



POLITEKNIK PEMBANGUNAN PERTANIAN
MALANG

LAPORAN
SURVEY KEPUASAN
MASYARAKAT
SEMESTER 1
2025

POLITEKNIK PEMBANGUNAN PERTANIAN MALANG



KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat-Nya kepada kita semua, karena atas ridho dan bimbingan-Nya, Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2025 Politeknik Pembangunan Pertanian Malang dapat disusun dengan baik.

Tersusunnya Laporan ini merupakan hasil pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2025 Politeknik Pembangunan Pertanian Malang. Laporan ini merupakan kerja semua pihak yang ikut berperan aktif memberikan masukan dan saran sehingga penyusunan Laporan ini dapat terselesaikan. Kiranya laporan ini masih jauh dari sempurna. Karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat kami butuhkan guna koreksi dan perbaikan di masa-masa yang akan datang.

Demikian Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2025 Politeknik Pembangunan Pertanian Malang, semoga laporan ini bermanfaat.

Malang, 4 Juli 2025

Direktur,



Dr. Setya Budhi Udrayana, S.Pt., M.Si.

NIP. 19690511 199602 1 001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	3
2.1 Pelaksana SKM.....	3
2.2 Metode Pengumpulan Data	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	5
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	6
3.1 Jumlah Responden SKM	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	7
BAB IV ANALISIS HASIL SKM.....	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM	12
BAB V KESIMPULAN	13
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner	14
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM.....	17
3. Hasil Pengolahan Data	18
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya.....	25

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamalkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Politeknik Pembangunan Pertanian Malang sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Timur maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Politeknik Pembangunan Pertanian Malang.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan melakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Politeknik Pembangunan Pertanian Malang dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Politeknik Pembangunan Pertanian Malang adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Politeknik Pembangunan Pertanian Malang yaitu :

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian:** Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/tarif:** 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.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan:** 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.

6. **Kompetensi pelaksana:** Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana:** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **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 yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).
9. **Saran dan pengaduan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan secara online pada periode bulan Juli sampai dengan Desember 2024. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya didownload secara langsung pada google drive kuisisioner tersimpan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2025	8
2.	Pengumpulan Data	Januar- Juni 2025	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2025	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2025	10

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 300 Orang dan sampel sebanyak 170 responden

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 177 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	105	59,3%
		Perempuan	72	40,7%
2	Usia	Dibawah 21 Tahun	114	64,4%
		21 – 30 Tahun	33	18,6%
		31 – 40 Tahun	6	3,4%
		41 – 50 Tahun	8	4,5%
		Diatas 51 Tahun	16	9,0%
2	Pendidikan	SD ke bawah	0	0
		SLTP	4	2,3%
		SLTA	148	83,6%
		DI-DII-DIII	1	0,6%
		SI	16	9,0%
		S2 Keatas	8	4,5%
3	Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	138	78,0 %
		PNS/TNI/POLRI	27	15,3 %
		Penyuluh	1	0,6%
		Wirausaha/Usahawan	1	0,6%
		Pegawai Swasta	3	1,7%
		Lainnya	7	4,0%

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
4	Jenis Layanan	Penyelenggaraan pendidikan tinggi vokasi	32	18,1%
		Penerimaan peserta didik pendidikan tinggi vokasi	88	49,7%
		Pengabdian masyarakat	9	5,1%
		Administrasi Pendidikan	6	3,4%
		Layanan pendukung	42	23,7%

