

# LAPORAN PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Tahun 2024

Loka Pengawas Obat  
dan Makanan di  
Kabupaten  
Sanggau



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

     **BPOM Sanggau** (0564) 2027066

**Layanan ULPK**

(Unit Layanan Pengaduan Konsumen)



**0853 8783 0799**

## **DAFTAR ISI**

DAFTAR ISI .....	ii
BAB I .....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1    Latar Belakang.....	1
1.2    Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	1
1.3    Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II.....	3
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.....	4
BAB III .....	5
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	5
3.1    Jumlah Responden SKM.....	6
3.2    Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	6
BAB IV.....	8
ANALISIS HASIL SKM .....	8
4.1    Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan per Unsur Layanan Pelayanan .	8
4.2    Rencana Tindak Lanjut .....	9
4.3    Tren Nilai SKM.....	12
BAB V.....	13
KESIMPULAN.....	13

LAMPIRAN.....	14
1.    Kuesioner.....	14
2.    Hasil Olah Data SKM.....	14
3.    Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM.....	14
4.    Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM pada Periode Sebelumnya .....	15

**SURAT PERNYATAAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Erik Budianto Tampubolon, S.Si.Apt  
NIP : 19830108 200712 1 001  
Jabatan : Kepala Loka POM di Kab. Sanggau  
Unit Kerja : Loka POM di Kab. Sanggau

Dengan ini saya menyatakan bahwa data pada Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaporkan pada laporan ini adalah benar dan merupakan data hasil respon yang diberikan oleh responden survei atas layanan yang diberikan.

Saya paham dan menyadari bahwa data yang dilaporkan memiliki dampak penting dalam berbagai aspek, antara lain penilaian kinerja organisasi dan perbaikan berkelanjutan atas pelayanan publik yang dilaksanakan. Oleh karena itu, saya menyatakan bahwa saya bertanggung jawab sepenuhnya atas kebenaran dan keakuratan data yang dilaporkan.

Jika di kemudian hari ditemukan adanya ketidakbenaran atau ketidakakuratan dalam data yang dilaporkan, saya bersedia menanggung segala konsekuensi dan tanggung jawab yang timbul dari ketidaksesuaian data tersebut.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, tanpa ada paksaan dari pihak manapun, dan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Sanggau, 21 Agustus 2024

Kepala Loka POM di Kab. Sanggau,



Erik Budianto Tampubolon, S.Si.Apt

## **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 dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan 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 Loka POM di Kabupaten Sanggau sebagai salah satu penyedia layanan publik di Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) 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. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

#### **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 Loka POM di Kabupaten Sanggau.

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.
5. Mendorong pencapaian kinerja dan komitmen antikorupsi pada unit pelayanan di Badan POM dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dengan dilakukan 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 di lingkungan Badan POM;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup
6. Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
7. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan;
8. Diketahuinya indikator keberhasilan Reformasi Birokrasi Badan POM melalui peningkatan kualitas pelayanan publik Badan POM.

## **BAB II**

### **PENGUMPULAN DATA SKM**

#### **2.1. Pelaksana SKM**

Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 pada Loka POM di Kabupaten Sanggau dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (sebagaimana terlampir).

#### **2.2. Metode Pengumpulan Data**

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner melalui tautan <http://tinyurl.com/YanblkLokaSanggau> yang disebarluaskan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 11 (sebelas) pertanyaan yang mencakup 9 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 Loka POM di Kabupaten Sanggau 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 informasi 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. **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. 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).

### 2.3. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan secara online melalui tautan <http://tinyurl.com/YanblikLokaSanggau> pada waktu jam layanan maupun di luar jam layanan, serta pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan.

