

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

PERIODE

Oktober - Desember 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	3.62	0.40	10.05
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.55	0.39	9.84
3	Waktu Penyelesaian	3.49	0.39	9.69
4	Biaya/Tarif	3.77	0.42	10.47
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.53	0.39	9.79
6	Kompetensi Pelaksana	3.64	0.40	10.11
7	Perilaku Pelaksana	3.58	0.40	9.95
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.77	0.42	10.47
9	Sarana dan prasarana	3.55	0.39	9.84
	Jumlah			90.21

Mutu kinerja pelayanan masuk dalam kategori A (Sangat Baik)

Berdasarkan tabel nilai di atas, dapat disimpulkan bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan IV tahun 2025 di PrMP Perkebunan, di nomor 3 dan 5 mendapatkan nilai akumulasi paling kecil dari responden, yaitu mengenai Waktu Penyelesaian & Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.

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

1. Persyaratan

Waktu Penyelesaian:

Sebagian pemohon masih menilai waktu penyelesaian layanan informasi belum sepenuhnya konsisten, terutama pada permohonan yang memerlukan koordinasi lintas unit atau klarifikasi data tambahan, sehingga berdampak pada persepsi lamanya proses pelayanan.

Tindak lanjut:

- Menyusun dan menegaskan standar waktu penyelesaian layanan informasi sesuai ketentuan yang berlaku.
- Meningkatkan koordinasi internal antarunit untuk mempercepat proses penelusuran dan penyampaian informasi.
- Melakukan monitoring dan evaluasi berkala terhadap kepatuhan waktu layanan serta memberikan notifikasi perkembangan permohonan kepada pemohon secara berkala.

2. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Evaluasi:

Sebagian pemohon menilai informasi terkait jenis layanan dan produk layanan informasi yang tersedia belum sepenuhnya dipahami secara jelas, sehingga masih terdapat kebingungan mengenai ruang lingkup dan hasil layanan yang dapat diperoleh dari PPID.

Tindak lanjut:

- Menyusun dan memperbarui deskripsi produk serta spesifikasi jenis pelayanan informasi secara lebih jelas dan rinci.
- Menyajikan daftar jenis layanan beserta contoh produk layanan informasi yang mudah dipahami oleh masyarakat.
- Meningkatkan publikasi spesifikasi layanan melalui website PPID, media sosial, dan kanal informasi lainnya agar lebih mudah diakses dan dipahami pemohon.