com
12	Agus Hasbianto	BSIP	Kepala Balai	al_hasbi@yahoo.co.id
13	Retno	Ditjen TP	POPT	retnoningtiyas@gmail.com
14	Anita	Ditjen PSP	Katimker	julifriska@yahoo.com
15	Yoshi Futaki	Ditjen TP	Pengelola BMN	rtpbbpopt@gmail.com
16	Aditya Sulaksono	Sekretariat Jenderal	Analisis Kebijakan Ahli Muda/Ketua Tim Kerja Non ASEAN	ditrendon@gmail.com
17	Mulyadi	Inspektorat Jenderal	Pengadministrasi dan Penyaji Data	mulyadi.itjenan@gmail.com
18	Willing Bagariang	Ditjen TP	POPT Muda	willingbagariang@gmail.com
19	Ari Abdul Rouf	BSIP	JFAK/PE	ariabdrouf@gmail.com
20	Arif Hidayat Sulistyia	Ditjen TP	Analisis SDM Aparatur Ahli Muda	arifhidayatsulistyia@gmail.com
21	Risman Mangidi	Ditjen PKH	Analisis Kebijakan Ahli Madya	rismanmangidi@gmail.com
22	Maria Nunik S	Ditjen PKH	AK ahli madya	ipu.pphnak@gmail.com
23	Tommy Sulistyadi	Ditjen Hortikultura	Ketua timnkerja anggaran	t_sulistyadi@yahoo.com
24	Firdaus	Ditjen Perkebunan	Timker Layanan Perizinan	d4u500@gmail.com
25	Purnomo	Sekretariat Jenderal	Ketua Tim Pelaksanaan Anggaran	purnomo.wae77@gmail.com
26	Kuswanto	Sekretariat Jenderal	JFAK Ahli Muda	kuswanto@pertanian.go.id
27	Okta Prastowo Raharjo	Ditjen PSP	Analisis kebijakan muda	oktaprastowo@gmail.com
28	Dewi Kartika	Sekretariat Jenderal	Analisis Kebijakan Ahli Madya	dkd_dewi@yahoo.com
29	Adi Setia Permana	Sekretariat Jenderal	Ketua tim kerja	adi17permana@gmail.com
30	Dimas Ahdinary Rahardjo	Sekretariat Jenderal	PPK	dimasrahardjoo@gmail.com
31	Lilis Ayu Handayani	Sekretariat Jenderal	Calon Analisis Sumber Daya Manusia - Ahli Pertama	lilis.ayuh@gmail.com
32	Vicky Fuji Mahendra	Inspektorat Jenderal	Analisis TLHP	Vickyfuji22@gmail.com

No	Nama (tanpa gelar)	Unit Kerja	Jabatan	Alamat Email
33	Supriyani	Inspektorat Jenderal	Ketua Tim	supriyani2010@gmail.com
34	Nila Sovy	Ditjen TP	BPMPPT	bagumum.tp@gmail.com
35	Sri Wahyuningsih	Sekretariat Jenderal	Statistisi	sri_wahyuningsih@pertanian.go.id
36	Memet Darmawan	Inspektorat Jenderal	Plt. Inspektur I	metz.darmawan@gmail.com
37	Parlindungan Y Silitonga	BSIP	Analisis Kebijakan Ahli Muda	pysilitonga@yahoo.com
38	Seta Agustina	Ditjen PSP	Ketua Kelompok Substansi Perencanaan	agustina.seta@gmail.com
39	Windy Wulandari	Sekretariat Jenderal	Analisis anggaran muda	windy.mutasi2@gmail.com
40	Gatot Budi Santoso	Inspektorat Jenderal	Perencana Madya	gatot041078@gmail.com
41	Halim Prasetyo	Inspektorat Jenderal	Fungsional perencana	halimpras18@gmail.com
42	Ai Kurniasih Syamsa	BSIP	Subkoord Keuangan	aiksyamsa@gmail.com
43	Mirza Sativa	Sekretariat Jenderal	Ketua Tim Kerja PEP 1	mizsativa@gmail.com
