

2024

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



Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian
Sekretariat Jenderal
Kementerian Pertanian
2024

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

Survei Kepuasan Pengguna Layanan PSEKP adalah kegiatan rutin yang dilakukan PSEKP setiap akhir tahun untuk mengukur secara komprehensif tentang tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh PSEKP. Tujuan dilakukan survei adalah untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan dan untuk mengetahui kinerja yang telah dilaksanakan selama satu tahun anggaran. Berdasarkan data dan informasi hasil survei tersebut, PSEKP dapat melakukan perbaikan untuk peningkatan kualitas layanan publik 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/ 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).

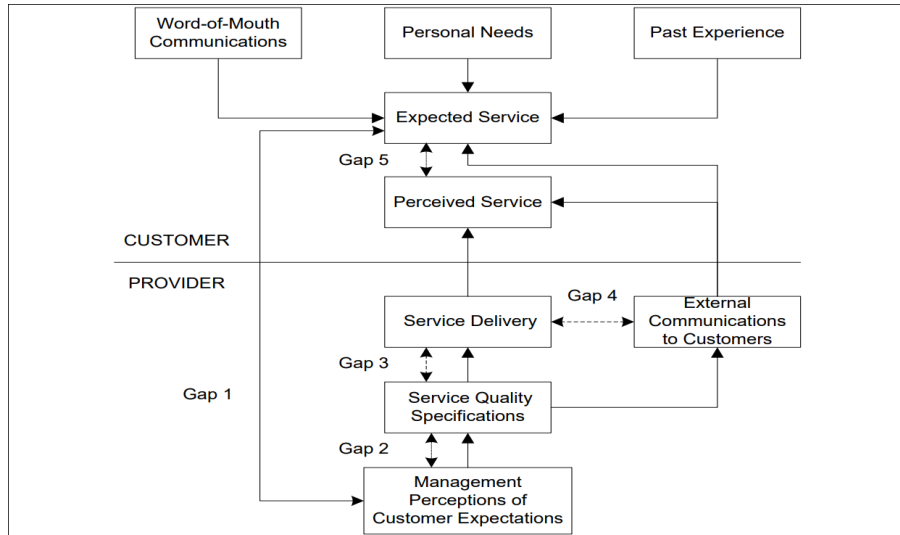
Selisih (gap) muncul karena hubungan antara persepsi eksekutif perusahaan mengenai kualitas pelayanan dan tugas yang berkaitan dengan pelayanan yang diberikan kepada konsumen.

Pada saat membandingkan antara harapan dan kinerja, maka akan 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, yaitu sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan atas layanan yang diterima pelanggan (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, sebagai berikut:

1. Menyusun kuisisioner secara *online* melalui *Google Form*. Kuisisioner tersebut dapat diakses melalui *link*: bit.ly/kues-layanan-psekp-2024. Kuisisioner terdiri dari 6 komponen yaitu (1) Identitas responden, (2) Aspek *Tangible*, (3) Aspek *Reliability* dan Aspek *Responsiveness*, (4) Aspek *Assurance* dan Aspek *Emphaty*, (5) Interaksi sub bagian di PSEKP selama 1 tahun terakhir dan meminta saran/masukan responden, dan (6) Tingkat Kepuasan terhadap layanan PSEKP dan saran untuk perbaikan.
2. Menyebarkan *link* survei kepada unit kerja/calon responden lingkup Kementerian Pertanian selama satu minggu, yaitu tanggal 14-20 Desember 2024.
3. *Export* data dari *Google Form* ke dalam bentuk *Excel*. Jumlah responden yang mengisi kuisisioner sebanyak 134 responden hingga tanggal 20 Desember 2024.
4. Melakukan filtrasi responden dari data terkumpul untuk dilakukan pengolahan. Ada beberapa data responden yang tidak masuk dalam data pengolahan seperti data yang diisi pegawai PSEKP dan data yang diisi oleh responden di luar Kementerian Pertanian.
5. Melakukan analisis GAP.
6. 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.

