



# LAPORAN

## PELAKSANAAN

## SURVEI KEPUASAN

## MASYARAKAT (SKM)

LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN BULELENG  
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
TAHUN 2025

## **SURAT PERNYATAAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Rai Gunawan, S.Farm., Apt.  
NIP : 19890311 201212 1 001  
Jabatan : Kepala Loka  
Unit Kerja : Loka POM di Kabupaten Buleleng

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.

Buleleng, 29 Juli 2025

Kepala Loka POM di Kabupaten Buleleng,



Rai Gunawan, S.Farm., Apt.

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
SURAT PERNYATAAN .....	ii
DAFTAR ISI .....	iii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1    Latar Belakang .....	1
1.2    Tujuan dan Manfaat .....	1
1.3    Metode Pengumpulan Data.....	2
1.4    Waktu Pelaksanaan SKM.....	3
1.5    Penentuan Jumlah Responden .....	3
BAB II ANALISIS DATA SKM .....	4
2.1    Analisis Responden.....	4
2.2    Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan.....	5
2.3    Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut.....	7
2.4    Tren Nilai SKM .....	9
BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA .....	10
BAB IV KESIMPULAN .....	15
LAMPIRAN .....	16

## **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 Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 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.

Loka POM di Kabupaten Buleleng 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 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 mandiri oleh Loka POM di Kabupaten Buleleng namun tetap dikoordinasikan oleh Tim Kerja Pengembangan Pelayanan Publik Biro Hukum dan Organisasi BPOM. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner pada aplikasi SapaAPIP 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 Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Loka POM di Kabupaten Buleleng 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.
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 satu kali dalam satu tahun. Pelaksanaan survei hingga mendapatkan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 8 (delapan) bulan dengan rincian tahapan sebagai berikut:

Tabel 1. Tahapan Pelaksanaan SKM

No.	Tahapan Kegiatan	Periode Pelaksanaan
1.	Persiapan pelaksanaan	
	a. Pengumpulan data jenis dan pengguna layanan	Minggu II Januari s.d. Minggu IV Februari 2025
	b. Penetapan target responden survei dan penyiapan tautan survei	Minggu I s.d. III Maret 2025
2.	Pelaksanaan survei oleh UPP	15 April s.d. 18 Juli 2025
3.	Pengolahan survei	Minggu III April s.d. Minggu II Agustus 2025*
4.	Pelaporan survei oleh UPP	Minggu III s.d. Minggu IV Agustus 2025

#### 1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan total sebanyak 92 orang dan sampel sebanyak 23 responden, dengan rincian jumlah populasi dan sampel per jenis layanan sebagai berikut :

Tabel 2. Jumlah Populasi dan Sampel Per Jenis Layanan

No.	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	4	1
2	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	3	1
3	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	20	5
4	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	65	16
<b>Jumlah</b>		<b>92</b>	<b>23</b>

## **BAB II**

### **ANALISIS DATA SKM**

#### **2.1 Analisis Responden**

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh 23 orang responden dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 3. Analisis Responden

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	9	39.13%
		Perempuan	14	60.86%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	0	0%
		SMA/Sederajat	7	30.43%
		D1/D2/D3	3	13.04%
		D4/S1	11	47.83%
		S2/Profesi/S3	2	8.70%
3	Pekerjaan	ASN/TNI/Polri	0	0%
		Swasta	11	47.83%
		Wirausaha	6	26.09%
		Ibu Rumah Tangga	0	0%
		Pelajar/Mahasiswa	1	4.35%
		Petani/Nelayan	0	0%
		Pekerja Lepas/Freelance	0	0%
		Pensiunan	0	0%
		Lainnya	5	21.74%
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	23	100%
		Disabilitas	0	0%
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

