



KEMENTERIAN
PERDAGANGAN
REPUBLIK INDONESIA

LAPORAN KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN SARPRAS

2025

PUSAT PENGEMBANGAN KOMPETENSI
APARATUR PERDAGANGAN

KEMENTERIAN PERDAGANGAN

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas tersusunnya Laporan Kepuasan Pengguna Layanan Sarana dan Prasarana di Lingkungan Pusat Pengembangan Kompetensi Aparatur Perdagangan Tahun 2025. Laporan ini disusun sebagai upaya evaluasi awal terhadap kualitas layanan sarana dan prasarana yang diberikan kepada pengguna layanan, khususnya unit kerja di lingkungan Kementerian Perdagangan yang memanfaatkan fasilitas Pusbangkom Aparatur Perdagangan.

Survei Kepuasan Pengguna Layanan Sarana dan Prasarana Pusbangkom Aparatur Perdagangan Tahun 2025 merupakan survei pertama yang dilaksanakan sebagai dasar evaluasi mutu layanan. Survei ini melibatkan 50 responden dari unit kerja Eselon I dan Eselon II di lingkungan Kementerian Perdagangan. Hasil survei menunjukkan nilai Indeks Kepuasan Layanan (IKL) sebesar 89,20 persen dengan kategori Sangat Baik. Capaian ini mencerminkan kinerja layanan yang efektif dan mendukung peningkatan kualitas pelayanan pelatihan. Hasil survei digunakan sebagai bahan evaluasi internal, Tinjauan Manajemen (RTM), dan perbaikan berkelanjutan sesuai ISO 9001:2015 yang diharapkan juga menjadi bahan evaluasi dan dasar perbaikan berkelanjutan agar kualitas layanan sarana dan prasarana dapat terus ditingkatkan secara efektif, efisien, dan sesuai kebutuhan pengguna.

Depok, 29 Desember 2025

Kepala Bagian Tata Usaha

Pusat Pengembangan Kompetensi Aparatur Perdagangan,

Citra Andina Rosa

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	2
DAFTAR ISI	3
PENDAHULUAN	4
A. Latar Belakang	4
B. Tujuan	5
C. Manfaat	5
METODOLOGI	7
Populasi dan Sampel	7
Data dan Sumber Data	7
Teknik Analisis Data	8
HASIL DAN PEMBAHASAN	9
PENUTUP	11
A. Simpulan	11
B. Saran	11

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pusat Pengembangan Kompetensi Aparatur Perdagangan (Pusbangkom Aparatur Perdagangan) memiliki peran strategis dalam mendukung pengembangan kapasitas sumber daya manusia aparatur di lingkungan Kementerian Perdagangan melalui penyelenggaraan berbagai program pendidikan dan pelatihan. Keberhasilan pelaksanaan program tersebut tidak hanya ditentukan oleh kualitas kurikulum dan tenaga pengajar, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh ketersediaan serta kualitas sarana dan prasarana pendukung, seperti ruang pelatihan, asrama, fasilitas penunjang pembelajaran, dan layanan umum lainnya.

Sarana dan prasarana yang dikelola secara optimal akan memberikan kenyamanan, keamanan, serta kelancaran bagi pengguna layanan, baik peserta pelatihan maupun unit kerja yang memanfaatkan fasilitas Pusbangkom Aparatur Perdagangan. Sebaliknya, keterbatasan atau ketidaksesuaian fasilitas dapat berdampak pada menurunnya kualitas pelayanan dan efektivitas pelaksanaan kegiatan pelatihan. Oleh karena itu, pengelolaan sarana dan prasarana perlu dilakukan secara berkelanjutan dengan mengedepankan prinsip evaluasi, perbaikan, dan peningkatan mutu layanan.

Seiring dengan meningkatnya tuntutan terhadap kualitas pelayanan dan akuntabilitas kinerja unit kerja, pengelolaan sarana dan prasarana perlu dilakukan secara terencana, terukur, dan berorientasi pada kepuasan pengguna. Hal ini sejalan dengan penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 yang menekankan pentingnya pendekatan berbasis proses, fokus pada pelanggan (*customer focus*), serta evaluasi kinerja sebagai dasar perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*).