7. Menghitung indeks kepuasan dengan CSI yaitu indeks kepuasan seluruh responden.
8. 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 sudah baik, dengan rata-rata nilai kesenjangan atau gap untuk semua indikator pernyataan adalah -0,153. Nilai gap tertinggi yaitu pada indikator **“Kebersihan Toilet”** dengan nilai sebesar -0,267 dan indikator **“Kelengkapan Toilet: kecukupan air, penerangan, wastafel, kaca, sabun, pewangi ruangan, penghisap udara, keset, tempat sampah, tisu”** dengan nilai gap sebesar -0,242. Sedangkan nilai gap terendah adalah indikator **“Keramahan Pegawai dalam memberikan pelayanan”** dengan gap sebesar -0,075 disusul selanjutnya indikator **“Inisiatif dalam pemberian pelayanan perencanaan oleh Pegawai Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP)”** dengan gap sebesar -0,087.

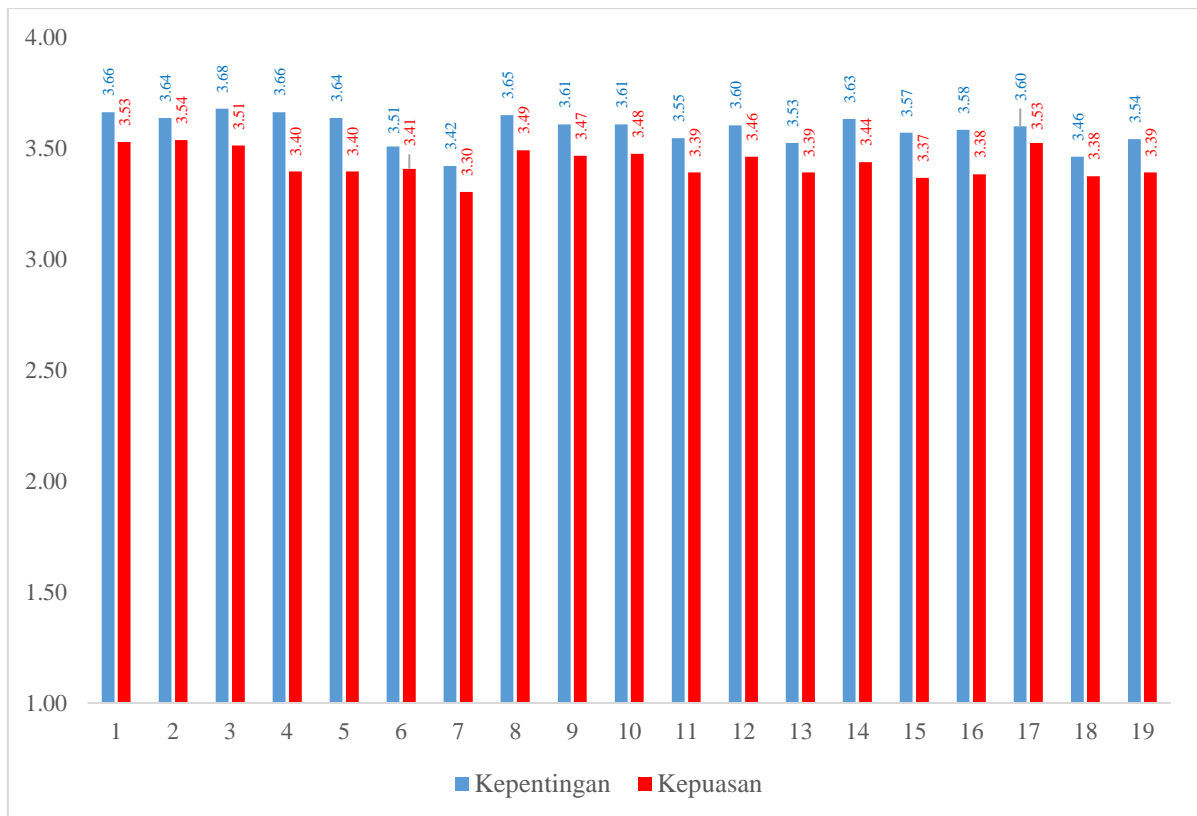
Pengukuran yang membandingkan antara rata-rata kepuasan dan kepentingan nilai kesenjangan dari kelima dimensi dari masing-masing pelayanan yang diberikan menghasilkan nilai gap negatif, akan tetapi menurut Parasuraman (1991) jika hasil kesenjangan >-1 bermakna kualitas pelayanan yang diberikan sudah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

