LAPORAN

HASIL PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

TRIWULAN III TAHUN 2026

PRMP PERKEBUNAN

PERIODE

APRIL - JUNI

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

A. Pendahuluan

1. Latar Belakang

Pusat Perakitan dan Modernisasi Pertanian Perkebunan (PRMP Perkebunan) merupakan Unit Kerja eselon II di lingkup Badan Perakitan dan Modernisasi Pertanian (BRMP).

Sebagai instansi pemerintah yang juga merupakan Badan Publik, sebagai salah satu upaya meningkatkan mutu pelayanan publik, PRMP Perkebunan mengakumulatif dan melakukan monitoring dan evaluasi terhadap nilai Indeks Kepuasan Masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas survei pendapat masyarakat saat memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya, sebagaimana yang diamanatkan dalam:

- ✓ Undang-undang RI No 25 Tahun 2000 tentang Progam Pembangunan Nasional (PROPENAS)
- ✓ Instruksi Presiden RI No. 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu pelayanan Aparatur pemerintah kepada masyarakat
- ✓ Kepmenpan RI No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyeleng-garaan Pelayanan Publik
- ✓ Kepmenpan RI No.KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan SKM Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- ✓ Permenpan RI No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

2. Maksud dan Tujuan

Penyusunan SKM terhadap unit penyelenggara pelayanan publik dimaksudkan untuk mendapatkan suatu gambaran/ pendapat masyarakat tentang data kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh kinerja pelayanan PRMP Perkebunan.

Kegiatan penyusunan SKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit penyelenggara, baik oleh masyarakat maupun instansi/ unit terkait sebagai bahan masukan dan menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan PRMP Perkebunan.

3. Sasaran dan Ruang Lingkup

Adapun sasaran dari penyusunan SKM adalah untuk penetapan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdayaguna dan berhasilguna pada unit penyelenggara pelayanan publik di PRMP Perkebunan.

Ruang lingkup kegiatan adalah pada unit penyelenggara pelayanan publik di lingkungan kinerja pelayanan publik PRMP Perkebunan.

4. Manfaat

- ✓ Mengetahui kelemahan/ kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik PRMP Perkebunan
- ✓ Mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan secara periodik
- ✓ Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan
- ✓ Mengetahui SKM secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik
- ✓ Memacu persaingan positif penyelenggara pelayanan dalam meningkatkan kinerja
- ✓ Masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja unit penyelenggara pelayanan.

5. Metode SKM

SKM diperoleh dari pendapat masyarakat yang dikumpulkan melalui survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik PRMP Perkebunan.

B. Instrumen SKM

1. Unsur – Unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Berdasarkan prinsip pelayanan 9 (Sembilan) unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran SKM adalah sebagai berikut :

a. Persyaratan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif

b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan

c. Waktu Penyelesaian, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan

d. Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat

e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan

f. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman

g. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan

h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Tata cara pelaksanaan pelayanan penanganan pengaduan, saran dan masukan sesuai dengan standar yang berlaku

i. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yan bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2. Penilaian Unsur Pelayanan

Ada sembilan unsur penilaian yang akan dihitung untuk mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM), terlampir pada tabel 1, sebagai berikut:

Tabel1: Unsur pelayanan yang dinilai

No	Unsur Pelayanan
1	Persyaratan
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
3	Waktu Penyelesaian
4	Biaya/Tarif
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (X)
6	Kompetensi Pelaksana
7	Perilaku Pelaksana (X)
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
9	Sarana dan prasarana

Adapun nilainya berdasarkan tingkat kepuasan dari pemohon layanan, yaitu:

1. Diberi nilai 1 (tidak puas/ mudah)
2. Diberi nilai 2 (kurang puas/ mudah)
3. Diberi nilai 3 (puas/ mudah)
4. Diberi nilai 4 (sangat puas/ mudah)

Analisa Perhitungan :

$$SKM = \frac{\text{Total Nilai Persepsi Responden Per Parameter}}{\text{Total Parameter Yang Terisi}} \times \text{Bobot}$$

Bobot = 1 / Jumlah Parameter
= (1/9)
= 0,111

IKM Unit Pelayanan x 25

Penilaian :

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Kategori Mutu Pelayanan	Mutu Pelayanan
1	1,00 - 1, 75	25,00 - 64,99	**D**	Tidak Baik
2	1,76 - 2,50	65,00 - 76,60	**C**	Kurang Baik
3	2,51 - 3, 25	76,61 - 88,30	**B**	Baik
4	3, 26 - 4, 00	88, 31 - 100	**A**	Sangat Baik

Keterangan :

a. Parameter Pelayanan : Faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada pemohon sebagai variable penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.

