



LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
SEMESTER 2 TAHUN 2025**

A. PENDAHULUAN

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan salah satu instrumen evaluasi yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Pelaksanaan SKM bertujuan untuk memperoleh gambaran mengenai persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, sekaligus menjadi dasar dalam menetapkan kebijakan dan strategi peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan sesuai dengan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

Pelaksanaan SKM Semester II Tahun 2025 menghasilkan informasi yang objektif mengenai capaian kinerja pelayanan pada setiap unsur pelayanan. Hasil survei tidak hanya menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat, tetapi juga memberikan masukan terhadap aspek-aspek pelayanan yang masih perlu dipertahankan maupun ditingkatkan. Oleh karena itu, hasil SKM menjadi bagian penting dalam proses evaluasi dan perbaikan layanan agar penyelenggaraan pelayanan publik semakin efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan hasil SKM Semester II Tahun 2025, seluruh unsur pelayanan memperoleh kategori mutu Sangat Baik dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berkisar antara 91,86 sampai dengan 94,46. Meskipun demikian, prinsip peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan (*continuous improvement*) tetap menjadi komitmen organisasi. Evaluasi terhadap hasil survei menunjukkan bahwa terdapat beberapa unsur yang memiliki nilai relatif lebih rendah dibandingkan unsur lainnya, yaitu Sistem, Mekanisme, dan Prosedur serta Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan. Kedua unsur tersebut ditetapkan sebagai prioritas dalam penyusunan rencana tindak lanjut sebagai upaya untuk meningkatkan efektivitas pelayanan dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Laporan Hasil Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2025 ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan evaluasi pelayanan publik sekaligus sebagai dokumen yang memuat rencana perbaikan terhadap unsur-unsur pelayanan yang menjadi prioritas. Diharapkan pelaksanaan tindak lanjut yang telah direncanakan dapat meningkatkan kualitas pelayanan, memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh layanan, serta mendorong terciptanya pelayanan publik yang profesional, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

B. DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Politeknik Pembangunan Pertanian Malang periode periode Semester II tahun 2025 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 Tahun 2025

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	94.14	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	91.94	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	94.46	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	94.14	Sangat Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	94.06	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	94.22	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	94.06	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	91.86	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	94.06	Sangat Baik

C. ANALISIS HASIL SKM

Hasil SKM menunjukkan bahwa secara umum penyelenggaraan pelayanan publik telah memenuhi harapan masyarakat. Nilai tertinggi diperoleh pada unsur Waktu Penyelesaian sebesar 94,46, yang menunjukkan bahwa pelayanan telah diberikan secara tepat waktu sesuai standar pelayanan.

Namun demikian, terdapat dua unsur yang memerlukan perhatian untuk peningkatan berkelanjutan, yaitu:

Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (91,94), yang menunjukkan perlunya penyederhanaan alur pelayanan, peningkatan kejelasan informasi, serta peningkatan kemampuan petugas dalam memberikan informasi kepada masyarakat.

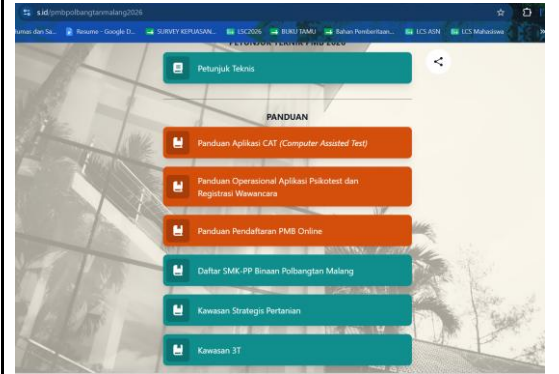
Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (91,86), yang menunjukkan perlunya peningkatan efektivitas pengelolaan pengaduan, percepatan respons, transparansi tindak lanjut, serta kemudahan akses kanal pengaduan.