Dalam rangka mendukung penerapan prinsip tersebut, pada tahun 2025 Pusbangkom Aparatur Perdagangan untuk pertama kalinya melaksanakan Survei Kepuasan Pengguna Layanan Sarana dan Prasarana. Survei ini dimaksudkan sebagai instrumen evaluasi internal untuk memperoleh data dan informasi yang objektif mengenai persepsi pengguna terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, survei ini bertujuan untuk memperoleh gambaran objektif mengenai tingkat kepuasan

pengguna terhadap layanan yang diberikan. Responden survei merupakan perwakilan dari unit kerja Eselon I dan Eselon II di lingkungan Kementerian Perdagangan yang pernah menggunakan fasilitas sarana dan prasarana di Pusbangkom Aparatur Perdagangan, sehingga hasil yang diperoleh diharapkan mencerminkan kondisi layanan secara komprehensif.

Hasil survei kepuasan pengguna ini menjadi instrumen penting dalam mendukung pengambilan keputusan manajerial, khususnya sebagai bahan evaluasi awal dan dasar perencanaan perbaikan layanan ke depan. Dengan adanya umpan balik yang terukur dan sistematis, Pusbangkom Aparatur Perdagangan diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas layanan sarana dan prasarana secara berkelanjutan, sejalan dengan tuntutan peningkatan pelayanan publik dan reformasi birokrasi di lingkungan Kementerian Perdagangan.

B. Tujuan

Tujuan pelaksanaan survei kepuasan pengguna layanan sarana dan prasarana adalah:

1. Mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan sarana dan prasarana yang disediakan oleh Pusbangkom Aparatur Perdagangan.
2. Menghimpun umpan balik pengguna sebagai bahan evaluasi kinerja layanan sarana dan prasarana.
3. Mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan dan peningkatan mutu layanan.
4. Menyediakan dasar penyusunan rencana perbaikan berkelanjutan sesuai dengan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dan mekanisme evaluasi internal.

C. Manfaat

Laporan Kepuasan Layanan Umum memiliki manfaat penting dalam mendukung pengambilan keputusan strategis dan peningkatan kualitas Layanan Umum di Pusbangkom Aparatur Perdagangan. Adapun manfaat laporan ini adalah sebagai berikut:

1. Sebagai landasan bagi manajemen untuk melakukan evaluasi mendalam terhadap efektivitas dan efisiensi Layanan Umum yang telah berjalan. Dengan demikian, laporan ini menjadi bahan pertimbangan dalam menyusun kebijakan perbaikan berkelanjutan yang lebih tepat sasaran.
2. Berperan sebagai bentuk pertanggungjawaban atas kinerja yang telah dilaksanakan sepanjang Tahun 2025, memberikan gambaran yang jelas mengenai tingkat kepuasan pegawai terhadap layanan yang diterima. Data yang terkumpul menjadi tolok ukur keberhasilan layanan, sekaligus panduan untuk mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan.
3. Memberikan ruang bagi pegawai untuk menyampaikan saran dan masukan yang konstruktif. Melalui partisipasi ini, diharapkan tercipta sinergi antara manajemen dan pegawai dalam menciptakan layanan yang lebih berkualitas, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan di lingkungan Pusbangkom Aparatur Perdagangan.

METODOLOGI

A. Populasi dan Sampel

Suryani dan Hendriadi (2015) mendefinisikan populasi sebagai keseluruhan elemen atau unsur yang diteliti, dimana dalam hal ini populasi yang diteliti adalah seluruh pegawai di lingkungan Pusbangkom Aparatur Perdagangan. Setiap anggota dari populasi berpeluang untuk menjadi sampel untuk diteliti. Agar sampel penelitian mampu memberikan gambaran yang representatif atas karakteristik yang dimiliki oleh populasi sehingga hasil penelitian menjadi valid, maka perlu ditetapkan jumlah sampel minimum yang diperlukan. Dalam hal ini, secara umum jumlah sampel yang representatif minimal sebanyak 30 sampel. Metode lain yang dapat digunakan adalah metode Malhotra dimana jumlah sampel minimum yang diperlukan adalah lima kali jumlah pertanyaan yang diajukan.