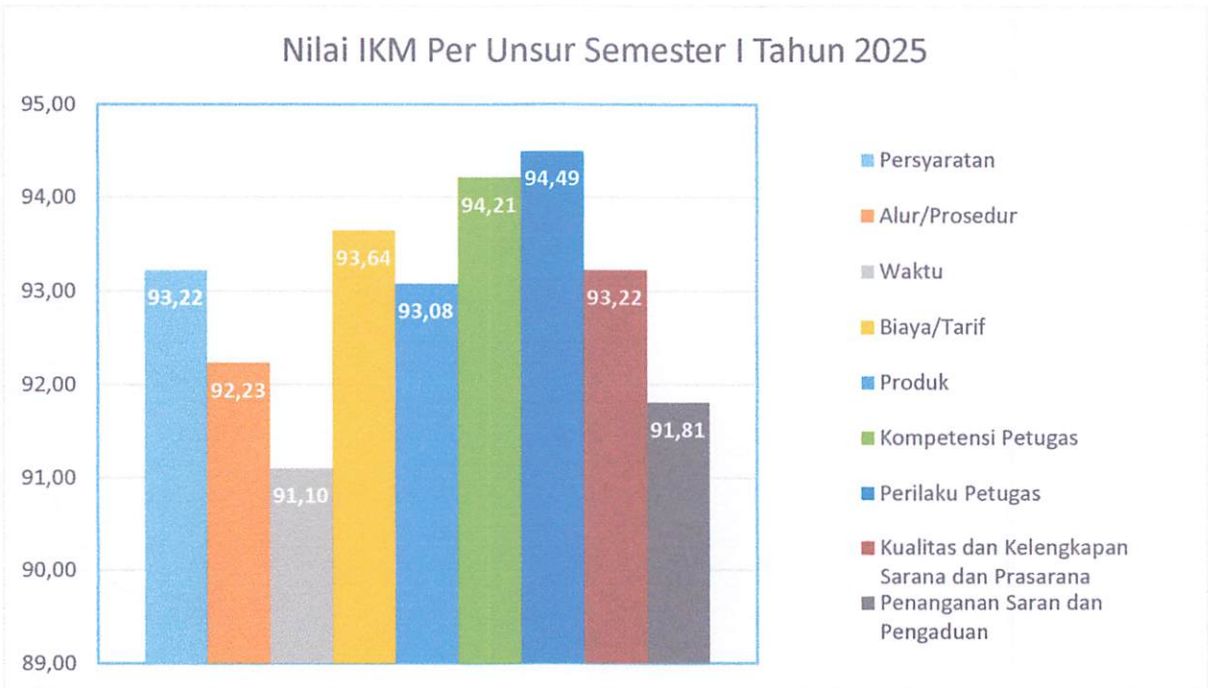
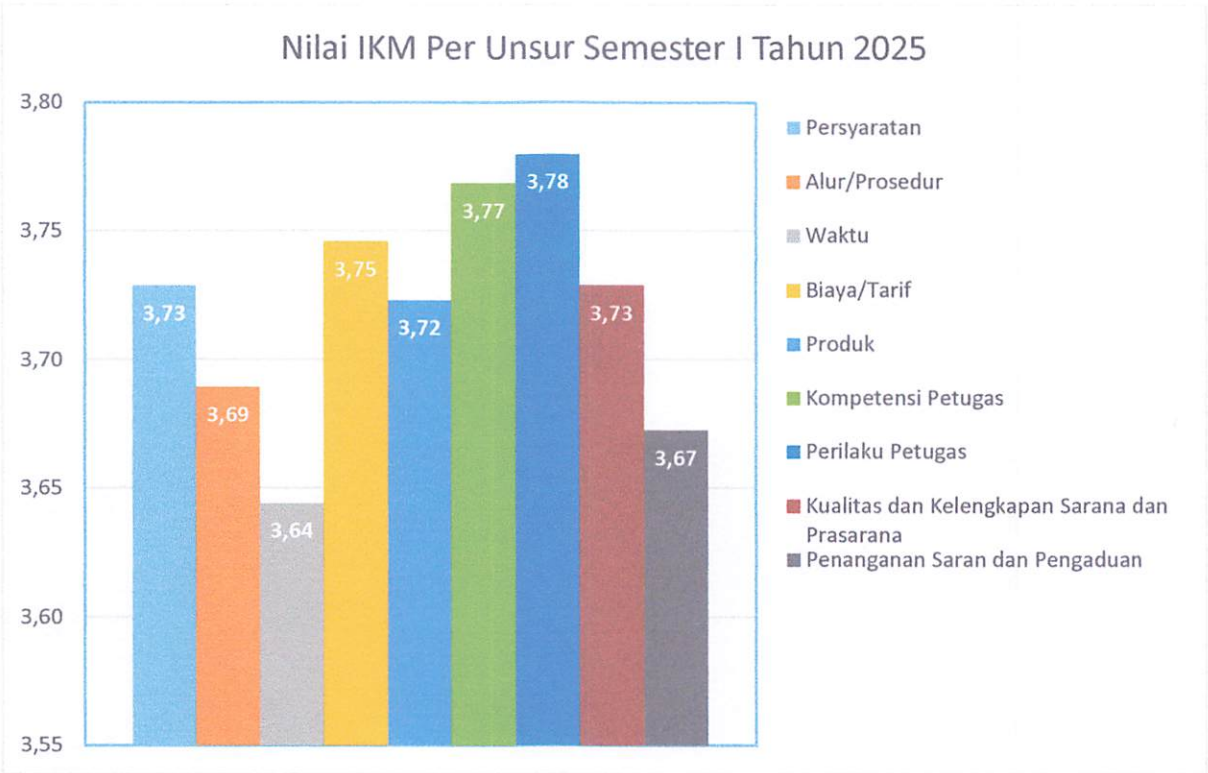
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	93,22	92,23	91,10	93,64	93,08	94,21	94,49	93,22	91,81
IKM per unsur (skala likert)	3,73	3,69	3,64	3,75	3,72	3,77	3,78	3,73	3,67
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	92,99 / 3,72 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,64. Selanjutnya Penanganan Saran dan Pengaduan yang mendapatkan nilai 3,67 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Alur/Prosedur yang mendapat nilai 3,69 termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu perilaku Petugas mendapatkan nilai tertinggi 3,78, nilai tertinggi kedua pada unsur Kompetensi Petugas 3,77 dan biaya/tarif mendapatkan nilai 3,75 termasuk unsur tertinggi ke tiga

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik yang masuk melalui *googleform* yang telah disediakan, diperoleh beberapa saran/kritik yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

1. Waktu Pelayanan

Beberapa responden menyampaikan bahwa proses pelayanan masih membutuhkan perbaikan dari segi ketepatan waktu. Permasalahan yang muncul antara lain:

- Keterlambatan informasi dan jadwal terkait tahapan seleksi dan registrasi.
- Waktu pelayanan yang singkat atau terbatas, khususnya saat masa sibuk seperti pendaftaran mahasiswa baru.
- Waktu pelatihan atau pembekalan dinilai terlalu pendek dan kurang optimal untuk menggali kompetensi.

2. Unsur Alur/Prosedur

Beberapa responden merasa bahwa alur dan prosedur layanan masih belum cukup jelas atau membingungkan. Kendala yang dihadapi antara lain:

- Informasi alur yang belum seragam antara satu petugas dan lainnya.
- Sering terjadi perubahan jadwal/prosedur tanpa pemberitahuan yang cukup.
- Penjelasan prosedur kepada calon mahasiswa atau pengguna layanan dianggap kurang detail.