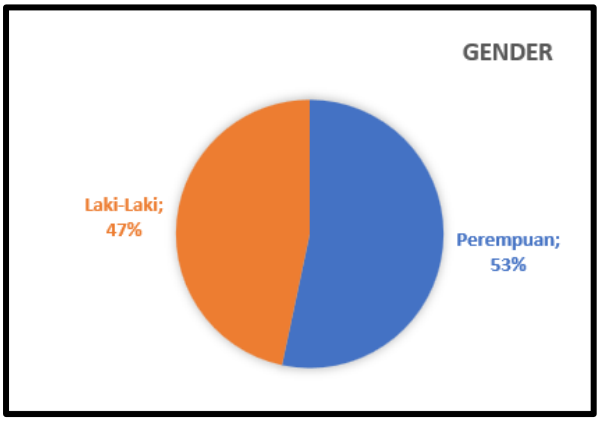
b. Kuesioner : Suatu daftar pertanyaan untuk diisi/ dijawab oleh pemohon layanan.

3. Responden

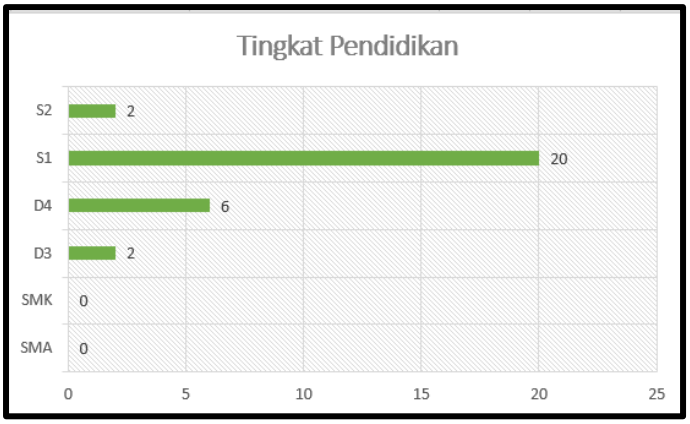
Pada Triwulan II (APRIL - JUNI) tahun 2026, tercatat **30 responden** yang menerima pelayanan dan mengisi Survey Kepuasan Masyarakat (SKM), terlampir pada tabel 2:

Tabel 2: Rekapitulasi Data Pengunjung/ Responden

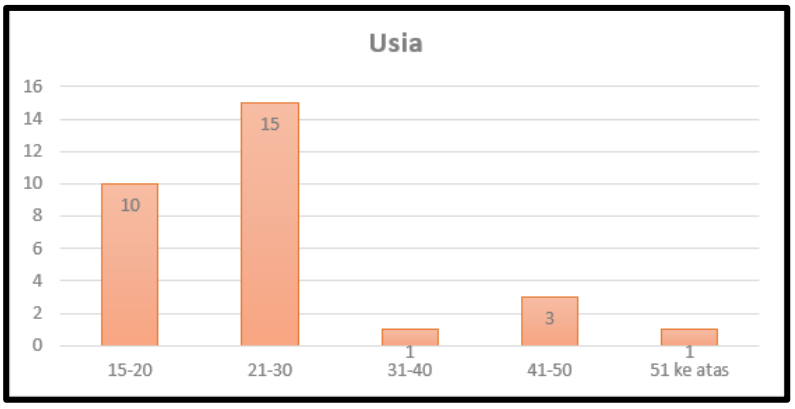
Gender	Jumlah	%
Perempuan	16	53%
Laki-Laki	14	47%
	30	100%