44	Aji Kurnia	Sekretariat Jenderal	Ketua Tim Kerja Evaluasi	ajikurnia83@gmail.com
45	Hamid Sangadji	Ditjen PSP	Kapoksi Kelembagaan Pembiayaan	adjikementan@gmail.com
46	Neneng Martini	BSIP	Bendahara Penerimaan (Fungsional APBN Mahir)	nenengmartini61@gmail.com
47	Novianto	Sekretariat Jenderal	Perancang peraturan peruu ahli madya	Opitok2911@gmail.com
48	Merdian Tri Hadi	Sekretariat Jenderal	ADC/Sespri Sekjen	merdianth88@gmail.com
49	Indirawati Sintya Dewi	Sekretariat Jenderal	Kbu	sintadewi@pertanian.go.id
50	Galih Prabowo	Sekretariat Jenderal	Analisis Anggaran ahli muda	g.prabowo@pertanian.go.id
51	Iim Mucharam	Sekretariat Jenderal	Ketua Kelompok Pengembangan Kawasan Pertanian	muharam@pertanian.go.id
52	Nugraha Rs	Inspektorat Jenderal	Auditor	nugraha.nrs@gmail.com
53	Kadri Yulizar	Inspektorat Jenderal	Koordinator substansi	kadriyulizar@gmail.com
54	Mulyono	Ditjen TP	Kapoksi	mulyono73kementan@gmail.com
55	Wasis Budi S	Inspektorat Jenderal	Auditor madya	Wasis@pertanian.go.id
56	Ludfi Indrawan	Sekretariat Jenderal	Sukoord Manajemen dan SDM	ludfiindrawan@gmail.com
57	Dodi Murdiyanto S	Sekretariat Jenderal	Pengadministrasi dan Penyaji Data	dodi74ms@gmail.com
58	Ningrum Sugiharjati	Inspektorat Jenderal	Analisis Kepegawaian Ahli Muda	ningrumsugiharjati3@gmail.com
59	Muryani	Inspektorat Jenderal	APKAPBN	Muryanisardi@gmail.com
60	Analisis	Inspektorat Jenderal	Statistisi muda	analisseptiani@gmail.com
61	Nur	Sekretariat Jenderal	Pelaksana	n.rachmawati23@yahoo.com
62	Nenden Verawati	Sekretariat Jenderal	Penghimpun dan Pengolah Data	vnenden@yahoo.com
63	Emmy Suryantini	Inspektorat Jenderal	Analisis Kepegawaian	emmy.suryantini@gmail.com
64	Son Rizal	Sekretariat Jenderal	Staf Pelaporan	sonrizal0504@gmail.com
65	Budi Setiono	Sekretariat Jenderal	Pelaksana	bsetiono38@gmail.com
66	Titin Holisoh	BSIP	Analisis Kepegawaian Ahli Pertama	holisoh.titin74@gmail.com

No	Nama (tanpa gelar)	Unit Kerja	Jabatan	Alamat Email
67	Hari Edi Soekirno	Inspektorat Jenderal	Kepala Bagian Umum	emailkantorhariedi@gmail.com
68	Novitasari	Inspektorat Jenderal	Analisis Pengelola Keuangan APBN ahli Madya	novitasari.itjentan@gmail.com
69	Yuhita Wulandari	Inspektorat Jenderal	Kasubag TU Ir.2	wulandariita0519@gmail.com
70	Asri Wasponingsih	Sekretariat Jenderal	JF APK APBN	asri_wasponingsih@pertanian.go.id
71	Muhammad Havil	Inspektorat Jenderal	Fungsional Ahli Muda	havil.muhammad3@gmail.com
72	Yudin Yudiana	Inspektorat Jenderal	Ketua Tim	yyyudiana@gmail.com
73	Priyantina	Sekretariat Jenderal	Ketua Kelompok Substansi Organisasi	priyantina@pertanian.go.id
74	Nia	Inspektorat Jenderal	Auditor	Niavet2025@gmail.com