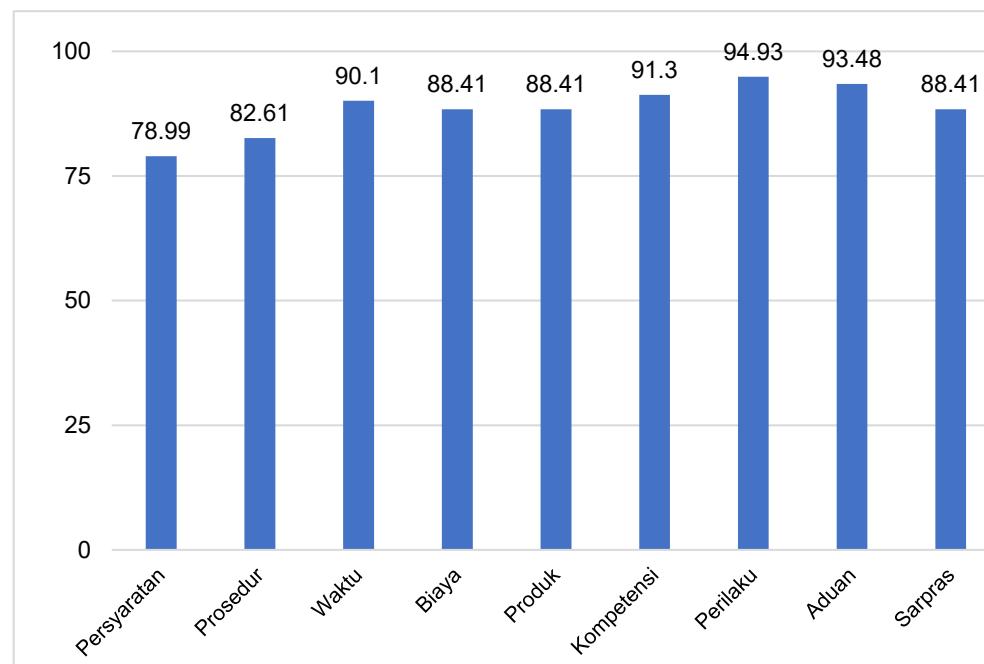
## 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

Tabel 4. Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	1	83.33	83.33	83.33	100.00	83.33	100.00	100.00	100.00	100.00	92.59
2	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	1	33.33	50.00	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	74.07
3	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	5	76.67	80.00	88.89	83.33	83.33	86.67	96.67	93.33	90.00	86.54

No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
4	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	16	82.29	85.42	91.32	89.58	90.63	92.71	94.79	93.75	87.50	89.78
Rerata IKM Per Unsur			78.99	82.61	90.10	88.41	88.41	91.30	94.93	93.48	88.41	88.51
IKM Unit Layanan			88.51									
Mutu Unit Layanan			B (Baik)									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



### **2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut**

Dari hasil analisis data SKM, aspek persyaratan layanan dan prosedur layanan merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Persyaratan mendapatkan nilai terendah yaitu 78.99. Selanjutnya prosedur layanan yang mendapatkan nilai 82.61 adalah nilai terendah kedua.

Secara kualitatif dari kritik dan saran, terdapat banyak penilaian positif dari masyarakat terkait pelayanan publik Loka POM di Kabupaten Buleleng. Namun, terdapat beberapa masukan dari masyarakat yang dapat menjadi perhatian dan digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

1. “Perlu bersinergi dengan instansi lain agar edukasi kepada pelaku industri makanan minuman terutama yang kelasnya mikro dan kecil bisa lebih ditingkatkan”;
2. “Terima kasih atas respon yang cepat serta pendampingan dan bimbingan. mohon selalu memberikan informasi yang ter update terkait kebutuhan konsumen serta administrasi pendukung lainnya. terima kasih.....”;
3. “Semoga pelayanan ke depannya semakin baik lagi, baik fasilitas maupun media komunikasi, dan diberikan tutorial ataupun modul dalam penggunaan sistem bpom, terima kasih”; serta
4. “Dimudahkan ijin untuk sarana produksi”.

