

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

**PERIODE
APRIL – JUNI 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	3,77	0,42	10,46
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,77	0,42	10,46
3	Waktu Penyelesaian	3,73	0,41	10,35
4	Biaya/Tarif	3,92	0,44	10,89
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,54	0,39	9,82
6	Kompetensi Pelaksana	3,73	0,41	10,35
7	Perilaku Pelaksana	3,73	0,41	10,35
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,92	0,44	10,89
9	Sarana dan prasarana	3,62	0,40	10,03
	Jumlah			93,60

Mutu kinerja pelayanan masuk dalam kategori A (Sangat Baik)

Berdasarkan tabel nilai di atas, dapat disimpulkan bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan II tahun 2025 di PrMP Perkebunan, di nomor 5 mendapatkan nilai akumulasi paling kecil dari responden, yaitu mengenai Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.

Beberapa hal yang menjadi bahan evaluasi layanan dan ditindaklanjuti oleh pelaksana PPID PRMP Perkebunan, antara lain:

1. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di PrMP Perkebunan harus senantiasa di-diseminasi serta sosialisasikan secara luas agar tidak terjadi kesalahpahaman dari para pengguna layanan.
2. Mekanisme, Kecepatan Waktu Pelayanan, dan Sarana dan Prasarana menjadi hal yang utama untuk selalu ditingkatkan oleh Petugas layanan PRMP Perkebunan
3. 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
4. Unsur Perilaku Pelaksana dan Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan mendapatkan nilai tertinggi. Sebagai institusi pemerintah, PRMP Perkebunan memiliki Motto Layanan: CEPAT (Cermat, Efisien, Profesional, Amanah, Tertib). Untuk mempertahankan nilai tersebut, petugas layanan PRMP Perkebunan wajib merespon dengan cepat setiap pengaduan, saran dari masyarakat dan meminta penerima layanan untuk memberikan saran, masukan sebagai perbaikan layanan Prmp Perkebunan.