Tabel 1. Penilaian tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pelayanan PSEKP, 2024

No	Dimensi	Indikator Pertanyaan	Rata-rata		GAP	TK
			Kepentingan	Kepuasan		
1	Tangibles (Berwujud)	Kebersihan lingkungan ruang kerja	3,663	3,529	-0,133	96,359
2		Kenyamanan Ruang Rapat	3,638	3,538	-0,100	97,251
3		Kelengkapan Fasilitas Ruang Rapat: AC, kursi, meja, lampu, PC, infocus, mic teleconference, WIFI, white board	3,679	3,513	-0,167	95,470
4		Kebersihan Toilet	3,663	3,396	-0,267	92,719
5		Kelengkapan Toilet: kecukupan air, penerangan, wastafel, kaca, sabun, pewangi ruangan, penghisap udara, keset, tempat sampah, tisu	3,638	3,396	-0,242	93,356
6		Penampilan pegawai Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP)	3,508	3,408	-0,100	97,150
7		Dekorasi tanaman hidup di luar dan dalam ruang kerja	3,421	3,304	-0,117	96,590
8	Reliability (Keandalan)	Pelayanan Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP)	3,650	3,492	-0,158	95,662

No	Dimensi	Indikator Pertanyaan	Rata-rata		GAP	TK
			Keperentingan	Kepuasan		
9		Konsultasi dan Informasi dari Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP)	3,608	3,467	-0,142	96,074
10		Totalitas pegawai Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP) melaksanakan tugas	3,608	3,475	-0,133	96,305
11		Ketepatan waktu pegawai Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP) terhadap penyelesaian permintaan layanan	3,546	3,392	-0,154	95,652
12	<i>Responsive</i> (Daya Tanggap)	Keresponsifan petugas Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP) dalam melayani	3,604	3,463	-0,142	96,069
13		Kecepatan petugas Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP) dalam memproses permintaan layanan	3,525	3,392	-0,133	96,217
14	<i>Assurance</i> (Kepastian)	Kompetensi pegawai dalam memberikan pelayanan	3,633	3,438	-0,196	94,610
15		Regulasi terkait pelaksanaan layanan dari Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP)	3,571	3,367	-0,204	94,282
16		Ketepatan solusi dalam menyelesaikan masalah pelayanan dari Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP)	3,583	3,383	-0,200	94,419
17		Keramahan Pegawai dalam memberikan pelayanan	3,600	3,525	-0,075	97,917
18	<i>Emphaty</i> (Empati)	Inisiatif dalam pemberian pelayanan perencanaan oleh Pegawai Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP)	3,463	3,375	-0,087	97,473
19		Kemudahan memperoleh informasi	3,542	3,392	-0,150	95,765
Jumlah			68,142	65,242	-2,900	95,744
Rata-rata			3,586	3,434	-0,153	95,744

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 95,744%. 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)

Important Performance Analysis (IPA) dapat menunjukkan atribut produk/jasa yang perlu ditingkatkan atau dikurangi terkait kepuasan pengguna layanan.

