LAPORAN PELAKSANAAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

BALAI PERAKITAN DAN PENGUJIAN

TANAMAN HIAS

TAHUN 2026

NOMOR DOKUMEN:
B-397/HM.100/H.3.3/07/2026

BALAI PERAKITAN DAN PENGUJIAN TANAMAN HIAS
PUSAT PERAKITAN DAN MODERNISASI PERTANIAN HORTIKULTURA
BADAN PERAKITAN DAN MODERNISASI PERTANIAN
KEMENTERIAN PERTANIAN

2026

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI....2
DAFTAR ISI....2
BAB I....1
BAB I....1
PENDAHULUAN....1
PENDAHULUAN....1
1.1 Latar Belakang....1
1.1 Latar Belakang....1
1.2 Tujuan dan Manfaat....1
1.2 Tujuan dan Manfaat....1
1.3 Metode Pengumpulan Data....2
1.3 Metode Pengumpulan Data....2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM....3
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM....3
1.5 Penentuan Jumlah Responden....3
1.5 Penentuan Jumlah Responden....3
BAB II....4
BAB II....4
ANALISIS DATA SKM....4
ANALISIS DATA SKM....4
2.1 Analisis Responden....4
2.1 Analisis Responden....4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan....5
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan....5
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut....6
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut....6
2.4 Tren Nilai SKM....8
2.4 Tren Nilai SKM....8

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

BAB III.....9
BAB III.....9
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA.....9
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA.....9
BAB IV.....11
BAB IV.....11
KESIMPULAN.....11
KESIMPULAN.....11
LAMPIRAN.....14
LAMPIRAN.....14
1. Kuesioner.....14
1. Kuesioner.....14

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

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 tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, 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.

Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Hias menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;

4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara online oleh Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Hias. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Hias yaitu :

1. **Persyaratan**: Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur**: Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
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. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
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.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

6. **Kompetensi pelaksana**: Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana**: Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan**: Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana**: Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.4 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.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 80 orang dan sampel sebanyak 62 responden.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 62 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
Jenis Kelamin	Pria	7	11,29%
	Wanita	18	29,03%
	Tidak tercatat	37	59,68%
Usia	< 17 tahun	5	8,06%
	17-25 tahun	40	64,52%
	26-34 tahun	5	8,06%
	35-44 tahun	5	8,06%
	45-54 tahun	7	11,29%
Pekerjaan	ASN/TNI/Polri	7	11,29%
	Karyawan Swasta	3	4,84%
	Wirausaha	1	1,61%
	Pelajar/Mahasiswa	43	69,35%
	Lainnya	8	12,90%
Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	60	96,77%
	Disabilitas	2	3,23%
Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0,00%
	Disabilitas Intelektual	0	0,00%
	Disabilitas Mental	0	0,00%
	Disabilitas Sensorik	2	3,23%

Catatan: Sebanyak 37 respons berasal dari kanal www.skm.go.id yang tidak mencatat jenis kelamin; data tersebut disajikan dalam kategori “Tidak tercatat”