3. Unsur Penanganan Saran dan Pengaduan

Masih ditemukan kendala dalam penyampaian dan penanganan saran maupun pengaduan. Beberapa hal yang disoroti antara lain:

- Kurangnya media atau sistem pengaduan yang responsif dan mudah diakses.
- Tidak adanya umpan balik atau penjelasan atas saran/pengaduan yang telah disampaikan.
- Minimnya transparansi dalam penanganan laporan peserta.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

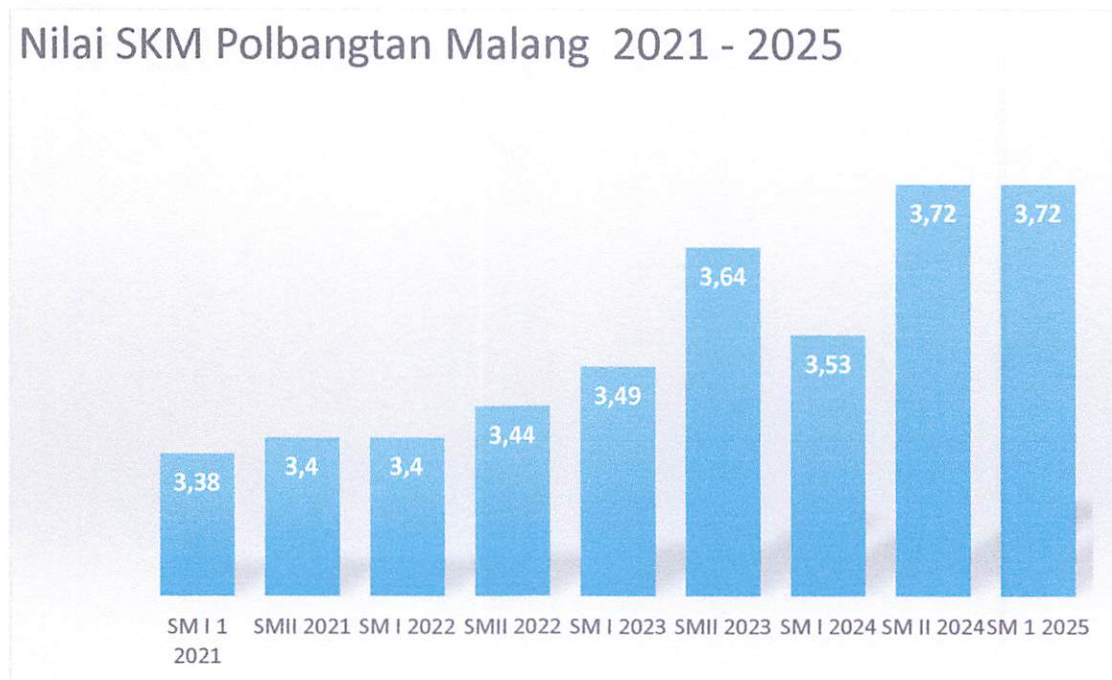
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan berdasarkan saran dan masukan yang telah diisi oleh responden. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Unsur Waktu Layanan	1.1 Evaluasi dan revisi Standar Pelayanan terkait waktu proses			√	√	Humas dan Sarana IT
		1.2 Menambah jumlah petugas pada saat beban pelayanan tinggi (misal saat			√	√	Humas dan Sarana IT, Tim Akademik

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
		penerimaan mahasiswa baru).					
2	Unsur Prosedur Layanan	2.1 Sosialisasi prosedur layanan kepada para pengguna layanan			√	√	Bagian Umum
		2.2 Penyegaran informasi secara berkala terkait SOP Layanan			√	√	UPM dan Bagian Umum
3	Unsur Penanganan Saran dan Pengaduan	3.1 Pengembangan sistem pengaduan digital terintegrasi				√	Humas dan TIK
		3.2 Penetapan SOP dan waktu respons maksimal terhadap pengaduan			√	√	UPM dan Humas dan Sarana IT

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Politeknik Pembangunan Pertanian Malang dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan grafik, nilai SKM Polbangtan Malang menunjukkan tren peningkatan dari tahun 2021 hingga 2025, dengan nilai tertinggi 3,72 tercapai secara konsisten pada semester II 2024 dan semester I 2025, yang mencerminkan peningkatan kualitas layanan publik secara signifikan dan berkelanjutan.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2025 selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1 Pelaksanaan pelayanan publik di Politeknik Pembangunan Pertanian Malang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 92,99. Tren nilai SKM Politeknik Pembangunan Pertanian Malang menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025.
- 2 Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu unsur waktu layanan, unsur prosedur layanan, serta unsur penanganan saran dan pengaduan
- 3 Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu perilaku Perilaku Petugas, Kompetensi Petugas dan biaya/tarif.

Malang, 4 Juli 2025

Direktur



Dr. Setya Budhi Udrayana, S.Pt., M.Si

NIP. 19690511 199602 1 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

POLITEKNIK PEMBANGUNAN PERTANIAN MALANG

Yth. Bapak/Ibu Pengunjung,

Politeknik Pembangunan Pertanian (Polbangtan) Malang mempunyai komitmen untuk senantiasa memberikan pelayanan yang lebih baik dari waktu ke waktu. Dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan, Polbangtan Malang ingin mengetahui persepsi/penilaian pengguna layanan/stakeholder yang dilayani terhadap kinerja pelayanan yang kami berikan.

Dengan segala kerendahan hati dan harapan, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu memberikan penilaian terhadap daftar pertanyaan ini dengan sejujur-jujurnya sesuai dengan kenyataan yang ada. Kami menyadari bahwa peran serta masyarakat/stakeholder dalam memberikan pengawasan berupa kritik maupun saran sangat berarti bagi perbaikan pelayanan kami.