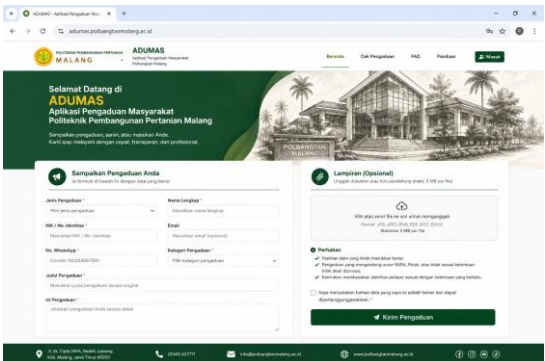
D. RENCANA TINDAK LANJUT PELAKSANAAN SKM

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Melakukan penyederhanaan persyaratan dan alur layanan agar lebih efisien, jelas, dan mudah dipahami oleh masyarakat.	Maret 2026	Bagian Umum
		Menyediakan panduan layanan yang ringkas dan informatif dalam bentuk media cetak maupun digital.	Maret 2026	Bagian Umum
		Memberikan pelatihan keterampilan komunikasi dan pelayanan prima kepada petugas agar lebih responsif serta berorientasi pada kebutuhan pengguna layanan.	Maret 2026	Bagian Umum
2	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Memperkuat sistem pengelolaan pengaduan melalui peningkatan kecepatan respons, transparansi tindak lanjut, serta optimalisasi kanal pengaduan yang mudah diakses masyarakat.	Maret 2026	Bagian Umum

E. 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
1	Melakukan penyederhanaan persyaratan dan alur layanan agar lebih efisien, jelas, dan mudah dipahami oleh masyarakat.	Sudah	Telah dilakukan peninjauan terhadap alur pelayanan dan persyaratan pada setiap jenis layanan. Informasi pelayanan disusun lebih sederhana dan dipublikasikan melalui media informasi pelayanan, website, serta papan informasi sehingga masyarakat lebih mudah memahami prosedur yang harus dipenuhi.	
	Menyediakan panduan layanan yang ringkas dan informatif dalam bentuk cetak maupun digital.	Sudah	Telah disusun dan dipublikasikan panduan pelayanan dalam bentuk infografis, leaflet, dan media digital yang memuat persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya, serta mekanisme penyampaian pengaduan. Panduan tersebut tersedia pada ruang pelayanan dan media resmi instansi. (contoh: alur penerimaan mahasiswa baru: https://s.id/pmbpolbangtanmalang2026)	

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan
	Memberikan pelatihan keterampilan komunikasi dan pelayanan prima kepada petugas agar lebih responsif serta berorientasi pada kebutuhan pengguna layanan	Sudah	Dilaksanakan briefing dan pembinaan kepada petugas pelayanan mengenai standar pelayanan prima, etika komunikasi, serta peningkatan kemampuan dalam memberikan informasi dan pendampingan kepada masyarakat. Evaluasi pelayanan dilakukan secara berkala melalui rapat internal.	
2	Memperkuat sistem pengelolaan pengaduan melalui peningkatan kecepatan respons, transparansi tindak lanjut, serta optimalisasi kanal aduan yang mudah dijangkau masyarakat.	Sudah	Pengelolaan pengaduan telah dioptimalkan melalui Sistem Aduan Masyarakat (Adumas). Setiap pengaduan yang masuk dilakukan verifikasi, didistribusikan kepada unit terkait, dipantau proses penyelesaiannya, serta diberikan tanggapan kepada pelapor sesuai standar waktu layanan. Monitoring dan evaluasi pengaduan dilaksanakan secara berkala untuk memastikan seluruh aduan ditindaklanjuti dengan cepat, tepat, dan transparan.	

F. KESIMPULAN

Tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2025 merupakan bentuk komitmen organisasi dalam menerapkan prinsip perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*) terhadap kualitas pelayanan publik. Meskipun seluruh unsur pelayanan telah memperoleh kategori Sangat Baik, evaluasi tetap dilakukan untuk mengidentifikasi area yang masih dapat ditingkatkan.

Melalui pelaksanaan rencana tindak lanjut ini diharapkan kualitas pelayanan semakin efektif, transparan, mudah diakses, dan mampu meningkatkan kepuasan masyarakat pada periode survei berikutnya. Bagian Umum akan melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan setiap rencana tindak lanjut guna memastikan seluruh program peningkatan pelayanan berjalan sesuai target yang telah ditetapkan.



Malang, 4 Februari 2026

Direktur

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

NIP. 19690511 199602 1 001