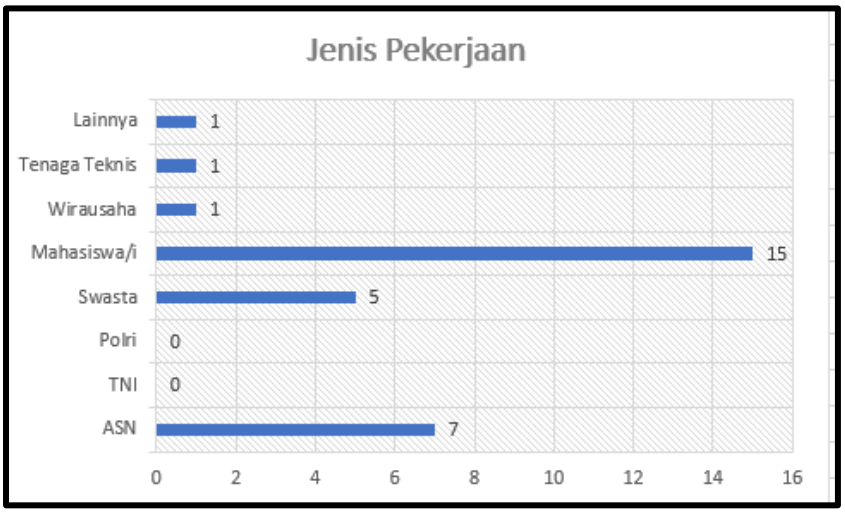
Tingkat Pendidikan	Jumlah
SMA	0
SMK	0
D3	2
D4	6
S1	20
S2	2
S3	0
TOTAL	30



Usia	Jumlah
15-20	10
21-30	15
31-40	1
41-50	3
51 ke atas	1
	30



Pekerjaan	Jumlah
ASN	7
TNI	0
Polri	0
Swasta	5
Mahasiswa/i	15
Wirausaha	1
Tenaga Teknis	1
Lainnya	1
	30



Proses akumulasi nilai SKM Pusat Perakitan dan Modernisasi Pertanian Perkebunan Triwulan II (APRIL - JUNI) tahun 2026 menurut unsur pelayanan, terlampir pada tabel 3.

Tabel 3: Akumulasi Nilai SKM PRMP Perkebunan Triwulan II tahun 2026

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER-UNSUR PELAYANAN									Jml. NRR
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	34
…										
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
21	4	3	4	3	4	4	3	3	4	32
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
23	3	3	3	4	3	3	4	4	4	31
Jumlah Nilai Per unsur	114	111	115	113	110	111	116	118	113	113,44
Nilai Rata-rata	3,80	3,70	3,83	3,77	3,67	3,70	3,87	3,93	3,77	3,78
NRR tertimbang per unsur	0,42	0,41	0,43	0,42	0,41	0,41	0,43	0,44	0,42	3,78
SKM Unit Pelayanan										**94,44**

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)

A. Kesimpulan

Pusat Perakitan dan Modernisasi Pertanian Perkebunan terus berupaya melakukan pelayanan informasi publik secara profesional sesuai dengan kebutuhan pemohon informasi. Mutu pelayanan dan kinerja Pusat Perakitan dan Modernisasi Pertanian Perkebunan, pada Triwulan II (APRIL - JUNI) tahun 2026 rata-ratanya yaitu 93,99 yang artinya masuk dalam kategori A (Sangat Baik).

B. Saran

Dalam penyusunan dan penerapan peningkatan kinerja dan sistem informasi pelayanan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi melalui teknologi informasi, hal-hal menjadi faktor kunci keberhasilan adalah sebagai berikut:

a. Kepemimpinan *project leader* yang kuat untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan merupakan faktor kunci terbesar dalam keberhasilan.

b. Komitmen dan dukungan Pimpinan merupakan salah satu faktor utama dari keberhasilan proyek perubahan dimana, pimpinan berkomitmen untuk mencapai tujuan bersama yaitu tersedianya sarana dan prasarana dalam Peningkatan Kinerja dan Sistem Informasi Pelayanan Pejabat Penegelola Informasi dan Dokumentasi melalui Teknologi Informasi.

c. Komunikasi, kerjasama, koordinasi dan kolaborasi yang baik diantara tim dalam rangka penyusunan proyek perubahan sangat diperlukan. Dalam hal ini masing-masing pihak melaksanakan fungsinya secara optimal sehingga terbangun tim kerja yang efektif dan bersinergi.

d. Kelengkapan sarana dan prasarana, fasilitas pelayanan publik perlu ditingkatkan, disertai pemahaman akan kepatuhan terhadap peraturan terkait pelayanan publik.

e. Untuk dapat meningkatkan waktu penyelesaian pemberian layanan kepada masyarakat, perlu dilakukan berbagai cara, diantaranya: digitalisasi layanan, penyederhanaan prosedur, peningkatan kompetensi pegawai, optimalisasi sistem antrian, serta transparansi dalam proses pelayanan.