Atas dasar temuan tersebut, kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi juga untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Selama kurun waktu 4 tahun terakhir, unsur persyaratan layanan dan prosedur layanan sering memperoleh nilai terendah sehingga untuk menjawab permasalahan tersebut diperlukan penyebarluasan persyaratan layanan dan prosedur layanan melalui berbagai media informasi yang dimiliki oleh Loka POM di Kabupaten Buleleng. Selain itu, masukan dari masyarakat ditindaklanjuti dengan memperkuat sinergitas dengan lintas sektor dalam pengawasan obat dan makanan. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah kami susun untuk perbaikan layanan kedepan :

Tabel 5. Rencana Tindak Lanjut

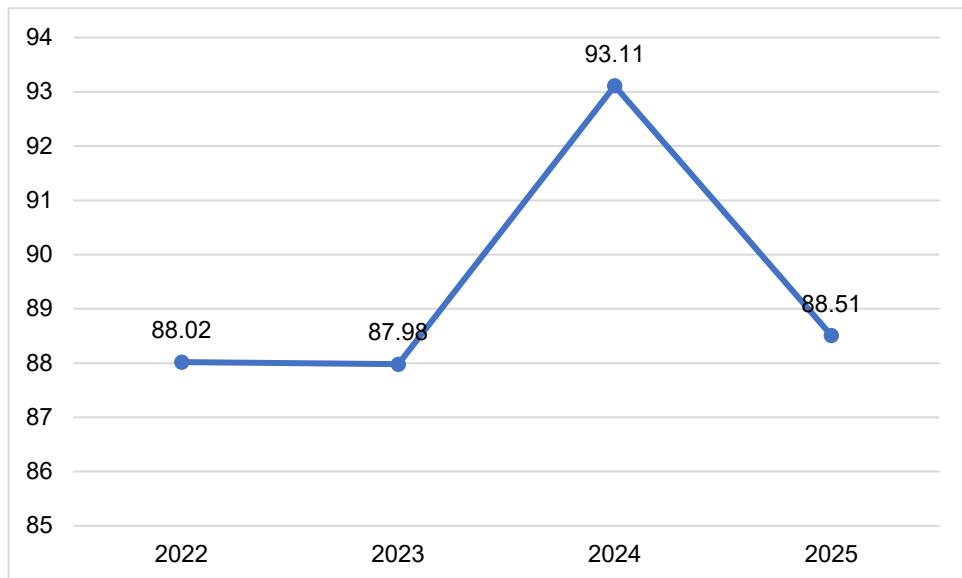
No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Persyaratan	Menyampaikan informasi persyaratan layanan pada media sosial (Instagram, Facebook Page, Twitter) Whatsapp, Whatsapp Group, Digital Sign	01 September 2025	Fungsi Informasi dan Komunikasi

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Menyampaikan informasi prosedur layanan pada media sosial (Instagram, Facebook Page, Twitter) Whatsapp, Whatsapp Group, Digital Sign	01 September 2025	Fungsi Informasi dan Komunikasi
3	Biaya/Tarif, Produk	Menyampaikan informasi biaya/tarif layanan pada media sosial (Instagram, Facebook Page, Twitter) Whatsapp, Whatsapp Group, Digital Sign	01 September 2025	Fungsi Informasi dan Komunikasi
4	Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	Menyampaikan informasi spesifikasi dan jenis pelayanan pada media sosial (Instagram, Facebook Page, Twitter) Whatsapp, Whatsapp Group, Digital Sign	01 September 2025	Fungsi Informasi dan Komunikasi
5	Sarana dan Prasarana	Menyebarluarkan tutorial/pedoman/informasi pendaftaran produk kepada pelaku usaha melalui media sosial (Instagram, Facebook Page, Twitter) Whatsapp, Whatsapp Group, Digital Sign	01 November 2025	Fungsi Informasi dan Komunikasi
6	Perlu bersinergi dengan instansi lain agar edukasi kepada pelaku industri makanan minuman terutama yang kelasnya mikro dan kecil bisa lebih ditingkatkan	Menyusun Rencana Pelaksanaan Kegiatan yang berkaitan dengan UMKM/pelaku usaha pada tahun 2026 dengan melibatkan lintas sektor terkait seperti Dinas Perdagangan, Dinas Kesehatan dsb.	01 November 2025	Fungsi Informasi dan Komunikasi