Terimakasih

komunikasipolbangtanmalang@gmail.com [Switch account](#)

Not shared

* Indicates required question

Nama *

waah

Jenis Kelamin *

- ☐ Laki-laki
☒ Perempuan

Umur *

- ☐ Di bawah 21 Tahun
☐ 21 - 30 Tahun
☒ 31 - 40 Tahun
☐ 41 - 50 Tahun
☐ Di atas 51 Tahun

Pendidikan Terakhir *

- ☐ SD kebawah
☐ SLTP
☐ SLTA
☒ D1-D2-D3
☐ D4/D5
☐ S2
☐ S3

Pekerjaan Utama *

- ☒ PNS/TNI/POLRI
☐ Pegawai Swasta
☐ Wiraswasta/Usahawan
☐ Pelajar/Mahasiswa
☐ Penyuluh
☐ Lainnya

No. Handphone *

contoh: 0812345678910

057458520265

Alamat Email *

email

nurloktavian68@gmail.com

Pendapat Penerima Pelayanan Tentang Kualitas Layanan

Jenis Layanan *

- ☒ Penerimaan Peserta Didik Pendidikan Tinggi Vokasi
- ☐ Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi Vokasi
- ☐ Pengabdian Masyarakat
- ☐ Administrasi Pendidikan
- ☐ Layanan Pendukung (Pemanfaatan Teknologi dan Informasi, Konsultasi Magang/PKL, Study Banding, Pemanfaatan Sarpras dan Penyewaan Meja/Auditorium/Hall, PPIID dan Agro Eduwisata)

Kesesuaian Persyaratan Layanan

Bagaimana penilaian Saudara/i terhadap kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan?

1 2 3 4

Tidak sesuai ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat sesuai

Kemudahan Alur/Prosedur Layanan

Bagaimana penilaian Saudara/i terhadap kemudahan alur pelayanan untuk mendapatkan layanan?

1 2 3 4

Tidak mudah ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat mudah

Kesesuaian Waktu Layanan

Bagaimana penilaian Saudara/i terhadap kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan?

1 2 3 4

Tidak sesuai ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat sesuai

Kesesuaian Biaya/Tarif

Bagaimana penilaian Saudara/i terhadap kesesuaian biaya pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?

1 2 3 4

Tidak sesuai ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat sesuai

Kesesuaian Produk Layanan

Bagaimana penilaian Saudara? terhadap kesesuaian produk layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diterima?

	1	2	3	4	
Tidak sesuai	☐	☐	☐	☐	Sangat sesuai

Kompetensi Petugas

Bagaimana penilaian Saudara? terhadap kemampuan petugas pelayanan?

	1	2	3	4	
Tidak baik	☐	☐	☐	☐	Sangat baik

Perilaku Petugas

Bagaimana penilaian Saudara? terhadap perilaku petugas dalam memberikan pelayanan?

	1	2	3	4	
Tidak baik	☐	☐	☐	☐	Sangat baik

Kualitas dan Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Bagaimana penilaian Saudara? terhadap kualitas dan kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia?

	1	2	3	4	
Tidak baik	☐	☐	☐	☐	Sangat baik

Penanganan Saran dan Pengaduan

Bagaimana penilaian Saudara? terhadap penanganan saran dan pengaduan pelayanan?

	1	2	3	4	
Tidak baik	☐	☐	☐	☐	Sangat baik

Kritik dan Saran *

Your answer

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



3. Lampiran Rekapitulasi Skor Pelayanan Publik Polbangtan Malang (Semester 1 Tahun 2025)

No	Nama	Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Nilai Per Unsur Pelayanan								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	SYANI APRILLIYA PUTRI PRATIWI	Perempuan	Dibawah 21 Tahun	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	4	4	4	3
2	NAYLA RAHMA SAVAMYA	Perempuan	Dibawah 21 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	4	3	4	4	4	3
3	Muhammad Iqbal Rafif Husein	Laki-laki	Dibawah 21 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	4	3	3	3	3	3
4	ARIS WAHYUDI	Laki-laki	Dibawah 21 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	4	4	4	4	4
5	Hasby Assiddiqy	Laki-laki	Dibawah 21 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	3	3	4	4	4	4	4	4
6	Jaeyinmuallimin	Laki-laki	Dibawah 21 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	2	4	3	3	3	3	4
7	Marsa Auliya Zulfa	Perempuan	21 - 30 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	Sandrina	Perempuan	Dibawah 21 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	Nisrina Qurrotul Aini	Perempuan	Dibawah 21 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	3	4	4	3	4	4	4	4
10	MUSTIKA DWI S. P	Perempuan	Dibawah 21 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	4	3	4	4	3	3	4	3
11	Yohana Advianti Jerudi	Perempuan	Dibawah 21 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	4	3	4	3	4
12	Icha Purnamasari	Perempuan	Dibawah 21 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	4	3	4	4	4	4	3	4
13	okta ramadhani	Perempuan	Dibawah 21 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	3	3	4	4	4	4	4	4
14	Hafid Qomaruzzaman	Laki-laki	Dibawah 21 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	3	3	4	4	4	4	4	4
15	reinava santoso	Perempuan	Dibawah 21 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	Anna Syifa'ul Jannah	Perempuan	Dibawah 21 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	elvaretta dayu agustin	Perempuan	Dibawah 21 Tahun	SLTA	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	unggul zahri	Laki-laki	Dibawah 21 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	2	3	3	3	3	4	4
19	RENDY EKA APRIYANTO	Laki-laki	Dibawah 21 Tahun	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	Naufal Fa'iq Al Farisi	Laki-laki	Dibawah 21 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	IRZAN FAUZI RAHMAT	Laki-laki	21 - 30 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	4	3	3	3
22	Nur Rijal Ma'ruf	Laki-laki	Dibawah 21 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	4	4	3	3	3
23	Anggun afilasy tsany	Perempuan	Dibawah 21 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	4	3	4	3	4	4	4	3
24	Irma juliana	Perempuan	Dibawah 21 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	4	3	4	4	4	3