### 2.4. Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik per tahun dan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 7 (tujuh) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja Kerja
1.	Persiapan pelaksanaan		
	a. Pengumpulan data jenis dan pengguna layanan	Minggu III Februari s.d. Minggu I Maret 2024	10
	b. Penetapan target responden survei dan penyiapan tautan survei	Minggu II s.d. III Maret 2024	9
2.	Pelaksanaan survei oleh UPP	1 April s.d. 30 Juni 2024 *diperpanjang hingga 12 Juli 2024	61
3.	Pengolahan survei	Minggu I April s.d. Minggu IV Juli 2024	71
4.	Pelaporan survei oleh UPP	Minggu V Juli s.d. Minggu III Agustus 2024	15

### 2.5. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan jumlah responden, terlebih dahulu menghitung jumlah populasi penerima layanan pada periode sebelumnya dari setiap jenis layanan Loka POM di Kabupaten Sanggau. Selanjutnya, dari jumlah populasi tersebut dilakukan perhitungan berdasarkan tabel Krejcie and Morgan sesuai PermenPAN dan RB nomor 14 tahun 2017 sehingga didapatkan jumlah minimum sampel yang akan dijadikan sebagai responden. Berikut jumlah populasi dan sampel Loka POM di Kabupaten Sanggau tahun 2024

No	Jenis	Populasi	Sampel
1.	Layanan Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap	0	0

2.	Layanan Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	4	1
3.	Layanan Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	28	7
<b>Jumlah</b>		32	<b>8</b>

### BAB III

## HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

### 3.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 8 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	3	37,5%
		Perempuan	5	62,5%
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	5	62,5%
		DI/D2/D3	0	0%
3	Pekerjaan	D4/S1	3	37,5%
		S2/Profesi/S3	0	0%
4	Usia	PNS/TNI/Polri	1	12,5%
		Pegawai Swasta	0	0%
	Wiraswasta	Wiraswasta	2	25%
		Pelajar/mahasiswa	4	50%
	Peneliti/dosen	Peneliti/dosen	0	0%
		Lainnya	1	12,5%
	Usia	≤ 25 Tahun	4	50%
		26 – 30 Tahun	1	12,5%
	Usia	31 – 35 Tahun	1	12,5%
		36 – 40 Tahun	1	12,5%
	Usia	≥ 41 Tahun	1	12,5%

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

Pengolahan data SKM menggunakan aplikasi SapaAPIP dan diperoleh hasil sebagai berikut :

#### a. Nilai SKM per jenis layanan

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	92,86	97,62	93,65	92,86	92,86	95,24	100	92,86	95,24	94,80

Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

Unsur Pelayanan		2023	2024	Naik/Turun
U1	Persyaratan	90,83	93,75	2,92
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	90,83	97,92	7,09
U3	Waktu Penyelesaian	91,11	94,44	3,33
U4	Biaya/Tarif	91,67	93,75	2,08
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	92,50	93,75	1,25
U6	Kompetensi Pelaksana	94,17	95,83	1,66
U7	Perilaku Pelaksana	95,00	100	5
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	93,33	93,75	0,42
U9	Sarana dan Prasarana	92,50	95,83	3,33
<b>Nilai SKM Unit Layanan</b>		92,44	95,45	3,01

Keterangan:

- : Mutu Pelayanan A (Sangat Baik; 88,31 – 100,00)
- : Mutu Pelayanan B (Baik; 76,61 - 88,30)
- : Mutu Pelayanan C (Kurang Baik; 65,00 – 76,60)
- : Mutu Pelayanan D (Tidak Baik; 25,00 – 64,99)



## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

#### **4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Pelayanan Publik**

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Persyaratan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, sistem mekanisme dan prosedur, serta penanganan pengaduan, saran, dan masukan mendapatkan nilai yang paling rendah dari unsur yang lain, yaitu 3,75
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi 4 dari unsur layanan, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur serta Kompetensi Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,83.

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

- a) "Semoga dapat membantu menjangkau UMKM lebih banyak dan lebih luas".
- b) "Sepertinya loka pom sanggau harus menambah anggota dan juga membuat laboratorium".
- c) "Mengharapkan agar loka POM Kabupaten Sanggau dapat meningkatkan SIDAK ke pelaku produksi pangan olahan yang berada di wilayah kabupaten Sanggau".
- d) "Loka Pom Sanggau harus lebih sering menyampaikan sosialisasi informasi penting sesuai tupoksi Loka Pom melalui media radio dan sebagainya".