## 2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Loka POM di Kabupaten Buleleng dapat dilihat melalui grafik berikut :

Gambar 2. Grafik Nilai SKM Loka POM di Kabupaten Buleleng Tahun 2022–2025



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 4 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Meskipun nilai SKM mengalami penurunan pada tahun 2025, namun secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa Loka POM di Kabupaten Buleleng telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

### **BAB III**

### **HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA**

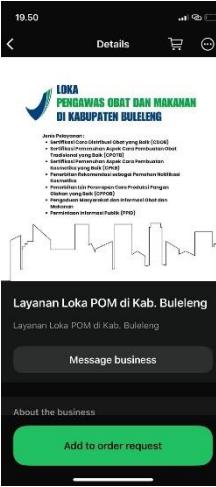
Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Loka POM di Kabupaten Buleleng periode tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 6. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2024

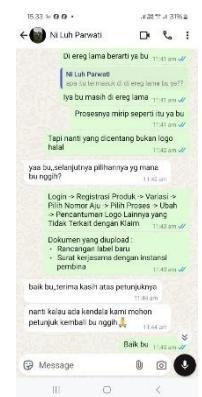
No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	90,97
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	90,97
3	Waktu Penyelesaian	92,82
4	Biaya/Tarif	93,75
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	90,28
6	Kompetensi Pelaksana	94,44
7	Perilaku Pelaksana	97,92
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	94,44
9	Sarana dan Prasarana	92,36

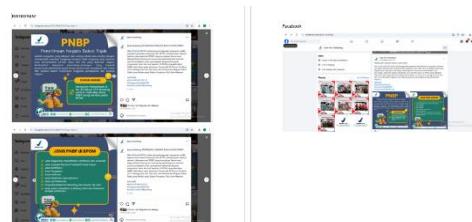
Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Loka POM di Kabupaten Buleleng telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode tahun 2024. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut :

Tabel 7. Implementasi Rencana Tindak Lanjut

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Menampilkan spesifikasi produk yang dihasilkan dari tiap jenis layanan pada WA ULPK Loka POM di Kabupaten Buleleng dalam bentuk infografis	Sudah	Menampilkan produk layanan yang dimiliki oleh Loka POM di Kabupaten Buleleng pada katalog WA ULPK Loka POM Buleleng. Adapun materi produk layanan diperoleh dari instagram dan youtube Direktorat pengampu.	   

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
2	Menampilkan persyaratan tiap jenis layanan pada WA ULPK Loka POM di Kabupaten Buleleng dalam bentuk infografis	Sudah	Menampilkan persyaratan setiap jenis layanan sesuai dengan SP Loka POM di Kabupaten Buleleng pada katalog WA ULPK Loka POM Buleleng. Adapun materi persyaratan layanan diperoleh dari dari instagram atau youtube atau e- book Direktorat pengampu.	 
3	Menampilkan mekanisme dan prosedur tiap produk layanan pada WA ULPK Loka POM di Kabupaten Buleleng berupa video atau infografis	Sudah	Menampilkan mekanisme dan prosedur setiap jenis layanan sesuai dengan SP Loka POM di Kabupaten Buleleng pada katalog WA ULPK Loka POM Buleleng. Adapun materi mekanisme dan prosedur layanan diperoleh dari instagram atau youtube atau e- book Direktorat pengampu.	 