75	Raswad	Inspektorat Jenderal	Auditor	raswad.itjenkementan@gmail.com
76	Rina	Sekretariat Jenderal	Ketua Kelompok	suprina21@yahoo.com
77	Windri Lestianto	Inspektorat Jenderal	Auditor muda	Lestiantowindri@gmail.com
78	Dara Puspita Sari	Inspektorat Jenderal	Auditor Pertama	dara.psj@gmail.com
79	Danny Yudhitia	Sekretariat Jenderal	PENGADMINISTRASI DAN PENYAJI DATA	danny.p@pertanian.go.id
80	M. Maududi	Inspektorat Jenderal	Auditor	Dudy_victory@yahoo.com
81	Sugiyarti	Inspektorat Jenderal	Auditor Madya	ugi_uti@yahoo.com
82	Rahmat	Ditjen Hotrikultura	Ka Timja Evaluasi dan Pelaporan	bangimat84@gmail.com
83	Vivien K	Inspektorat Jenderal	Auditor muda	vivienkusuma@rocketmail.com
84	Caesarion2012@Gmail.Com	Inspektorat Jenderal	Auditor Madya	caesarion2012@gmail.com
85	Tisyah Widiarti	Inspektorat Jenderal	Analisis anggaran ahli pertama	tisyahwidiarti@gmail.com
86	Pujo	Inspektorat Jenderal	Fungsional	harmadipujo@gmail.com
87	Supriyanto	Inspektorat Jenderal	Auditor Madya	spriyanto.pertanian@gmail.com
88	Rismauli.Bb	Inspektorat Jenderal	Auditor Pertama	rismauli_butarbutar@yahoo.com
89	Responden	Inspektorat Jenderal	Auditor	Xyz@gmail.com
90	Igit Saputro	Inspektorat Jenderal	Pengadministrasi Umum	xgitzz@gmail.com
91	Dianagustin	Inspektorat Jenderal	Auditor	natha_sandi@yahoo.co.id
92	Herri Saripudin	Inspektorat Jenderal	Auditor madya	saripudinherit@gmail.com
93	Suyitno	Inspektorat Jenderal	Auditor utama	Suyitno06@pertanian.go.id
94	Suparji	Sekretariat Jenderal	Arsiparis Ahli Muda	Parji@3212gmail.com
95	Dede Wahyu F M	Sekretariat Jenderal	Penyusun Laporan	dewesmi@gmail.com
96	Agung Supriyanto	Sekretariat Jenderal	Kasubbag Tata usaha	yodha135@gmail.com
97	Madio Gantang	Sekretariat Jenderal	Staff	madiogantang1967@gmail.com
98	Piter Simanjuntak	Inspektorat Jenderal	Auditor Madya	piter.simanjuntak14@gmail.com
99	Vivi	Inspektorat Jenderal	Auditor	vivi_ewin@yahoo.co.id
100	Prastiani	Inspektorat Jenderal	Fungsional Arsiparis	prasti_ani@yahoo.com

No	Nama (tanpa gelar)	Unit Kerja	Jabatan	Alamat Email
101	Felix Marcellinus	Inspektorat Jenderal	Auditor	felixtarigan25@gmail.com
102	Evi Dwi Sulistya Nugroho	BSIP	ASTA	dwisnugroho@gmail.com
103	Albertus Dona Fabrianus	Inspektorat Jenderal	Auditor muda	albertus_dona@yahoo.com
104	Ainul Mawaddah	Inspektorat Jenderal	Auditor	Ain_23@gmail.com
105	Yb Kuncoro	Inspektorat Jenderal	Auditor Utama	ybkuncoro01@gmail.com
106	Anggi	Inspektorat Jenderal	Auditor	Anggilkrisma@yahoo.com
107	Dede	Sekretariat Jenderal	-	Bogor



Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian
Sekretariat Jenderal
Kementerian Pertanian
2023