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut:

- 1) Pada unsur persyaratan, rata-rata pelanggan yang berkonsultasi adalah pelaku usaha Mikro dan Kecil, dan Sebagian besar pelanggan kesulitan untuk memenuhi persyaratan yang diminta dalam rangka penerbitan izin edar
- 2) Konsumen masih belum memahami biaya terkait layanan yang ada pada Loka POM di Kab. Sanggau.
- 3) Masyarakat yang berkonsultasi kurang memahami Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan yang tersedia. Publikasi Standar Pelayanan Publik telah dilakukan melalui berbagai media, namun kemungkinan masih belum menjangkau masyarakat yang bukan pelaku usaha.
- 4) Pelanggan belum mengetahui kanal-kanal pengaduan yang telah disediakan oleh Loka POM di Kab. Sanggau

Berdasarkan hasil SKM tahun 2024, telah dilakukan analisis penyebab permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dan disusun rencana tindak lanjut perbaikan.

#### 4.2. Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisis tersebut akan digunakan untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karenanya, berdasarkan hasil analisis tersebut, disusun rencana tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat internal pada tanggal 14 Agustus 2024. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan Nilai	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline	PIC
1	Untuk seluruh jenis layanan	Persyaratan	Rata-rata pelanggan yang berkonsultasi adalah pelaku usaha Mikro dan Kecil, dan Sebagian besar pelanggan kesulitan untuk memenuhi persyaratan yang diminta dalam rangka penerbitan izin edar	Mensosialisasikan persyaratan izin edar melalui berbagai media (sosialisasi, pertemuan yang diselenggarakan lintas sektor, media sosial, dll)	Desember 2024	Koordinator Infokom
		Biaya/Tarif	Konsumen masih belum memahami biaya terkait layanan yang ada pada Loka POM di Kab. Sanggau	Mensosialisasikan Standar Pelayanan Publik yang mencantumkan biaya (untuk biaya layanan Izin Penerapan CPPOB dan sertifikat CPOTB berkala sesuai dengan	Desember 2024	Koordinator Infokom

			PNBP di berbagai media.		
	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Masyarakat yang berkonsultasi kurang memahami Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan yang tersedia. Publikasi Standar Pelayanan Publik telah dilakukan melalui berbagai media, namun kemungkinan masih belum menjangkau masyarakat yang bukan pelaku usaha.	Publikasi spesifikasi jenis layanan untuk layanan informasi dan pengaduan melalui medsos dan melalui kegiatan KIE	Desember 2024	Koordinator Infokom
	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Pelanggan belum mengetahui kanal-kanal pengaduan yang telah disediakan oleh Loka POM di Kab. Sanggau	Mensosialisasikan kanal-kanal pengaduan yang telah disediakan oleh Loka POM di Kab. Sanggau melalui berbagai media (sosialisasi, pertemuan yang diselenggarakan lintas sektor, media sosial, dll)	Desember 2024	Koordinator Infokom

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan perlu

dibuatkan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

No	Jenis Layanan	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Timeline
1	Layanan Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	Semoga dapat membantu menjangkau UMKM lebih banyak dan lebih luas	Membuat perencanaan kegiatan pembinaan UMKM	Oktober 2024
2	Layanan Informasi dan Pengaduan	Sepertinya loka pom sanggau harus menambah anggota dan juga membuat laboratorium	Loka POM di Kabupaten Sanggau sedang berproses dalam pengembangan Laboratorium serta melakukan analisis beban kerja (ABK)	Oktober 2024
		Mengharapkan agar loka POM Kabupaten Sanggau dapat meningkatkan SIDAK ke pelaku produksi pangan olahan yang berada di wilayah kabupaten Sanggau	Menyusun rencana kegiatan pemeriksaan sarana produksi pangan olahan yang akan dilakukan sepanjang tahun 2024	Oktober 2024
		Loka Pom Sanggau harus lebih sering menyampaikan sosialisasi informasi penting sesuai tupoksi Loka Pom melalui media radio dan sebagainya	Menyusun rencana kegiatan publikasi melalui radio semester 2 tahun 2024	Oktober 2024

#### 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 analisis 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 Loka POM di Kabupaten Sanggau dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2024 pada Loka POM di Kabupaten Sanggau