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
4	Telah dilakukan pendampingan kepada pelaku usaha yang bersangkutan dalam proses pengajuan CPOTB Bertahap namun pelaku usaha mengundurkan diri dan usahanya akan dilanjutkan oleh rekannya yang berada di Malang sehingga diarahkan untuk melakukan proses pengajuan CPOTB bertahap di BPOM di Surabaya	Sudah	Melalukan pendampingan kepada pelaku usaha obat tradisional hingga pemberian kontak layanan BPOM di Surabaya.	
5	Melakukan pendampingan kepada pelaku usaha yang bersangkutan dalam proses pengajuan IP CPPOB namun pelaku usaha masih mengurus perubahan logo kemasan produk mereka dan belum memulai pengajuan IP CPPOB	Sudah	Melakukan pendampingan pengajuan dan pemenuhan persyaratan pendaftaran produk pangan olahan kepada pelaku usaha melalui Whatsapp.	

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
6	Saran pelanggan ke BPOM pusat di Jakarta terhadap masukan yang disampaikan terkait pengurusan dipermudah dan tanpa ada biaya apapun.	Sudah	Mengirimkan surat tindak lanjut atas masukan dari responden kepada Direktorat Registrasi Pangan Olahan.	 <p>LOKA PENGAWAS UGSI DAN PAGARAN DI KABUPATEN BULELENG BAGAN POM   Telp/Fax. (0342) 336133   LPPN No. 8/Eregnas/BL/137 Email : <a href="mailto:kabupatenbuleleng@baganpom.go.id">kabupatenbuleleng@baganpom.go.id</a>   Web : <a href="http://www.baganpom.go.id">www.baganpom.go.id</a></p> <p>Nomor : B-HM.01.05.C.11.24.000 Lampiran : 1 Hal : Tindak Lanjut Hasil SMD Tahun 2024 Singaraja, 29 November 2024</p> <p>VIA: Direktorat Registrasi Pangan Olahan Badan Pengawas Obat dan Makanan Dalam Negeri</p> <p>Dengan Hormat,</p> <p>Berikutkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Loka POM di Kabupaten Buleleng tahun 2024 berdasarkan survei yang dilakukan oleh responden survei yang pernah mendapat pelayanan di Loka POM di Kabupaten Buleleng dan hasilnya dikirim ke Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPNOM). Selain survei dan respon dari yang diberikan Loka POM di Kabupaten Buleleng dalam hal ini, kami juga menerima laporan dan respon dari responden survei yang pernah mendapat pelayanan di Loka POM di Kabupaten Buleleng. Berdasarkan hasil survei dan respon yang diberikan oleh responden survei, kami tidak lengkap dengan persyaratan informasi berkaitan Permen Negara Bukan Perdagangan dan Perusahaan (PNBP) Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis Layanan Publik yang diberikan oleh Loka POM di Kabupaten Buleleng. Untuk itu, kami akan segera memperbaiki dan memperbaiki layanan publik yang diberikan oleh Loka POM sesuai Peraturan Pemerintah RI Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis Layanan Publik yang diberikan oleh Loka POM di Kabupaten Buleleng. Kami mengucapkan terimakasih atas respon dan laporan yang diberikan oleh responden survei. Selain itu, kami juga akan memberikan informasi tambahan dan penjelasan mengenai persyaratan informasi berkaitan Permen Negara Bukan Perdagangan dan Perusahaan (PNBP) Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis Layanan Publik yang diberikan oleh Loka POM di Kabupaten Buleleng.</p> <p>Diketahui informasi yang dapat kami sampaikan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.</p> <p>Rai Gunawan, S.Farm., Apt.</p>
7	Menyampaikan infografis terkait penjelasan tentang layanan PNBP di BPOM melalui media social Loka POM di Kabupaten Buleleng	Sudah	Melakukan publikasi biaya PNBP pada instagram Loka POM di Kabupaten Buleleng.	
8	Melaksanakan <i>sharing knowledge</i> dengan seluruh staff pelayanan publik Loka POM di Kabupaten Buleleng terkait prosedur dan persyaratan tiap jenis layanan di Loka POM di Kabupaten Buleleng	Sudah	Melaksanakan <i>sharing knowledge</i> dengan seluruh staff pelayanan publik dalam kegiatan “Nyoman – Nyimak Obrolan Bermanfaat” dengan tema Jenis Pelayanan Publik Loka POM di Kabupaten Buleleng	<p>8. Diskusi : Perlu ditambahkan menu pedoman pembuatan depar kosmetik pada katalog layanan di Hp ULPK.</p> <p>9. Foto Kegiatan :</p>  <p>Singaraja, 23 September 2024 Kepala Loka POM di Kabupaten Buleleng</p> <p>Rai Gunawan, S.Farm., Apt.</p> <p><i>Rai</i></p>