No	Nama	Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Nilai Per Unsur Pelayanan								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
25	Valentito Robby F.	Laki-laki	Dibawah 21 Tahun	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	FIKRIA ZALZABILA	Perempuan	Dibawah 21 Tahun	SLTA	Lainnya	4	3	4	4	3	4	4	4	4
27	Mirza Wira Abil Arqam	Laki-laki	Dibawah 21 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	REYHAN BUDI PRASETYO	Laki-laki	Dibawah 21 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	3	4	4	3	4	4	4	4
29	Faris Fathurrohman	Laki-laki	Dibawah 21 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	3	3	4	4	3	3	4	3
30	Fatihah Rahma Ayunda	Perempuan	Dibawah 21 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	Suciati	Perempuan	41 - 50 Tahun	S2	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	ALDO LEO NURHUDA	Laki-laki	Dibawah 21 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	claresta valdanessa feblanti	Perempuan	Dibawah 21 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	3
34	Arif Ulumuddin	Laki-laki	Dibawah 21 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	hafiz prayogi	Laki-laki	Dibawah 21 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	4	4	3	3	3	3
36	SYAHSHON KHAMIZI	Laki-laki	Dibawah 21 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	Puguh Muhammad Pambudi	Laki-laki	Dibawah 21 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	Fanira Lukiana Lovita	Perempuan	Dibawah 21 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	M. Aji Satria Jati	Laki-laki	Dibawah 21 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	MUHAMMAD YUSRON AKHSANI SYAKUR	Laki-laki	Dibawah 21 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	UMARIO IBRAHIM BATISTUTA	Laki-laki	Dibawah 21 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	ade zahra ramadhani	Perempuan	Dibawah 21 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	3	4	4	4	4	4	4	3
43	Buana lestari	Perempuan	Dibawah 21 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	3	3	4	4	4	4	4	4
44	Aninda Devi Aprilia	Perempuan	Dibawah 21 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	AINUR ABDURROZZAAQ	Laki-laki	Dibawah 21 Tahun	SLTA	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	Naufal Fa'iq Al Farisi	Laki-laki	Dibawah 21 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	ADZRI AZA MAHENDRA	Laki-laki	Dibawah 21 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	Dava Miftahul abror	Laki-laki	Dibawah 21 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	Arifin Hazbullah	Laki-laki	Dibawah 21 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	4	3	3	4	3
50	Arifin Hazbullah	Laki-laki	Dibawah 21 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	4	3	3	3	3	3	4	3
51	Muhammad Ghoniylul Fikri Adz Dzaki	Laki-laki	Dibawah 21 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	Maeka Wulandari	Perempuan	Dibawah 21 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4

No	Nama	Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Nilai Per Unsur Pelayanan								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
53	sherly fransisca renanda	Perempuan	Dibawah 21 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	Divana Siti Rosyidah	Perempuan	Dibawah 21 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	ADITIA SAPUTRA	Laki-laki	Dibawah 21 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	3	3
56	Ahmad rosi	Laki-laki	21 - 30 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	Zainal Arifin	Laki-laki	31 - 40 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	3	3
58	Desnawati R.S Mautakai	Perempuan	21 - 30 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	3	4	4	4	3	4
59	Bella Nur Izzati	Perempuan	21 - 30 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	3	3
60	Rurik Hana Widari	Perempuan	21 - 30 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	3	4	4
61	IDRUS	Laki-laki	21 - 30 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	3	3	4	4	4	4	4	4
62	Mochammad Hatta Setianto	Laki-laki	21 - 30 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	4	3	4	4	4	4	4	4
63	ERLIN TENA BOLO	Perempuan	21 - 30 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	Ponchi Arnold Dopong Maring	Laki-laki	21 - 30 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	4	3	4	3	4	4	3	3
65	sabaq ramadhan khairullah	Laki-laki	21 - 30 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	JIRO ADRA WIDURA	Laki-laki	21 - 30 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	Dea Ananda Fitri	Perempuan	21 - 30 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	Indri wardani putri	Perempuan	21 - 30 Tahun	DIV/S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	3	3	3	3	3	3
69	Yosafat Arya Saputra	Laki-laki	21 - 30 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	3	3
70	Muh Firdaus Ramadhan	Laki-laki	21 - 30 Tahun	DIV/S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	DAFFA PIRENA ILHAM	Laki-laki	21 - 30 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	Zaki Muzadi Majdi	Laki-laki	21 - 30 Tahun	DIV/S1	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	3	3	3	3	3	3
73	Taufirul Hikmah	Perempuan	21 - 30 Tahun	DIV/S1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	3	4	3	4
74	Fadel Mbuinga	Laki-laki	41 - 50 Tahun	S2	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	Novita Dewi Kristanti	Perempuan	41 - 50 Tahun	S3	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3
76	Riyanto	Laki-laki	Diatas 51 Tahun	S3	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	4	4	4	4	4	4
77	Riska Amelia Sanjaya, S.Kom	Perempuan	21 - 30 Tahun	DIV/S1	Pegawai Swasta	4	4	4	3	4	4	4	4	4
78	ARIL MAULANA REVALDI	Laki-laki	Dibawah 21 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	4	3	4	4	4	4	3	3
79	DODY FITRIA DARISSALAM, SH, MH	Laki-laki	31 - 40 Tahun	S2	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	MUHAMMAD WAHYU FAJAR PURNOMO	Laki-laki	21 - 30 Tahun	SLTA	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	3	3	4	4	4