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2024, dapat disimpulkan:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Loka POM di Kabupaten Sanggau, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 95,45. Nilai SKM Loka POM di Kabupaten Sanggau menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2024.
2. Unsur pelayanan yang termasuk pada unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu persyaratan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, sistem mekanisme dan prosedur, serta penanganan pengaduan, saran, dan masukan.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Perilaku Pelaksana, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, serta Sarana dan Prasarana

Sanggau, 21 Agustus 2024  
Kepala Loka POM di Kabupaten Sanggau



(Erik Budianto Tampubolon, S.Si,Apt)  
NIP 19830108 200712 1 001

## LAMPIRAN

1. Kuesioner

<http://tinyurl.com/YanblikLokaSanggau>

2. Hasil Olah Data SKM

**TABULASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN SANGGAU**

Jenis Layanan : Izin Penerapan CPPOB, Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan, Sertifikat Pemenuhan aspek CPOTB

Jumlah Responden : 32

Jumlah Target Responden : 8

No	Layanan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1		U2		U3			U4		U5		U6		U7		U8		U9		Saran
						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	8	9	10	11	12	13	14	15	
1	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	30	Laki-laki	S1	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Semoga dapat membantu menjangkau UMKM lebih banyak dan lebih luas
2	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	16	Perempuan	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	Sepertinya loka pom sanggau harus menambah anggota dan juga membuat laboratorium
3	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	16	Perempuan	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	5	6	5	6	6	5	5	5	5	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	Mengharapkan agar loka POM Kabupaten Sanggau dapat meningkatkan SIDAK ke pelaku produksi pangan olahan yang berada di wilayah kabupaten Sanggau
4	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	15	Perempuan	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	6	5	6	5	5	6	5	5	6	Pelayanan publik pada loka POM di kabupaten sanggau sangat baik dan memadai
5	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	37	Laki-laki	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Kami sangat puas dengan layanan loka pom di kabupaten Sanggau
6	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	17	Perempuan	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
7	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	65	Laki-laki	S1	Lainnya	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Semoga kedepannya dapat memenuhi kebutuhan pengujian laboratorium

8	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	31	Perempuan	S1	PNS/TNI/Polri	6	6	5	6	5	6	6	6	6	6	Loka Pom Sanggau harus lebih sering menyampaikan sosialisasi informasi penting sesuai tupoksi Loka Pom melalui media radio dan sebagainya
---	---	----	-----------	----	---------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

### 3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

#### 1. SK Tim Pelaksana SKM



**SURAT KEPUTUSAN**  
**KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN**  
**DI KABUPATEN SANGGAU**  
**NOMOR: HK.02.02.26B.26B5.06.22.38**

**TENTANG**  
PELAKSANAAN LAYANAN PUBLIK TAHUN 2022  
**LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN SANGGAU**

**KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN**  
**DI KABUPATEN SANGGAU**

**Menimbang:** Bawa untuk dapat memberikan pelayanan kepada konsumen / masyarakat secara optimal, baik dalam memberikan layanan informasi ataupun menerima pengaduan konsumen / masyarakat di wilayah Kabupaten Sanggau dan Kabupaten Sekadau dibentuk Unit Pelayanan Terpadu Loka POM di Kabupaten Sanggau.

**Mengingat:**

- Peraturan Badan POM No. 22 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;
- Keputusan MenPAN No. KEP / 25 / M.PAN / 2 / 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat

#### MEMUTUSKAN

**Menetapkan:** **KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN SANGGAU TENTANG PENETAPAN PELAKSANA LAYANAN PUBLIK**

**Pertama :** Menunjuk dan menetapkan pegawai yang Namanya tersebut dibawah ini sebagai Pelaksana Layanan Publik Loka POM di Kabupaten Sanggau dengan susunan seperti terlampir;

**Kedua :** Pelaksanaan Layanan Publik berfungas sebagai berikut:

- Memberikan Layanan Informasi dan Menerima Pengaduan dari Masyarakat / Konsumen;

**Ketiga :** Pelaksana Layanan Publik bertanggungjawab langsung kepada Kepala Loka POM di Kabupaten Sanggau;

**Keempat :** Hal-hal yang belum diatur dalam Surat Keputusan ini akan diatur kemudian

KELIMA.....



