

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

PERIODE

April - Juni 2026



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	3,80	0,42	10,55
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,70	0,41	10,27
3	Waktu Penyelesaian	3,83	0,43	10,64
4	Biaya/Tarif	3,77	0,42	10,45
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,67	0,41	10,18
6	Kompetensi Pelaksana	3,70	0,41	10,27
7	Perilaku Pelaksana	3,87	0,43	10,73
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,93	0,44	10,92
9	Sarana dan prasarana	3,77	0,42	10,45
	Jumlah			94,44

Mutu kinerja pelayanan masuk dalam kategori A (Sangat Baik)

Berdasarkan tabel nilai di atas, dapat disimpulkan bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan II tahun 2026 di PrMP Perkebunan, di nomor 2 dan 6 mendapatkan nilai akumulasi paling kecil dari responden, yaitu mengenai Sistem, Mekanisme, dan Prosedur dan Kompetensi Pelaksana.

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

1. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur pelayanan perlu disederhanakan, diperjelas, dan disosialisasikan secara berkala kepada masyarakat melalui berbagai media informasi agar alur pelayanan lebih mudah dipahami dan meminimalkan kesalahan dalam proses pengajuan layanan.
2. Melakukan penyempurnaan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan serta memastikan seluruh informasi mengenai persyaratan, tahapan pelayanan, dan estimasi waktu penyelesaian tersedia secara lengkap, mudah diakses, dan selalu diperbarui pada website maupun media informasi lainnya.
3. Meningkatkan kompetensi pelaksana layanan melalui pelatihan, bimbingan teknis, dan pembinaan secara berkala, khususnya terkait pelayanan publik, keterbukaan informasi publik, komunikasi efektif, serta pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan.
4. Meningkatkan kemampuan petugas dalam mengoperasikan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dan kanal layanan digital seperti website, email, media sosial, serta aplikasi pelayanan sehingga mampu memberikan layanan yang cepat, tepat, dan responsif kepada masyarakat.

5. Melaksanakan monitoring dan evaluasi berkala terhadap pelaksanaan pelayanan guna memastikan seluruh petugas memberikan pelayanan sesuai standar yang telah ditetapkan serta melakukan perbaikan berkelanjutan berdasarkan hasil evaluasi dan masukan masyarakat.
6. Tetap mempertahankan kualitas pelayanan pada unsur-unsur yang telah memperoleh nilai tinggi dengan mengedepankan Motto Layanan PrMP Perkebunan "CEPAT" (Cermat, Efisien, Profesional, Amanah, dan Tertib) serta meningkatkan budaya pelayanan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat melalui respons yang cepat terhadap setiap permohonan informasi, pengaduan, saran, dan masukan.