



KEMENTERIAN
PERDAGANGAN
REPUBLIK INDONESIA

LAPORAN KEPUASAN LAYANAN UMUM TAHUN 2025

PUSAT PENGEMBANGAN KOMPETENSI APARATUR PERDAGANGAN

SEKRETARIAT JENDERAL

KEMENTERIAN PERDAGANGAN

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas terselesainya Laporan Kepuasan Layanan Umum Tahun 2025. Laporan ini disusun sebagai bagian dari upaya kami dalam mengevaluasi dan meningkatkan kualitas layanan di lingkungan Pusat Pengembangan Kompetensi (Pusbangkom) Aparatur Perdagangan.

Sesuai dengan Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perdagangan, Pusbangkom Aparatur Perdagangan memegang peran strategis dalam pengembangan kapasitas sumber daya manusia aparatur perdagangan melalui berbagai program pelatihan dan pengembangan. Dalam mendukung tugas ini, Bagian Tata Usaha memiliki tanggung jawab penting dalam mengelola layanan administrasi, termasuk pelayanan umum dan kepegawaian yang menjadi bagian tak terpisahkan dari operasional organisasi.

Tahun 2025 menjadi tahun yang penuh tantangan dan peluang dalam mempersiapkan perubahan khususnya pada struktur organisasi yang akan terjadi pada tahun 2025 dengan terbentuknya Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSDM) Perdagangan. Perubahan ini tentu membawa konsekuensi berupa tanggung jawab yang lebih besar serta tuntutan untuk menyediakan layanan administrasi yang lebih berkualitas guna mendukung pembelajaran terintegrasi di masa mendatang.

Sebagai wujud komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan, kami terus melakukan pemantauan, evaluasi, dan pelaporan yang sesuai dengan standar ISO 9001:2015 *Quality Management System*. Laporan ini mencakup pengukuran tingkat kepuasan pegawai terhadap Layanan Umum serta analisis area yang perlu ditingkatkan. Umpan balik yang kami terima menjadi dasar yang kuat dalam merancang langkah-langkah perbaikan agar layanan yang diberikan semakin optimal.

Kami menyadari bahwa kesuksesan organisasi bergantung pada tingkat kepuasan dan produktivitas pegawai. Oleh karena itu, laporan ini diharapkan dapat menjadi panduan dan acuan dalam menentukan kebijakan pengembangan layanan di masa yang akan datang bagi pegawai di lingkungan Kementerian Perdagangan, khususnya di lingkungan Pusat Pengembangan Kompetensi Aparatur Perdagangan.

Kami mengucapkan terima kasih kepada seluruh pegawai yang telah berpartisipasi dalam survei kepuasan dan kepada tim yang terlibat dalam penyusunan laporan ini. Semoga laporan ini memberikan manfaat yang besar dalam mendukung terciptanya Layanan Umum yang lebih baik, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan organisasi.

Depok, 22 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	6
Populasi dan Sampel	6
Data dan Sumber Data	6
Teknik Analisis Data	7
HASIL DAN PEMBAHASAN	8
PENUTUP	9
A. Simpulan	9
B. Saran	9

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berdasarkan Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perdagangan, Pusat Pengembangan Kompetensi (Pusbangkom) Aparatur Perdagangan memiliki tugas strategis dalam membina, membimbing, dan mengembangkan kapasitas sumber daya manusia aparatur perdagangan. Tugas ini diwujudkan melalui berbagai program pelatihan dan pengembangan yang dirancang untuk meningkatkan kompetensi dan profesionalisme pegawai.

Salah satu fungsi penting yang dijalankan adalah pengelolaan urusan tata usaha dan rumah tangga, termasuk penyelenggaraan layanan umum yang dilaksanakan oleh Bagian Tata Usaha. Selain itu, bagian ini juga melaksanakan kegiatan pemantauan, evaluasi, dan pelaporan guna memastikan proses administrasi berjalan dengan optimal.

Mulai tahun 2025, akan dilaksanakan perubahan struktur unit kerja eselon I dengan dibentuknya Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSDM) Perdagangan, yang mengakibatkan Pusbangkom Aparatur Perdagangan akan berpindah ke bawah naungan BPSDM Perdagangan. Perubahan ini membawa tantangan dan tanggung jawab yang semakin besar dalam mengelola pengembangan sumber daya manusia aparatur perdagangan. Tuntutan terhadap layanan administrasi yang lebih baik dan terintegrasi juga semakin meningkat untuk mendukung pelaksanaan pembelajaran terintegrasi yang akan diterapkan.

Sebagai bagian dari komitmen terhadap kualitas layanan, Pusbangkom Aparatur Perdagangan telah memperoleh sertifikasi ISO 9001:2015 *Quality Management System*. Standar ini mencakup klausul Evaluasi Kinerja (*Performance Evaluation*), yang melibatkan pengukuran, pemantauan proses, dan kepuasan pelanggan serta analisis dan evaluasi proses kerja secara berkala. Hal ini menjadi dasar penting dalam mendukung perbaikan layanan yang berkelanjutan.