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

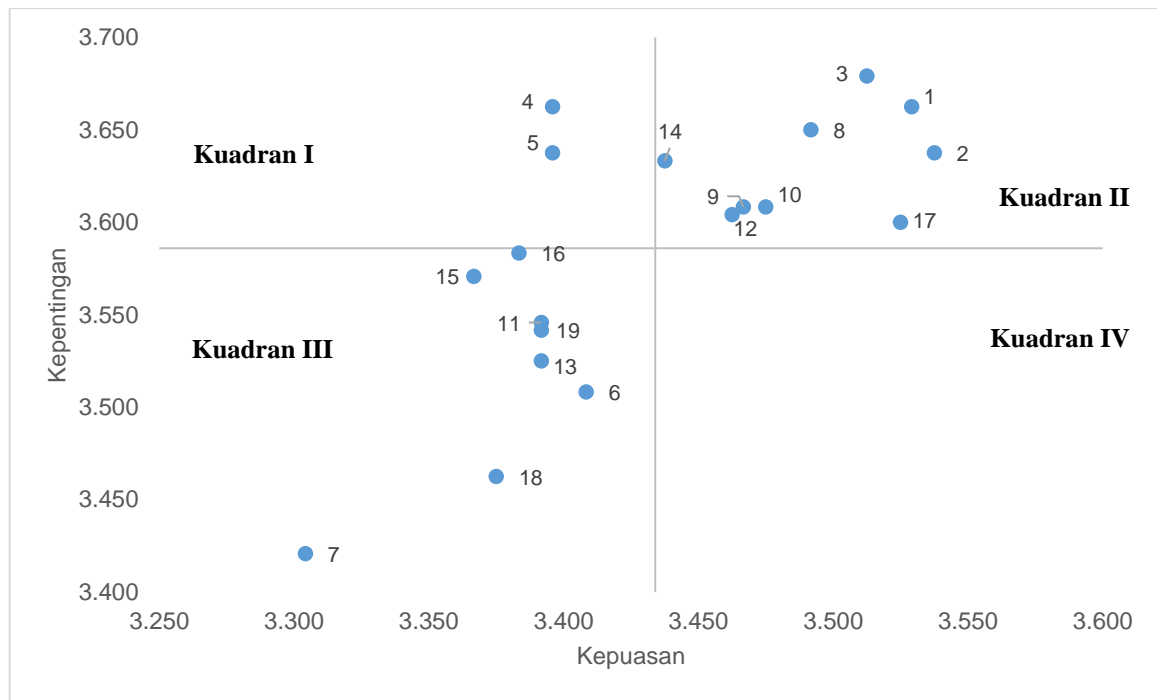
- Kinerja/Kepuasan

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{X}_i}{k} = \frac{65,24}{19} = 3,43$$

- Harapan/Kepentingan

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{Y}_i}{k} = \frac{68,14}{19} = 3,59$$

Ditemukan bahwa titik potong antara nilai kinerja yakni sebesar 3,43 dan nilai harapan sebesar 3,59. Nilai ini nantinya akan menjadi koordinat ruang pada diagram Cartesius sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 3. Secara umum layanan PSEKP tergolong baik dan prestasi ini perlu dipertahankan (kuadran II), namun ada beberapa indikator yang masuk dalam kuadran I (prioritas utama).



Gambar 3. Diagram IPA Layanan PSEKP Tahun 2024

Sebaran kuadran pada Gambar 3 tersebut, skornya secara rinci disajikan dalam Tabel 2 yang memuat indikator dan koordinat.