B. Data dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh melalui survei kepuasan pengguna terhadap layanan sarana dan prasarana yang dimanfaatkan oleh unit kerja diluar Pusbangkom Aparatur Perdagangan berupa kuesioner selama periode 1 - 31 November 2025. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data primer yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan kepada responden untuk dijawab. Secara umum, bentuk pertanyaan yang dapat diajukan pada kuesioner terbagi menjadi dua jenis, yaitu pertanyaan tertutup dan pertanyaan terbuka. Pertanyaan tertutup adalah pertanyaan yang sudah disediakan jawabannya sehingga responden tinggal memilih. Adapun pertanyaan yang diajukan berupa pertanyaan terbuka, yakni pertanyaan yang memberikan fleksibilitas bagi responden untuk menjawab sesuai pendapat pribadinya. Dalam kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan skala *likert* (1 - 5). Skala *likert* merupakan skala yang umum digunakan dalam pengukuran persepsi, sikap, dan pendapat seseorang terhadap suatu peristiwa berdasarkan definisi yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini pertanyaan yang disampaikan dibagi menjadi 3 kategori meliputi prosedur administrasi, pelayanan yang diberikan oleh petugas dan fasilitas yang disediakan.

C. Teknik Analisis Data

Adapun teknik pengolahan dan analisis data yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Tabulasi Data

Data yang telah dikumpulkan melalui kuesioner akan ditabulasikan menjadi matriks yang mudah dipahami dan dikelompokan dalam dua jenis Layanan Umum, yaitu layanan umum dan layanan kepegawaian.

2. Pengolahan Data dan Analisis Deskriptif

Data yang telah ditabulasi selanjutnya diolah menggunakan distribusi frekuensi untuk memberikan gambaran umum dan pengukuran terhadap layanan berdasarkan jenis dan atribut layanan. Adapun analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif, yaitu statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul. Kuesioner menggunakan skala *likert* dengan tingkatan sebagaimana pada tabel 2.1 berikut.

Tabel 2.1 Kategori Penilaian Berdasarkan Rentang Nilai

Rentang Nilai	Kategori Penilaian
4,20 - 5,00	Sangat Puas
3,40 - 4,19	Puas
2,60 - 3,39	Cukup Puas
1,80 - 2,59	Kurang Puas
1,00 - 1,79	Tidak Puas

3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dilakukan dengan membandingkan nilai yang diperoleh pada hasil pengolahan data dengan kategori penilaian untuk selanjutnya dijabarkan dalam bentuk poin-poin penting sebagai bentuk evaluasi atas Layanan Sarana dan Prasarana yang telah diberikan dan dimanfaatkan oleh unit kerja selain Pusbangkom Aparatur Perdagangan selama Tahun 2025.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 3.1 Indeks Kepuasan Layanan (IKL)

No.	Indikator/Aspek Penilaian	Nilai Rata-Rata	IKL (%)	Kategori
1	Prosedur Administrasi Layanan Sarpras:	4,51	90,20	Sangat Baik
	a. Kemudahan Prosedur	4,52	90,40	
	b. Kejelasan Informasi	4,44	88,80	
	c. Waktu Layanan	4,56	91,20	
2	Pelayanan Petugas:	4,48	89,60	Sangat Baik
	a. Kompetensi Petugas	4,46	89,20	
	b. Sikap Petugas	4,52	90,40	
	c. Kesiapan Petugas	4,46	89,20	
3	Kualitas Sarana dan Prasarana:	4,41	88,20	Sangat Baik
	a. Sarana dan Prasarana	4,38	87,60	
	b. Fasilitas Umum	4,44	88,80	
	c. Fasilitas Kelompok Rentan	4,34	86,80	
	d. Layanan Pengaduan	4,46	89,20	
	Nilai Akhir Layanan	4,46	89,20	Sangat Baik

Jumlah responden yang berpartisipasi dan mengisi survei secara lengkap adalah 50 orang, yang merupakan perwakilan unit kerja Eselon I dan Eselon II di lingkungan Kementerian Perdagangan yang pernah menggunakan layanan sarana dan prasarana Pusbangkom Aparatur Perdagangan.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Pengguna Layanan Sarana dan Prasarana Tahun 2025 merupakan bagian dari pemenuhan klausul **9.1 ISO 9001:2015 (Monitoring, Measurement, Analysis, and Evaluation)**, khususnya dalam mengukur persepsi pelanggan terhadap pemenuhan persyaratan layanan.

