

**EVALUASI HASIL PEMANTAUAN, ANALISIS DAN TINDAK
LANJUT OLAH DATA SURVAI KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM) TRIWULAN I PrMP PERKEBUNAN**

**PERIODE
JANUARI - MARET 2025**



PUSAT PERAKITAN DAN MODERNISASI PERTANIAN PERKEBUNAN
BADAN PERAKITAN DAN MODERNISASI PERTANIAN
KEMENTERIAN PERTANIAN

Tabel urutan pertanyaan SKM Pusat Perakitan dan Modernisasi Pertanian Perkebunan (PrMP Perkebunan)

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	NRR Tertimbang	Nilai SKM
1	Persyaratan	3,53	0,39	9,81
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,49	0,39	9,68
3	Waktu Penyelesaian	3,43	0,38	9,51
4	Biaya/Tarif	3,51	0,39	9,74
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,52	0,39	9,76
6	Kompetensi Pelaksana	3,57	0,40	9,90
7	Perilaku Pelaksana	3,68	0,41	10,21
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,72	0,41	10,33
9	Sarana dan prasarana	3,64	0,40	10,10
	Jumlah			89,04

Mutu kinerja pelayanan masuk dalam kategori A (Sangat Baik)

Berdasarkan tabel nilai di atas, dapat disimpulkan bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan I tahun 2025 di PrMP Perkebunan, di nomor 3 mendapatkan nilai paling kecil dari responden, yaitu mengenai **Kecepatan Waktu Pelayanan**.

Beberapa hal yang menjadi bahan evaluasi layanan PPID PSI Perkebunan, antara lain:

1. **Mekanisme, Kecepatan Waktu Pelayanan, dan Sarana dan Prasarana** menjadi hal yang utama untuk terus ditingkatkan oleh Petugas layanan PSI Perkebunan
2. Perlu peningkatan kemampuan SDM dalam menerapkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik seperti: *website*, email, media sosial (*Instagram, Facebook, Twitter, YouTube, Tiktok* dan *WhatsApp*) sehingga dapat melayani *stakeholder* dengan baik
3. Unsur **Perilaku Pelaksana dan Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan** mendapatkan nilai tertinggi. Sebagai institusi pemerintah, PSI Perkebunan memiliki Motto Layanan: CEPAT (Cermat, Efisien, Profesional, Amanah, Tertib). Untuk mempertahankan nilai tersebut, petugas layanan PSI Perkebunan wajib merespon dengan cepat setiap pengaduan, saran dari masyarakat dan meminta penerima layanan untuk memberikan saran, masukan sebagai perbaikan layanan PSI Perkebunan.