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN**

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

- Sebanyak 23 orang mengisi SKM pada Loka POM di Kabupaten Buleleng. Layanan Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 16 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Loka POM di Kabupaten Buleleng secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 88.51. Nilai SKM Loka POM di Kabupaten Buleleng menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Persyaratan, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, Biaya/Tarif, Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan, serta Sarana dan Prasarana.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Loka POM di Kabupaten Buleleng telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.

Buleleng, 29 Juli 2025

Kepala Loka POM di Kabupaten Buleleng,



Rai Gunawan, S.Farm., Apt.

NIP. 19890311 201212 1 001

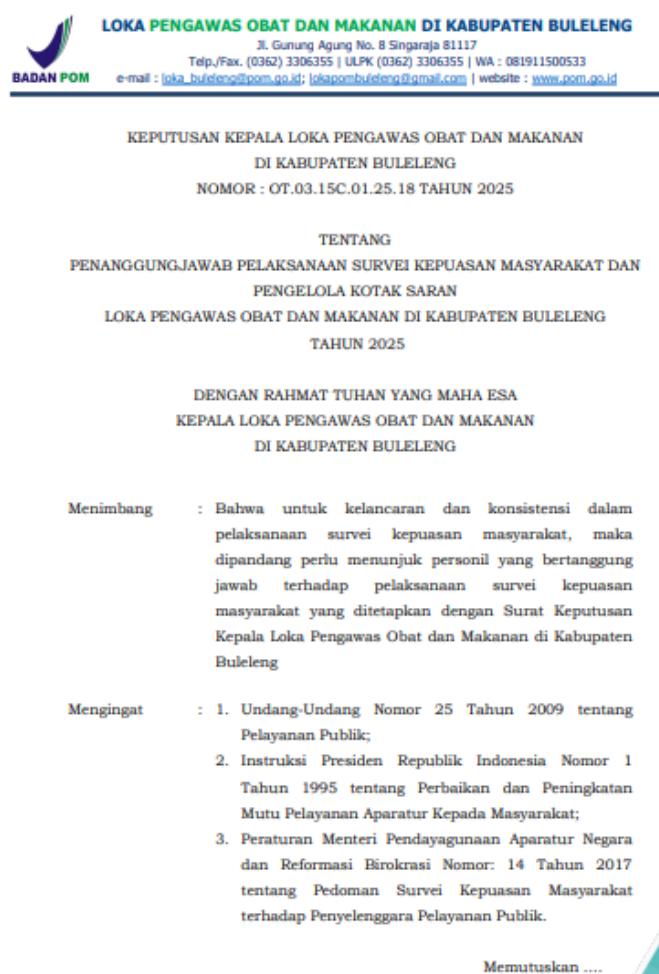
## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