Tabel 2. Sebaran Atribut Pelayanan PSEKP 2024

Prioritas	(Kepuasan; Kepentingan)	No Atribut	Atribut
Kuadran I	(3,40 ; 3,66)	4	Kebersihan Toilet
	(3,40 ; 3,64)	5	Kelengkapan Toilet: kecukupan air, penerangan, wastafel, kaca, sabun, pewangi ruangan, penghisap udara, keset, tempat sampah, tisu
Kuadran II	(3,53 ; 3,66)	1	Kebersihan lingkungan ruang kerja
	(3,54 ; 3,64)	2	Kenyamanan Ruang Rapat
	(3,51 ; 3,68)	3	Kelengkapan Fasilitas Ruang Rapat: AC, kursi, meja, lampu, PC, infocus, mic <i>teleconference</i> , WIFI, white board
	(3,49 ; 3,65)	8	Pelayanan Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP)
	(3,47 ; 3,61)	9	Konsultasi dan Informasi dari Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP)
	(3,48 ; 3,61)	10	Totalitas pegawai Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP) melaksanakan tugas
	(3,46 ; 3,60)	12	Keresponsifan petugas Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP) dalam melayani
	(3,44 ; 3,63)	14	Kompetensi pegawai dalam memberikan pelayanan
	(3,53 ; 3,60)	17	Keramahan Pegawai dalam memberikan pelayanan
Kuadran III	(3,41 ; 3,51)	6	Penampilan pegawai Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP)
	(3,30 ; 3,42)	7	Dekorasi tanaman hidup di luar dan dalam ruang kerja
	(3,39 ; 3,55)	11	Ketepatan waktu pegawai Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP) terhadap penyelesaian permintaan layanan
	(3,39 ; 3,53)	13	Kecepatan petugas Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP) dalam memproses permintaan layanan
	(3,37 ; 3,57)	15	Regulasi terkait pelaksanaan layanan dari Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP)
	(3,38 ; 3,58)	16	Ketepatan solusi dalam menyelesaikan masalah pelayanan dari Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP)
	(3,38 ; 3,46)	18	Inisiatif dalam pemberian pelayanan perencanaan oleh Pegawai Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP)
(3,39 ; 3,54)	19	Kemudahan memperoleh informasi	

Keterangan:

a. Kuadran I (Prioritas Utama)

Kuadran I menggambarkan atribut pernyataan yang dianggap penting dan diharapkan pengguna layanan, namun kinerja dari PSEKP belum memberikan kepuasan yang 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 menggambarkan pengguna layanan merasa puas dengan layanan PSEKP.

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. Untuk peningkatan kualitas layanan PSEKP, atribut dalam kuadran III dapat didorong masuk ke dalam kuadran IV, artinya meskipun pengguna layanan tidak menganggap penting, namun mereka merasa puas dengan layanan tersebut.

VII. CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)

Pengukuran tingkat kepuasan konsumen sangat penting dilakukan untuk mengetahui besarnya harapan pengguna layanan yang dapat dipenuhi oleh PSEKP. Perhitungan CSI menggunakan skor rata-rata tingkat harapan dan tingkat kinerja dari masing-masing atribut pernyataan. Berdasarkan hasil perhitungan yang telah dilakukan, diperoleh nilai CSI sebesar 85,87 persen. 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

Hasil perhitungan RS menunjukkan Indeks kepuasan berada pada rentang **80%-100%**, artinya secara keseluruhan pengguna layanan 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 2024 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 2024

No	Jenis Layanan	Jumlah responden	Proporsi Pengguna Layanan Menurut Frekuensi Interaksi Sub Bagian					Rata-rata Tingkat Kepuasan (.../4)
			Belum Pernah	< 3 kali	3-6 kali	6-12 kali	>12 kali	
1	Layanan Rekomendasi Kebijakan	120	34,17	42,50	16,67	4,17	2,50	3,39
2	Layanan Publikasi dan Perpustakaan	120	39,17	40,00	14,17	5,00	1,67	3,38
3	Layanan Kegiatan Anjak	120	31,67	41,67	17,50	6,67	2,50	3,46
4	Layanan Data	120	32,50	47,50	15,83	3,33	0,83	3,33
5	Layanan Kerja Sama	120	35,83	38,33	18,33	5,00	2,50	3,37
6	Layanan Program	120	42,50	36,67	15,00	4,17	1,67	3,31
7	Layanan Evaluasi dan Pelaporan	120	40,83	36,67	14,17	6,67	1,67	3,39
8	Layanan Kepegawaian dan Rumah Tangga	120	37,50	38,33	15,83	5,83	2,50	3,43
9	Layanan Keuangan dan Barang Milik Negara	120	58,33	26,67	10,83	3,33	0,83	3,37
10	Layanan Kearsipan dan Kehumasan	120	55,83	33,33	9,17	1,67	0,00	3,38
11	Lainnya	120	46,67	37,50	12,50	3,33	0,00	3,35

Penilaian rata-rata tingkat kepuasan berdasarkan pengguna layanan yang pernah interaksi saja, sedangkan yang belum pernah interaksi tidak dimasukkan dalam analisa. Tabel 3 menunjukkan bahwa frekuensi interaksi pengguna layanan PSEKP yang relatif tinggi (skor di atas 3,4) dilakukan pada Layanan Kegiatan Anjak dan Layanan Kepegawaian dan Rumah Tangga.