**Kelima :** Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Sanggau  
Pada tanggal : 13 Juni 2022  
Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Sanggau,  
  
Enik Budianto Tampubolon, S.Si, Apt.



**SURAT KEPUTUSAN**  
**KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN SANGGAU**  
**NOMOR: HK.02.02.26B.26B5.06.22.38**

**TENTANG**  
**PEMBENTUKAN TIM UNIT PELAYANAN TERPADU TAHUN 2022**

I. Pembina	: Erik Budianto Tampubolon, S.Si, Apt.
II. Petugas Layanan	: 1. Ariella Lionna, S.K.M 2. Devi Yolanda Siltonga, S.Si 3. Salis Nur Farida, S.T.P

Ditetapkan di : Sanggau  
Pada tanggal : 13 Juni 2022  
Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Sanggau,



Enik Budianto Tampubolon, S.Si, Apt.

## 2. Publikasi Hasil SKM

### a. Media Sosial Instagram

The screenshot shows an Instagram post from the account **bpom.sanggau**. The post features a circular graphic titled "HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT LOKA POM DI KABUPATEN SANGGAU TAHUN 2024". The center of the circle displays the value **95,45 (SANGAT BAIK)**. Surrounding this center are ten categories, each with a grade (A or AA) and a score:

- Persyaratan: A 93,78
- Sistem Mekanisme dan Prosedur: A 97,92
- Waktu Penyelesaian: A 84,44
- Biaya/Tarif: A 93,78
- Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan: A 83,78
- Kompetensi Pelaksana: A 85,83
- Perilaku Pelaksana: AA 100
- Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan: A 93,78
- Sarana dan Prasarana: A 95,83

The Instagram interface shows the post has been liked by **erikbudianto\_t** and 11 others, and was posted on **5 Agustus**. There are buttons for "Lihat insight" and "Promosikan postingan".

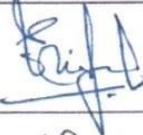
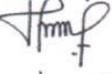
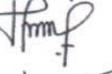
## b. Media Sosial Facebook



3. Dokumentasi rapat pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM



Nama Kegiatan : Rapat Rencana Tindak Lanjut Hasil STEM  
 Hari/Tanggal : Rabu /14 Agustus 2024  
 Tempat : Ruang Rapat Lova POM di kab. Sanggau

No	Nama	NIP	Tanda Tangan	
1	Erli B. Tamputihun	198308200712001		
2	Analisa Lianura, S.K.M	19910907 201903 2001		
3	Salis Mur Farida, S.TP	19940522 201903 2003		
4	Devi Yokunda Silitonga, S.Si.	19840927 201903 2008		
5	Transikur Diyanti, S.Ked	-		
6				
7				
8				
9				
10				



# LAPORAN

## HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PERIODE 2023



Loka POM di Kabupaten Sanggau

**Badan Pengawas  
Obat dan Makanan**

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **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 Loka POM di Kabupaten Sanggau 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 Loka POM di Kabupaten Sanggau periode 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2023**

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	90,83	A (Sangat Baik)
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	90,83	A (Sangat Baik)
3	Waktu Penyelesaian	91,11	A (Sangat Baik)
4	Biaya/Tarif	91,67	A (Sangat Baik)
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	92,50	A (Sangat Baik)
6	Kompetensi Pelaksana	94,17	A (Sangat Baik)
7	Perilaku Pelaksana	95,00	A (Sangat Baik)
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	93,33	A (Sangat Baik)
9	Sarana dan Prasarana	92,50	A (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/	Waktu	

		Kegiatan	TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	Penanggung Jawab
1	Unsur 1 Persyaratan	1.1 Menetapkan standar pelayanan publik terkait layanan Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik			√		Koordinator Infokom
		1.2 Melakukan publikasi standar pelayanan publik terkait layanan Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik serta publikasi di media elektronik			√		Koordinator Infokom
		1.3. Melakukan publikasi standar pelayanan publik terkait layanan Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik serta publikasi di media non elektronik			√		Koordinator Infokom
2	Unsur 2 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	2.1 Publikasi Sistem, Mekanisme, dan Prosedur di media elektronik			√		Koordinator Infokom
		2.2 Publikasi Sistem, Mekanisme, dan Prosedur di media non elektronik			√		Koordinator Infokom
3	Unsur 3 Waktu Penyelesaian	3.1 Publikasi Waktu Penyelesaian layanan di media elektronik			√		Koordinator Infokom
		3.2 Publikasi Waktu Penyelesaian layanan di media non elektronik			√		Koordinator Infokom