No	Nama	Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Nilai Per Unsur Pelayanan								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
81	Sutiono	Laki-laki	41 - 50 Tahun	DIV/S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	Nisrina Qurrotul Aini	Perempuan	Dibawah 21 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	4	4	3	4	4	4
83	FIKRIA ZALZABILA	Perempuan	Dibawah 21 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	3	4	4	4
84	PETRUS LIPU SADA	Laki-laki	Dibawah 21 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	okta ramadhani	Perempuan	Dibawah 21 Tahun	SLTA	Lainnya	4	3	3	4	4	4	4	4	4
86	Irma Juliana	Perempuan	Dibawah 21 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	4	4	4	4	3
87	Riska	Perempuan	Dibawah 21 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	Rizqyah Forestryani	Perempuan	Dibawah 21 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	3	3	4	4	4	3
89	Johan Permana	Laki-laki	41 - 50 Tahun	SLTA	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	3	3
90	AFIQ SASONGKO	Laki-laki	Dibawah 21 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	4	4	3	3
91	Muhammad adrian ilham	Laki-laki	Dibawah 21 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	Riyan firmansyah	Laki-laki	Dibawah 21 Tahun	SLTP	Penyuluh	4	4	3	4	4	4	4	4	3
93	BAGAS KURNIAWAN	Laki-laki	Dibawah 21 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	reinava santoso	Perempuan	Dibawah 21 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	Fatihah Rahma Ayunda	Perempuan	Dibawah 21 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	Icha Purnamasari	Perempuan	Dibawah 21 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	4	4	4	4	4	4
97	sandrina anjelika	Perempuan	Dibawah 21 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	MAHAR SYARIEF RAHMAN, S.IKom	Laki-laki	41 - 50 Tahun	DIV/S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	4	4	4	3
99	Arif Pujianto	Laki-laki	41 - 50 Tahun	SLTA	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3
100	Andri	Laki-laki	31 - 40 Tahun	DIV/S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	Puguh Muhammad Pambudi	Laki-laki	Dibawah 21 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	Muhammad Ghoniyul Fikri Adz Dzaki	Laki-laki	Dibawah 21 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	Nur rahamah Islamiyyah	Perempuan	Dibawah 21 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	Dava Miftahul abror	Laki-laki	Dibawah 21 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	Marsa Auliya Zulfa	Perempuan	Dibawah 21 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	M Aji Satria Jati	Laki-laki	Dibawah 21 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	YOHANA ADVIANTI JERUDI	Perempuan	Dibawah 21 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	4	3	4	4	3	3
108	Rendy Eka Apriyanto	Laki-laki	Dibawah 21 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4

No	Nama	Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Nilai Per Unsur Pelayanan								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
109	Irfan samarta	Laki-laki	Dibawah 21 Tahun	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	Arifin Hazbullah	Laki-laki	Dibawah 21 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	4	3	3	3	3	3	3	3
111	Fanira Lukiana Lovita	Perempuan	Dibawah 21 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	Suprpto	Laki-laki	Diatas 51 Tahun	SLTA	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	Rudi Sutardi	Laki-laki	Diatas 51 Tahun	SLTA	PNS/TNI/POLRI	4	3	4	4	4	4	4	3	3
114	Masruhan	Laki-laki	Diatas 51 Tahun	SLTA	PNS/TNI/POLRI	4	3	4	4	4	4	4	4	4
115	TAUFIK HIDAYAT	Laki-laki	Diatas 51 Tahun	SLTA	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	4	4	4	3	3
116	Suwarto	Laki-laki	Diatas 51 Tahun	SLTA	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	3	3
117	DJoko Kriswanto	Laki-laki	Diatas 51 Tahun	S2	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	3	4	4	3	4
118	Taufik hidayat	Laki-laki	Diatas 51 Tahun	SLTA	PNS/TNI/POLRI	4	3	4	3	4	3	4	3	3
119	Mahmudi	Laki-laki	Diatas 51 Tahun	DIV/S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	Aji	Laki-laki	41 - 50 Tahun	D1-D2-D3	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3
121	Basuki	Laki-laki	Diatas 51 Tahun	SLTA	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	Mahmudi	Laki-laki	Diatas 51 Tahun	DIV/S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
123	Suharlinta	Laki-laki	Diatas 51 Tahun	SLTA	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	4	4	4	4	4	3
124	Agus Setiawan,SH.MH	Laki-laki	Diatas 51 Tahun	S2	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	Bambang Yunianto	Laki-laki	Diatas 51 Tahun	S2	PNS/TNI/POLRI	3	4	3	3	3	4	4	4	3
126	Zainul Arifin	Laki-laki	Diatas 51 Tahun	SLTA	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	4	4	4	4	4	4
127	Taufik hidayat	Laki-laki	Diatas 51 Tahun	SLTA	PNS/TNI/POLRI	4	3	4	3	4	4	3	3	3
128	Marlano pankreasius erjo nodas	Laki-laki	Dibawah 21 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	Dwi refi marischa	Perempuan	Dibawah 21 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	Divana Siti Rosyidah	Perempuan	Dibawah 21 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
131	Aditla Saputra	Laki-laki	Dibawah 21 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	4	4	3	3	3	4	4
132	Arif Ulumuddin	Laki-laki	Dibawah 21 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	Handarbeni Adinugroho	Laki-laki	Dibawah 21 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	3	4	4	4	4	4	4	4
134	Novia Hermalla Safitri	Perempuan	Dibawah 21 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	4	3	3	4	3	3
135	Bayu Indra Priyambada	Laki-laki	Dibawah 21 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	Maulana Ihsan Ramadhan	Laki-laki	Dibawah 21 Tahun	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	3	3
137	Mokhtar Jafar	Laki-laki	31 - 40 Tahun	SLTA	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4