<https://tinyurl.com/YanblikLokaBuleleng>

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

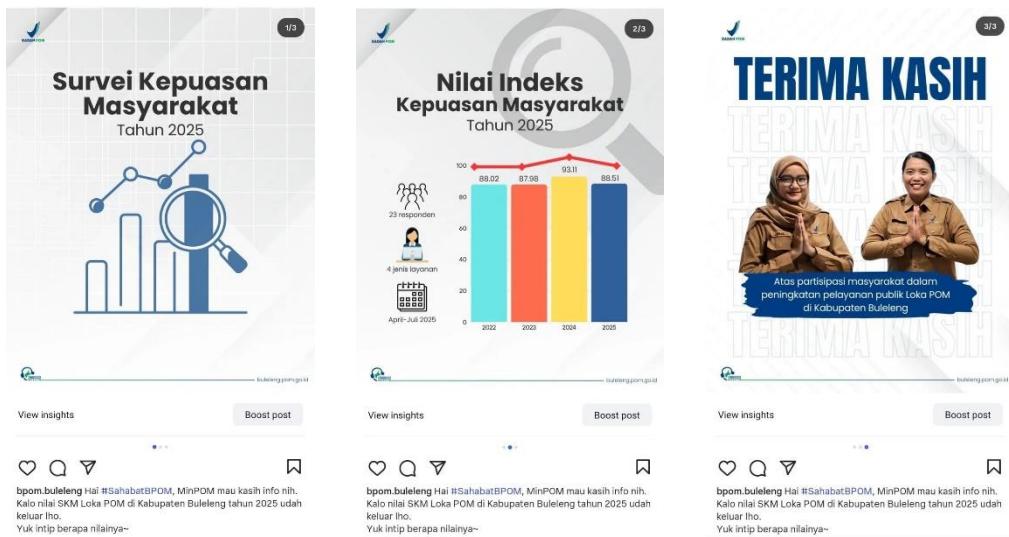
#### a. SK Tim Pelaksana SKM



#### b. Dokumentasi Pelaksanaan SKM



c. Publikasi Hasil SKM



d. Dokumentasi rapat pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM

a) Foto Kegiatan Rapat Pembahasan Tindak Lanjut Hasil SKM



b) Daftar Hadir Rapat Pembahasan Tindak Lanjut Hasil SKM

**Daftar Hadir Kegiatan  
Loka Pom Di Kabupaten Buleleng**

Agenda : Rapat Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM

Lokasi : Aula Loka POM Buleleng

Waktu : Selasa, 29 Juli 2025 00:00 s/d Selesai

No	Nama	NIP/NIK	Jabatan	Unit Kerja/Instansi	Jenis Kelamin	Kehadiran	TTD
1	Anis Listyarini	199312262019032006	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Pertama	Loka Pom Di Kabupaten Buleleng	Wanita	Luring - WFO	
2	Arif Surahman	199403022019031001	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Pertama	Loka Pom Di Kabupaten Buleleng	Pria	Luring - WFO	
3	Kadek Satyawan	19930818202311016	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Pertama	Loka Pom Di Kabupaten Buleleng	Pria	Daring - WFO	
4	Mardiana Rimba Utami	199912112025062008	Penata Kelola Obat Dan Makanan	Loka Pom Di Kabupaten Buleleng	Wanita	Luring - WFO	
5	Melissa	198310082008122001	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Muda	Loka Pom Di Kabupaten Buleleng	Wanita	Luring - WFO	
6	Ni Nengah Sri Wahyuni	199106082019032002	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Muda	Loka Pom Di Kabupaten Buleleng	Wanita	Luring - WFO	
7	Ni Putu Ayu Lestari	198903252019032007	Pengawas Farmasi Dan Makanan Ahli Pertama	Loka Pom Di Kabupaten Buleleng	Wanita	Luring - WFO	
8	Rai Gunawan	198903112012121001	Kepala Loka Pom Di Kabupaten Buleleng	Loka Pom Di Kabupaten Buleleng	Pria	Luring - WFO	

Buleleng, 29 Juli 2025

Kepala Loka POM di Kabupaten Buleleng,



Rai Gunawan, S.Farm., Apt.