Berdasarkan data pada Tabel 3.1, hasil pengolahan data menunjukkan bahwa **rata-rata nilai kepuasan pengguna sebesar 4,46 dari skala 5**, yang apabila dikonversi ke dalam persentase menghasilkan nilai **89,20%**. Nilai tersebut menempatkan tingkat kepuasan pengguna pada kategori **“Sangat Baik”**.

Secara umum, hasil ini menunjukkan bahwa layanan sarana dan prasarana telah memenuhi ekspektasi pengguna dan mendukung kelancaran pelaksanaan kegiatan pelatihan. Hal ini mencerminkan bahwa proses pelayanan, kompetensi petugas, serta ketersediaan fasilitas telah berjalan secara efektif dan konsisten.

Berdasarkan hasil survei, seluruh aspek yang dinilai memperoleh nilai rata-rata di atas 4,30, yang menunjukkan persepsi positif dari pengguna layanan. Aspek dengan nilai tertinggi adalah Waktu Layanan (91,20%), yang mengindikasikan bahwa proses pelayanan dinilai cepat dan responsif. Aspek Kemudahan Prosedur dan Sikap Petugas juga memperoleh nilai tinggi (90,40%), mencerminkan kemudahan akses layanan serta sikap petugas yang ramah dan profesional.

Sementara itu, aspek Fasilitas Kelompok Rentan memperoleh nilai relatif lebih rendah dibanding aspek lainnya, yaitu 86,80%, meskipun masih berada pada kategori "Sangat Baik". Hal ini menunjukkan adanya peluang perbaikan (*opportunity for improvement*), khususnya dalam peningkatan ketersediaan dan optimalisasi fasilitas yang ramah bagi kelompok rentan.

PENUTUP

Simpulan dan Saran

Simpulan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Pengguna Layanan Sarana dan Prasarana di Lingkungan Pusat Pengembangan Kompetensi Aparatur Perdagangan Tahun 2025, dapat disimpulkan bahwa kinerja layanan sarana dan prasarana secara umum berada pada kategori Sangat Baik. Hal ini ditunjukkan oleh nilai Indeks Kepuasan Layanan (IKL) sebesar 89,20 persen, yang mencerminkan tingkat kepuasan pengguna yang tinggi terhadap aspek prosedur layanan, kompetensi dan sikap petugas, kecepatan layanan, serta ketersediaan dan fungsi sarana dan prasarana.

Pelaksanaan survei ini merupakan langkah awal dalam pengukuran kepuasan pengguna layanan sarana dan prasarana di Pusbangkom Aparatur Perdagangan, sekaligus sebagai bentuk implementasi pemantauan dan evaluasi kinerja layanan sebagaimana dipersyaratkan dalam Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015. Hasil survei ini memberikan gambaran objektif mengenai persepsi pengguna serta menjadi dasar pengambilan keputusan dalam peningkatan mutu layanan secara berkelanjutan.

Saran

Berdasarkan hasil penilaian kepuasan pegawai, berikut beberapa langkah yang dapat dilaksanakan untuk meningkatkan Layanan Umum di Pusbangkom Aparatur Perdagangan:

1. Mempertahankan dan meningkatkan kinerja layanan yang telah memperoleh penilaian sangat baik, khususnya pada aspek kecepatan layanan, kemudahan prosedur, serta sikap dan kompetensi petugas, melalui konsistensi penerapan standar operasional prosedur dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia.
2. Menyusun dan melaksanakan rencana tindak lanjut perbaikan (*action plan*) terhadap aspek yang memperoleh nilai relatif lebih rendah, terutama pada penyediaan dan optimalisasi fasilitas bagi kelompok rentan serta peningkatan kualitas sarana dan prasarana fisik.

3. Menjadikan hasil survei kepuasan pengguna sebagai bahan Tinjauan Manajemen (RTM) dan Audit Internal Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015, serta sebagai dasar penetapan sasaran mutu layanan sarana dan prasarana pada periode berikutnya.
4. Melaksanakan survei kepuasan pengguna secara berkala dan berkesinambungan guna memantau tren kepuasan, mengukur efektivitas perbaikan yang telah dilakukan, serta memastikan layanan sarana dan prasarana senantiasa selaras dengan kebutuhan pengguna dan kebijakan Kementerian Perdagangan.