No	Nama	Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Nilai Per Unsur Pelayanan								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
138	Aprilliana Ardhiani Putri	Perempuan	21 - 30 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	4	4	4	4	4	4
139	RIDA WIDI ASTARI	Perempuan	Dibawah 21 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	3	3
140	NUR NAZAH MUHMADYAH	Perempuan	Dibawah 21 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
141	Irsyad Albinas	Laki-laki	21 - 30 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	Ajeng Putri Lestari	Perempuan	21 - 30 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	SULISTYANTO SIBURIAN	Laki-laki	Dibawah 21 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144	YOHANES HARUM	Laki-laki	31 - 40 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	3	4	4	4	4	4	3	3
145	Johan Ferdinan maru	Laki-laki	21 - 30 Tahun	DIV/S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
146	ANTIKA YUNIAR SAPUTRI	Perempuan	Dibawah 21 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	3	4	4
147	Anselmus Ajam	Laki-laki	21 - 30 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	4	4	4	4	4	4
148	YOHANES HARUM	Laki-laki	31 - 40 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
149	Isae Wanai	Laki-laki	21 - 30 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
150	Rambu Kalta Klara Juniani	Perempuan	Dibawah 21 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
151	Naysila fida adz-zikra	Perempuan	Dibawah 21 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	4	3	3
152	Nadia Nur Holizah	Perempuan	Dibawah 21 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	3	3
153	Ahmad Rlan Mufawwaz	Laki-laki	21 - 30 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
154	Nike Tuka Djodi	Perempuan	Dibawah 21 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	3	3
155	Marcella Wiku Epa	Perempuan	Dibawah 21 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	3	4	4	4	4	4	4	4
156	ENI WINCAS SARI	Perempuan	Dibawah 21 Tahun	DIV/S1	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	3	3
157	Muhamad Irvansyah	Laki-laki	Dibawah 21 Tahun	DIV/S1	Pelajar/Mahasiswa	4	3	3	4	3	4	4	4	4
158	Yohanes Tenda	Laki-laki	Dibawah 21 Tahun	DIV/S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
159	Muchamad Faris Nur Sabil	Laki-laki	21 - 30 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	3	3
160	Mely Astutik	Perempuan	Dibawah 21 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
161	HIDAYATURAHMAN	Laki-laki	Dibawah 21 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
162	AYUDIA REGINA ANANTA	Perempuan	21 - 30 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	3	3	3	3	3
163	Yuli Yulianti	Perempuan	Dibawah 21 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
164	Muhammad Bagas Satrio	Laki-laki	Dibawah 21 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	3	3
165	STEFANUS AGUNG	Laki-laki	21 - 30 Tahun	DIV/S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	3	4	4	4	4
166	Nurul Hikmah	Perempuan	Dibawah 21 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4

No	Nama	Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Nilai Per Unsur Pelayanan								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
167	Yosep Septian Tinongga Minipko	Laki-laki	21 - 30 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	4	3	3	4	4	4	3	4
168	Tegar zidan sulladi	Laki-laki	Dibawah 21 Tahun	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	3	4	4	3	4
169	ELDA AYU MERITA PUTRI	Perempuan	Dibawah 21 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	3	4	3
170	Rasya. Miftahul Rizqi	Laki-laki	Dibawah 21 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	3	4	4	4	4	4	4	4
171	verliana00@gmail.com	Perempuan	Dibawah 21 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	3	4	4	4	3	3	4	4
172	Hanuf Nurwiyanti	Perempuan	Dibawah 21 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
173	Ardiansyah	Laki-laki	Dibawah 21 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	3	4	3	4	4	4	4	3
174	Salma Nabila	Perempuan	Dibawah 21 Tahun	DIV/S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
175	Zhilan Hannina Hidayat	Perempuan	Dibawah 21 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	4	4	4	4	4	4
176	Rizka Aurelia Safitri	Perempuan	Dibawah 21 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	3	3
177	jiبران rafsanjani	Laki-laki	21 - 30 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Jumlah Nilai Per Unsur						660	653	645	663	659	667	669	660	650
Nilai Rata Rata Per Unsurdalam skala likert						3,73	3,69	3,64	3,75	3,72	3,77	3,78	3,73	3,67
Nilai Rata Rata Per Unsur						93,22	92,23	91,10	93,64	93,08	94,21	94,49	93,22	91,81
Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR per unsur x 0.1111)						0,41	0,41	0,40	0,42	0,41	0,42	0,42	0,41	0,41
IKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25)						92,99	3,72							
Mutu Pelayanan						A	SANGAT BAIK							



LAPORAN
HASIL TINDAK LANJUT
PELAKSANAAN SURVEI
KEPUASAAN MASYARAKAT
SEMESTER II

TAHUN

2024

POLITEKNIK PEMBANGUNAN PERTANIAN MALANG



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Politeknik Pembangunan Pertanian Malang perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses continuous improvement dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Politeknik Pembangunan Pertanian Malang periode periode Semester II tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Semester II 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3.73	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.72	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	3.70	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	3.67	Sangat Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3.71	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3.76	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3.77	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.71	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	3.73	Sangat Baik