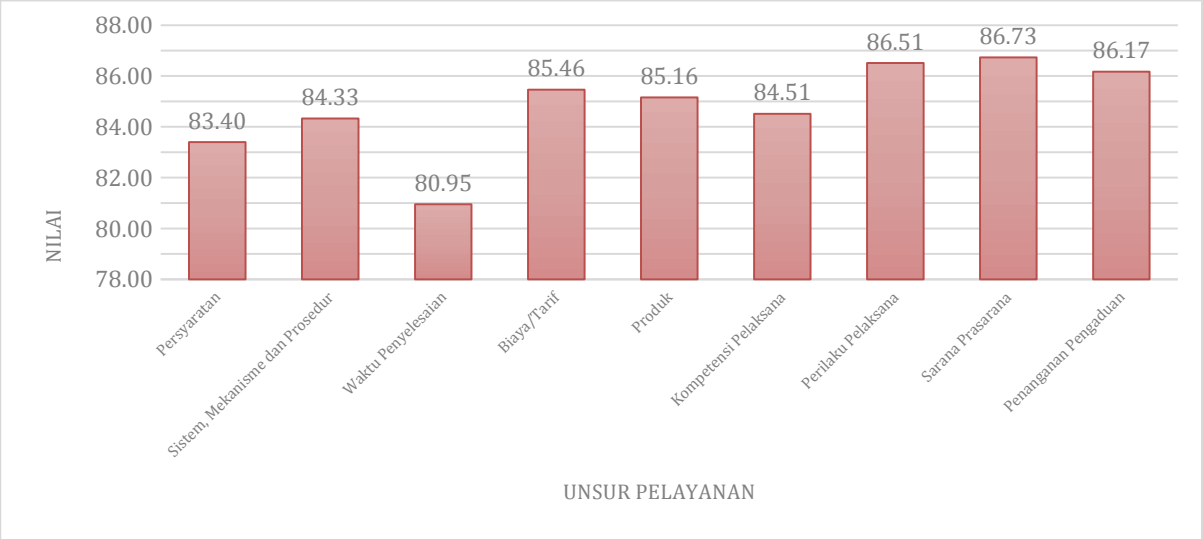
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan	Nilai Konversi
1.	Layanan Pegujian dan Penilaian Kesesuaian	14	84,82	83,33	82,14	85,71	85,71	84,82	85,42	87,50	82,14	84,62	3,38
2.	Pendampingan Modernisasi Pertanian	11	82,95	89,39	84,09	87,88	86,36	88,64	92,42	86,36	93,18	87,92	3,52
3.	Penyediaan Benih Sumber	4	84,38	81,25	75,00	85,42	87,50	81,25	83,33	87,50	87,50	83,68	3,35
4.	Penyebarluasan Hasil	33	81,44	83,33	82,58	82,83	81,06	83,33	84,85	83,33	84,09	82,98	3,32
Rerata IKM Per Unsur			83,40	84,33	80,95	85,46	85,16	84,51	86,51	86,17	86,73	84,80	
IKM Unit Layanan			3,39										
Mutu Unit Layanan			B										

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil pengolahan 62 responden, nilai IKM unit layanan sebesar 84,80 dengan mutu pelayanan B (Baik). Tiga unsur dengan nilai terendah adalah Waktu Penyelesaian sebesar 80,95, Persyaratan sebesar 83,40, serta Sistem, Mekanisme, dan Prosedur sebesar 84,33. Pada tingkat jenis layanan, nilai Waktu Penyelesaian terendah terdapat pada Penyediaan Benih Sumber, yaitu 75,00, sedangkan unsur Persyaratan pada layanan Penyebarluasan Hasil memperoleh nilai 81,44.

Secara kualitatif, sebagian besar responden menilai petugas ramah, pelayanan baik, dan informasi yang diberikan bermanfaat. Masukan perbaikan terutama berkaitan dengan tempo dan ketegasan penyampaian, kesiapan kegiatan kunjungan, kecukupan kursi dan fasilitas aula, petunjuk lokasi, serta kebutuhan agar proses layanan lebih sederhana dan responsif. Responden juga mengusulkan penambahan kegiatan praktik bagi kunjungan pelajar, keberagaman tanaman, ruang layanan yang nyaman, dan dukungan tempat tinggal bagi peserta magang.

Prioritas tindak lanjut diarahkan pada Waktu Penyelesaian dan Persyaratan Pelayanan melalui evaluasi alur dan standar waktu, pemantauan status, penyederhanaan persyaratan, serta publikasi informasi yang mudah diakses. Masukan pendukung ditangani melalui perbaikan operasional.