Organisasi yang sukses adalah organisasi yang mampu menciptakan kepuasan kerja bagi pegawainya. Ketidakpuasan dalam Layanan Umum dapat mempengaruhi performa, produktivitas, bahkan menurunkan tingkat absensi dan loyalitas pegawai. Pegawai yang merasa puas dengan Layanan Umum cenderung memiliki kinerja yang lebih baik dan memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pencapaian tujuan organisasi.

Oleh karena itu, pemantauan dan evaluasi kinerja Layanan Umum menjadi hal yang sangat penting. Melalui proses ini, organisasi dapat mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan dan memastikan bahwa layanan umum yang diberikan mendukung produktivitas dan kepuasan kerja pegawai secara optimal. Dengan adanya perubahan struktur organisasi dan tantangan baru yang akan dihadapi, perbaikan berkelanjutan menjadi kebutuhan mendesak untuk memastikan kesiapan Pusbangkom Aparatur Perdagangan dalam menghadapi era baru di bawah BPSDM Perdagangan.

B. Tujuan

Laporan Kepuasan Layanan Umum memiliki dua tujuan utama, yaitu sebagai bahan pertimbangan bagi manajemen dalam melaksanakan perbaikan berkelanjutan serta sebagai bentuk pertanggungjawaban atas kinerja yang telah dicapai selama Tahun 2025.

Tujuan khusus dari laporan ini meliputi:

1. Memberikan gambaran mengenai efektivitas dan efisiensi Layanan Umum di Pusbangkom Aparatur Perdagangan.
2. Menggambarkan tingkat kepuasan pegawai terhadap Layanan Umum secara menyeluruh.
3. Mengumpulkan saran dan masukan dari seluruh pegawai guna mendukung upaya perbaikan dan peningkatan kinerja Layanan Umum di Pusbangkom Aparatur Perdagangan.

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 Layanan Umum berupa kuesioner yang diajukan kepada pegawai di lingkungan Pusbangkom Aparatur Perdagangan selama periode 1 - 31 November 2024. 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 berdasarkan kategori Layanan Umum, yaitu layanan umum dan layanan kepegawaian. Masing-masing kategori layanan memuat aspek penilaian sebagai berikut, yaitu ketersediaan informasi layanan, waktu

penyelesaian layanan, kualitas layanan, dan sikap petugas dalam memberikan layanan.

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 dikelompokkan 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 Umum yang telah diberikan pada Tahun 2025.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 3.1 Ringkasan Data Hasil Survey Kepuasan Layanan Umum

Aspek Penilaian	Layanan Umum
Ketersediaan Informasi Layanan (<i>prosedur layanan, data pegawai, dll</i>)	4,17 Puas
Waktu penyelesaian Layanan	4,26 Sangat Puas
Kualitas Layanan yang Diberikan	4,17 Puas
Sikap Petugas dalam Memberikan Layanan	4,24 Sangat Puas
Nilai Akhir per Layanan	4,22 Sangat Puas

Berdasarkan data pada Tabel 3.1, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan pegawai Pusbangkom Aparatur Perdagangan sangat puas dengan Layanan Umum yang ditunjukkan oleh nilai kepuasan pegawai sebesar 4,22.

Aspek layanan dengan nilai tertinggi adalah waktu penyelesaian dalam memberikan layanan, yang memperoleh nilai 4,26 dalam kategori "Sangat Puas." iSementara itu, aspek ketersediaan informasi dan kualitas layanan mendapatkan nilai terendah sebesar 4,17, namun tetap berada dalam kategori "Puas". Aspek sikap petugas memperoleh nilai 4,24, juga dalam kategori "Sangat Puas".

Hasil ini menunjukkan bahwa Layanan Umum di Pusbangkom Aparatur Perdagangan telah berjalan dengan baik, meskipun masih terdapat ruang untuk adanya peningkatan.

PENUTUP

A. Simpulan

Pegawai Pusbangkom Aparatur Perdagangan secara keseluruhan sangat puas dengan Layanan Umum, terbukti dari nilai kepuasan pegawai sebesar 4,22. Dalam layanan umum, waktu penyelesaian dalam memberikan layanan menjadi aspek terbaik dengan nilai 4,26, sementara ketersediaan informasi dan kualitas layanan memiliki nilai terendah 4,17, namun tetap dalam kategori "Puas". Secara keseluruhan, layanan umum di Pusbangkom Aparatur Perdagangan sudah berjalan sangat baik, meskipun terdapat beberapa aspek yang masih bisa ditingkatkan untuk mencapai kepuasan yang lebih optimal.

B. Saran

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

1. Waktu penyelesaian layanan perlu diperbaiki melalui evaluasi proses dan penambahan petugas saat diperlukan.
2. Ketersediaan informasi mengenai prosedur dan ketentuan layanan perlu ditingkatkan dengan menyediakan sumber informasi yang mudah dipahami dan dapat diakses dengan cepat seperti google site, infografis, dan sebagainya.
3. Kualitas layanan perlu dijaga dengan pelatihan berkala bagi petugas serta pengumpulan umpan balik dari pegawai untuk mengetahui kebutuhan dan harapan mereka.
4. Monitoring dan evaluasi berkala harus terus dilakukan melalui survei kepuasan pegawai untuk memastikan bahwa setiap upaya peningkatan berjalan sesuai rencana dan dapat disesuaikan dengan kebutuhan yang berkembang.