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

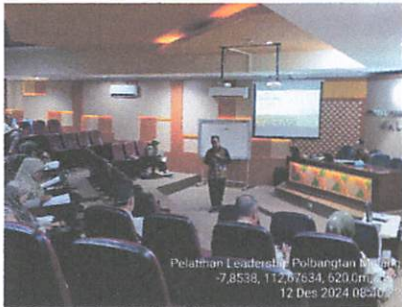
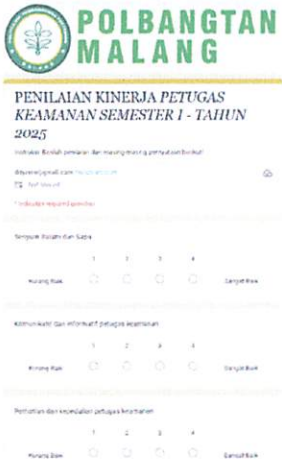
Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Unsur Biaya/Tarif	1.1. Evaluasi dan Penyesuaian tarif layanan berdasarkan kebutuhan dan kemampuan pengguna	✓	✓			Bagian Umum
		1.2. Transparansi informasi tarif layanan melalui media sosial, website dan papan informasi	✓	✓	✓		Bagian Umum
2	Unsur Waktu Layanan	2.1. Peningkatan kapasitas petugas untuk efisiensi waktu pelayanan	✓	✓	✓		Humas
		2.2. Monitoring dan evaluasi waktu layanan secara berkala	✓	✓	✓		Humas
3	Unsur Kelengkapan Sarana dan Prasarana	3.1. Inventaris Perbaikan dan Kerusakan Sarana Prasarana	✓	✓	✓	✓	Setiap unit
		3.2. Melakukan Monitoring dan Evaluasi sarana prasarana Kampus maupun asrama	✓	✓	✓		Setiap unit

BAB III REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	1.1. Evaluasi dan Penyesuaian tarif layanan berdasarkan kebutuhan dan kemampuan pengguna	Sudah	Pelaksanaan publik hearing dan SK SPP dan PP Tarif		Tidak ada
	1.2. Transparansi informasi tarif layanan melalui media sosial, website dan papan informasi	Sudah	tarif layanan dan mekanisme kunjungan magang dipublikasikan di berbagai kanal sesuai dengan SK Penetapan Standar Pelayanan Publik Nomor B-5011/Kpts/TU.2.10/I.9.1/07/2024		Tidak ada

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
	1.3. Peningkatan kapasitas petugas untuk efisiensi waktu pelayanan	Sudah	Pelaksanaan pelatihan komunikasi efektif dan leadership di akhir tahun 2024 untuk meningkatkan kompetensi dan kapasitas pegawai dalam melaksanakan tugas layanan dan mewujudkan pelayanan prima		Tidak ada
2	2.1. Monitoring dan evaluasi waktu layanan secara berkala	Sudah	Penilaian evaluasi berkala layanan Satpam, OB, BMN dan Keuangan melalui Google Form dan Aplikasi Smart Service		

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
3	3.1. Inventaris Perbaikan dan Kerusakan Sarana Prasarana	Sudah	identifikasi dan inventarisasi sarana dan prasarana yang perlu dilakukan pemeliharaan SK Inventarisasi dan RKBMN	 KEMENTERIAN PERTANIAN KEMENTERIAN LINGKUNGAN, KETAHANAN PANGAN DAN KETAHANAN GIZI POLITEKNIK PEMBANGUNAN PERTANIAN (POLBANGTAN) MALANG KEPUTUSAN DIREKTUR POLITEKNIK PEMBANGUNAN PERTANIAN MALANG NOMOR: 2419/Kep. PT.20.1.10.05.1025 TENTANG PEMISUKAN PANITIA PENGURUSAN BARANG MILIK NEGARA PADA POLITEKNIK PEMBANGUNAN PERTANIAN MALANG DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA DIREKTUR POLITEKNIK PEMBANGUNAN PERTANIAN MALANG Maksud 1. untuk menjamin keberlanjutan dan pertumbuhan Politeknik Pembangunan Pertanian Malang dalam rangka melaksanakan tugas pokok dan fungsi sebagai lembaga pendidikan tinggi di bidang pertanian; 2. untuk menjamin keberlanjutan dan pertumbuhan Politeknik Pembangunan Pertanian Malang dalam rangka melaksanakan tugas pokok dan fungsi sebagai lembaga pendidikan tinggi di bidang pertanian; 3. untuk menjamin keberlanjutan dan pertumbuhan Politeknik Pembangunan Pertanian Malang dalam rangka melaksanakan tugas pokok dan fungsi sebagai lembaga pendidikan tinggi di bidang pertanian; Maksud 1. untuk menjamin keberlanjutan dan pertumbuhan Politeknik Pembangunan Pertanian Malang dalam rangka melaksanakan tugas pokok dan fungsi sebagai lembaga pendidikan tinggi di bidang pertanian; 2. untuk menjamin keberlanjutan dan pertumbuhan Politeknik Pembangunan Pertanian Malang dalam rangka melaksanakan tugas pokok dan fungsi sebagai lembaga pendidikan tinggi di bidang pertanian; 3. untuk menjamin keberlanjutan dan pertumbuhan Politeknik Pembangunan Pertanian Malang dalam rangka melaksanakan tugas pokok dan fungsi sebagai lembaga pendidikan tinggi di bidang pertanian;	
	3.2. Melakukan Monitoring dan Evaluasi sarana prasarana Kampus maupun asrama	Sudah	Penggunaan Aplikasi Polbangtan Smart Service untuk mendata keluhan terkait sarana prasarana sekalgus wadah untuk memonitoring sarana prasarana Aplikasi Smart Service tersedia di Playstore	16:26  Smart Service POLBANGTAN MALANG Pelaporan Cepat Tanggap, Solusi Tepat Setiap laporan akan langsung diteruskan ke tim yang berwenang untuk diproses, sehingga perbaikan dapat dilakukan lebih cepat. Lewati	Tidak ada

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Politeknik Pembangunan pertanian Malang telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.
2. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab
1	Monitoring dan evaluasi waktu layanan secara berkala	Ceklis monitoring	Setiap Bulan	Masing-masing bidang terkait



Malang, 4 Juli 2025

Direktur

Dr. Setya Budhi Udrayana, S.Pt., M.Si
NIP. 19690511 199602 1 001