### **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	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	1.1 Menetapkan standar pelayanan publik terkait layanan Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	Sudah	Penetapan standar pelayanan publik Loka POM di Kabupaten Sanggau Tahun 2023 tanggal 3 Juli 2023	<a href="https://drive.google.com/drive/folders/1aV8qGJAfhrs02khkgBrcRlrHGdrXk_xZ">https://drive.google.com/drive/folders/1aV8qGJAfhrs02khkgBrcRlrHGdrXk_xZ</a>	-
	1.2 Melakukan publikasi standar pelayanan publik terkait layanan Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik serta publikasi di media elektronik	Sudah	Publikasi standar pelayanan publik di Instagram, Facebook, dan Subsite Loka POM di Kab. Sanggau	<a href="https://drive.google.com/drive/folders/1aV8qGJAfhrs02khkgBrcRlrHGdrXk_xZ">https://drive.google.com/drive/folders/1aV8qGJAfhrs02khkgBrcRlrHGdrXk_xZ</a>	-
	1.3. Melakukan publikasi standar pelayanan publik terkait layanan Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik serta publikasi di media non elektronik	Sudah	Publikasi standar pelayanan publik melalui brosur	<a href="https://drive.google.com/drive/folders/1aV8qGJAfhrs02khkgBrcRlrHGdrXk_xZ">https://drive.google.com/drive/folders/1aV8qGJAfhrs02khkgBrcRlrHGdrXk_xZ</a>	-
2	2.1 Publikasi Sistem, Mekanisme, dan Prosedur di media elektronik	Sudah	Publikasi Sistem, Mekanisme, dan Prosedur layanan di Instagram, Facebook, dan Subsite Loka POM di Kab. Sanggau	<a href="https://drive.google.com/drive/folders/1aV8qGJAfhrs02khkgBrcRlrHGdrXk_xZ">https://drive.google.com/drive/folders/1aV8qGJAfhrs02khkgBrcRlrHGdrXk_xZ</a>	-
	2.2 Publikasi Sistem, Mekanisme, dan	Sudah	Publikasi Sistem, Mekanisme, dan	<a href="https://drive.google.com/drive/folders/1aV8">https://drive.google.com/drive/folders/1aV8</a>	-

	Prosedur di media non elektronik		Prosedur layanan melalui brosur	<a href="#"><u>gGJAfhhs02kh kgBrcRlrHGdr Xk xZ</u></a>	
3	3.1 Publikasi Waktu Penyelesaian layanan media elektronik	Sudah	Publikasi Waktu Penyelesaian layanan di Instagram, Facebook, dan Subsite Loka POM di Kab. Sanggau	<a href="https://drive.google.com/drive/folders/1aV8gGJAfhhs02khkgBrcRlrHGdrXk xZ"><u>https://drive.google.com/drive/folders/1aV8gGJAfhhs02khkgBrcRlrHGdrXk xZ</u></a>	-
	3.2 Publikasi Waktu Penyelesaian layanan di media non elektronik	Sudah	Publikasi Waktu Penyelesaian layanan melalui brosur	<a href="https://drive.google.com/drive/folders/1aV8gGJAfhhs02khkgBrcRlrHGdrXk xZ"><u>https://drive.google.com/drive/folders/1aV8gGJAfhhs02khkgBrcRlrHGdrXk xZ</u></a>	-

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN**

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

1. Loka POM di Kabupaten Sanggau telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%
2. Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat 2023 seluruhnya telah dilaksanakan pada Triwulan III tahun 2023

Sanggau, 15 Desember 2023

Kepala Loka POM di Kab. Sanggau



Erik Budianto Tampubolon, S.Si, Apt  
NIP. 19830108 200712 1 001