

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

PERIODE

Juli - September 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	3.35	0.37	9.29
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.50	0.39	9.71
3	Waktu Penyelesaian	3.58	0.40	9.93
4	Biaya/Tarif	3.65	0.41	10.14
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.65	0.41	10.14
6	Kompetensi Pelaksana	3.62	0.40	10.03
7	Perilaku Pelaksana	3.58	0.40	9.93
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.62	0.40	10.03
9	Sarana dan prasarana	3.35	0.37	9.29
	Jumlah			88,48

Mutu kinerja pelayanan masuk dalam kategori A (Sangat Baik)

Berdasarkan tabel nilai di atas, dapat disimpulkan bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan III tahun 2025 di PrMP Perkebunan, di nomor 1 dan 9 mendapatkan nilai akumulasi paling kecil dari responden, yaitu mengenai Persyaratan dan Sarana & Prasarana.

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

1. Persyaratan

Evaluasi:

Sebagian persyaratan dinilai terlalu administratif dan belum sepenuhnya ramah bagi pemohon yang baru pertama kali mengakses layanan.

Tindak lanjut:

- Menyederhanakan persyaratan tertentu sesuai prinsip kemudahan akses layanan informasi publik.
- Menyediakan panduan pemenuhan persyaratan serta opsi unggahan dokumen secara daring.
- Meningkatkan sosialisasi persyaratan melalui website, media sosial, dan FAQ PPID..

2. Sarana dan prasarana

Evaluasi:

Beberapa sarana dan prasarana pendukung layanan informasi, terutama perangkat komputer, dinilai belum sepenuhnya digunakan secara optimal sehingga dapat mempengaruhi kelancaran pelayanan kepada pemohon.

Tindak lanjut:

Melakukan pemeliharaan dan peningkatan sarana prasarana secara berkala, termasuk pembaruan perangkat untuk memastikan pelayanan PPID berjalan lebih efektif, cepat, dan nyaman bagi pengguna.