- **Layanan Rekomendasi Kebijakan**
Sebanyak 66,83 persen pengguna layanan pernah berinteraksi dengan PSEKP untuk layanan rekomendasi kebijakan dengan rata-rata tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna layanan terhadap pelayanan rekomendasi kebijakan PSEKP adalah 3,39. 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 2024 mendapatkan tingkat kepuasan sebesar 3,38. Hal ini bermakna bahwa pengguna layanan sudah puas terhadap layanan publikasi dan perpustakaan PSEKP.
- **Layanan Kegiatan Anjak**
Sebanyak 68,33 persen pengguna layanan 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 3,46. 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 3,33. Nilai ini meningkat dibandingkan tahun 2023 dengan nilai sebesar 3,23.
- **Layanan Kerjasama**
Pada layanan kerjasama rata-rata interaksi pengguna layanan adalah kurang dari 3 kali (bagi yang pernah interaksi) dengan rata-rata tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna layanan terhadap layanan kerjasama PSEKP adalah 3,37, artinya pengguna layanan sudah puas terhadap layanan kerjasama PSEKP.
- **Layanan Program**
Lebih dari separuh pengguna layanan pernah melakukan interaksi dengan layanan program PSEKP dengan tingkat kepuasan rata-rata sebesar 3,31, artinya pengguna layanan sudah puas terhadap layanan program PSEKP.
- **Layanan Evaluasi dan Pelaporan**
Lebih dari separuh pengguna layanan pernah interaksi dengan layanan evaluasi dan pelaporan PSEKP dengan rata-rata tingkat kepuasan sebesar 3,39, artinya 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 layanan yakni sekitar 62,50 persen pengguna layanan dengan tingkat kepuasan sebesar 3,43, artinya 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 3,37, artinya pengguna layanan sudah puas terhadap layanan keuangan dan barang milik negara PSEKP.

- **Layanan Kearsipan dan Kehumasan**

Rata-rata tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna layanan terhadap layanan kearsipan dan kehumasan PSEKP adalah 3,38, artinya 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. Berdasarkan saran-saran yang diberikan pengguna layanan, banyak yang terus memberikan dukungan kepada PSEKP agar semakin baik serta memuaskan pelayanan, koordinasi, dan kerjasama antar unit kerja demi kinerja Kementerian Pertanian kedepannya. Beberapa hal yang disarankan oleh pengguna layanan adalah:

1. Pelayanan/informasi dan publikasi *online*/via web lebih ditingkatkan.
2. Perhatikan kebersihan dan kelengkapan toilet yang ada di Gedung Rapat (Ismunadji).
3. Tingkatkan kualitas analisis kebijakan.
4. Tingkatkan kolaborasi dengan unit kerja lain dalam lingkup Kementerian Pertanian.

X. SEBARAN RESPONDEN

Sebanyak 120 responden yang mengisi kuisioner, sebaran unit kerjanya sebagaimana ditampilkan dalam Tabel 4. Mayoritas responden dari Sekretariat Jenderal, Badan Standarisasi Instrumen Pertanian (BSIP), dan Inspektorat Jenderal Kementan.

Tabel 4. Sebaran Responden Pengisi Kuisioner

No	Unit Eselon I Kementan	Jumlah	%
1	Sekretariat Jenderal	62	51.67
2	BSIP	16	13.33
3	Inspektorat Jenderal	14	11.67
4	Ditjen PKH	5	4.17
5	Ditjen Perkebunan	5	4.17
6	Ditjen PSP	5	4.17
7	Ditjen TP	5	4.17
8	Ditjen Hortikultura	4	3.33
9	BPPSDMP	4	3.33
Total		120	100.00



Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian
Sekretariat Jenderal
Kementerian Pertanian
2024