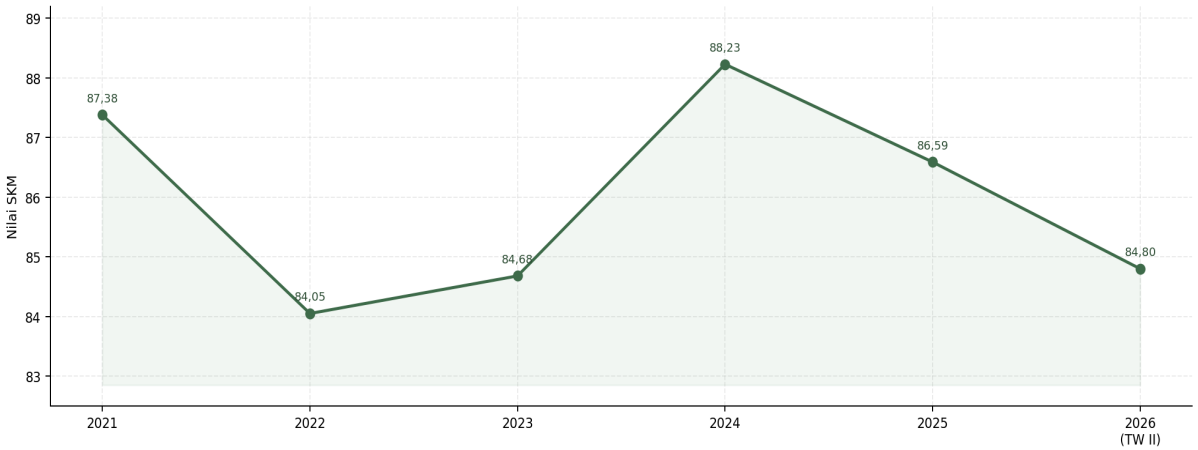
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	**Persyaratan Layanan**	· Meninjau dan menstandardisasi persyaratan agar hanya memuat dokumen yang relevan dan diperlukan. · Menyusun daftar periksa dan alur layanan yang ringkas, jelas, serta mudah dipahami untuk setiap jenis layanan. · Mempublikasikan persyaratan melalui situs web, QR code, dan meja layanan serta melakukan verifikasi awal kelengkapan.	**Triwulan III-IV 2026**	**Tim Kerja Layanan dan Pendayagunaan Hasil**
2	**Waktu Pelayanan**	· Mengevaluasi alur proses dan standar waktu pada setiap jenis layanan, terutama penyediaan benih sumber. · Menetapkan target waktu internal, daftar kendali, serta pemantauan status penyelesaian layanan. · Mengoptimalkan kanal layanan daring dan mekanisme eskalasi apabila terjadi keterlambatan..	**Triwulan III 2026**	**Tim Kerja Layanan dan Pendayagunaan Hasil**

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Hias dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan grafik di atas, nilai SKM menunjukkan pola yang fluktuatif, yaitu 87,38 pada tahun 2021; 84,05 pada tahun 2022; 84,68 pada tahun 2023; 88,23 pada tahun 2024; 86,59 pada tahun 2025; dan 84,80 pada Triwulan II tahun 2026. Nilai tahun 2026 turun 1,79 poin dibandingkan tahun 2025, namun masih berada pada mutu pelayanan B (Baik). Penurunan tersebut menjadi dasar untuk memperkuat tindak lanjut, khususnya pada waktu penyelesaian, persyaratan, dan konsistensi prosedur pelayanan.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Hias periode 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2025

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	**85,63**
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	**87,50**
3	Waktu Penyelesaian	**90,63**
4	Biaya/Tarif	**91,25**
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	**88,75**
6	Kompetensi Pelaksana	**83,75**
7	Perilaku Pelaksana	**90,63**
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	**87,71**
9	Sarana dan Prasarana	**88,33**

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Hias telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode 2025. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	**Persyaratan**: Melakukan review dan penyederhanaan dokumen persyaratan dan Menyusun panduan persyaratan layanan yang mudah dipahami.	Sudah	Kegiatan ini bertujuan untuk memangkas persyaratan yang tidak relevan, menyusun kembali daftar dokumen yang benar-benar diperlukan, serta membuat format panduan persyaratan yang ringkas dan informatif. Selain itu, informasi persyaratan akan dipublikasikan secara daring agar dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat	
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur: Menyusun SOP yang ringkas dan efisien.	Sudah	SOP baru akan mempermudah pengguna memahami tahapan layanan serta meminimalkan potensi kesalahan atau kebingungan	
3	Kompetensi Pelaksana: Melaksanakan pelatihan peningkatan kompetensi petugas	Sudah	Pelaksana mendapatkan bimbingan komunikasi efektif, pelayanan prima, dan peningkatan kompetensi teknis, guna memastikan mutu layanan publik yang lebih baik dan konsisten.	

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai April hingga Juni 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 62 orang mengisi SKM pada Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Hias di triwulan II tahun 2026. Layanan penybarluasan hasil standardisasi menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 33 orang.

- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Hias, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 84,80. Meskipun demikian, nilai SKM Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Hias menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2026.

- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu pelayanan dan persyaratan layanan.

- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Hias telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 90 % (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)

Ditandatangani secara elektronik oleh
Plt. Kepala Balai Perakitan dan
Pengujian Tanaman Hias,

Dr. Ir. Erna Suryani, M.Si
NIP 196710171998032001

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

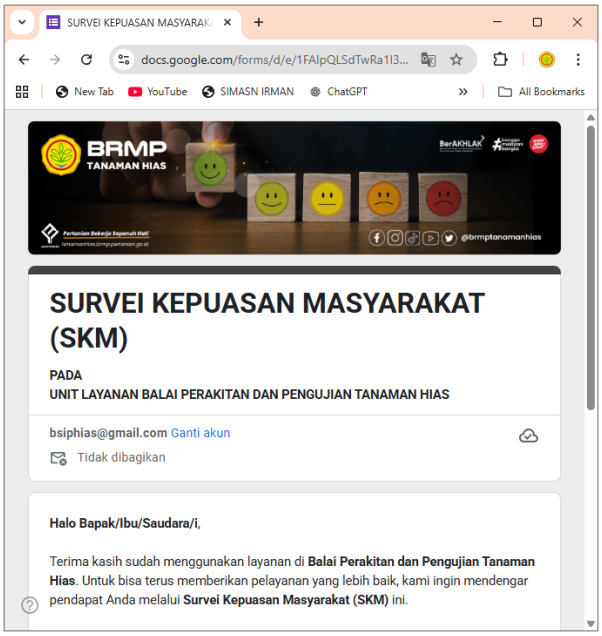
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

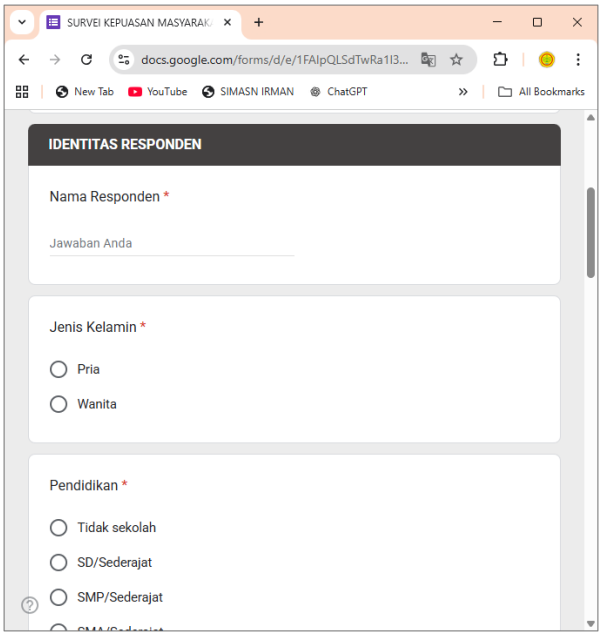
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

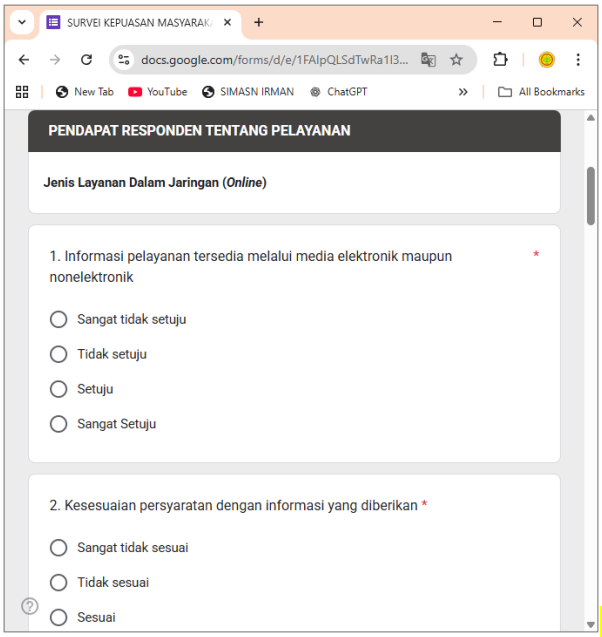
LAMPIRAN

1. Kuesioner

Formulir kepuasan pelanggan pada Goole Form (https://forms.gle/g8PUE1H6pSmv15kLA)







Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Formulir kepuasan pelanggan pada Aplikasi SKM (https://skm.go.id/share/instansi/fffa2e13-a286-487c-90c2-034403cf4ec1/2)

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).