



BADAN POM

LAPORAN SKM

Survei Kepuasan Masyarakat

TW II 2026

OT.03.04.6C.08.26.01



**LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI KABUPATEN INDRAMAYU**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
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	4
ANALISIS DATA SKM	4
2.1 Analisis Responden	4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat	5
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	6
2.4 Tren hasil SKM	6
BAB III	7
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	7
BAB IV	8
KESIMPULAN	8
LAMPIRAN DATA RESPONDEN TRIWULAN 2 TAHUN 2026	9

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.

Loka POM di Kabupaten Indramayu 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 Indramayu 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 di Loka POM di Kabupaten Indramayu belum menggunakan kuesioner pada aplikasi SapaAPIP. Namun data yang diambil sudah sesuai dengan aplikasi SapaAPIP. Kuesioner terdiri atas 11 (sebelas) pertanyaan yang mencakup 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 Loka POM di Kabupaten Indramayu 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 selama periode April - Juni 2026, dengan responden dari pengguna jenis layanan sebagai berikut:

- a. Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)
- b. Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)
- c. Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)
- d. Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika
- e. Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)
- f. Rekomendasi Importir Obat Bahan Alam, Suplemen Kesehatan dan Obat Kuasi
- g. Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang telah menerima layanan 100 persen selesai, maka diperoleh yaitu sebanyak 3 responden

BAB II ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 3 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	3	100%
	Perempuan	0	0%
Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	1	33.33%
	D1/D2/D3	0	0%
	Sarjana (S1)	1	33.33%
	Profesi/Magister (S2)/Doktoral (S3)	1	33.33%
Usia	< 25 tahun	0	0%
	25 - 30 tahun	1	33.33%
	31 - 40 tahun	2	66.66%
	41 - 50 tahun	0	0%
	51 - 60 tahun	0	0%
	> 60 tahun	0	0%
Pekerjaan	ASN/TNI/Polri	0	0%
	Pegawai BUMN/BUMD	0	0%
	Pelajar/Mahasiswa	0	0%
	Peneliti/Dosen	0	0%
	Pegawai Swasta	2	66.66%
	Pengurusan Jasa Kepabeaan	0	0%
	Wiraswasta	1	33.33%
	Lainnya	0	0%

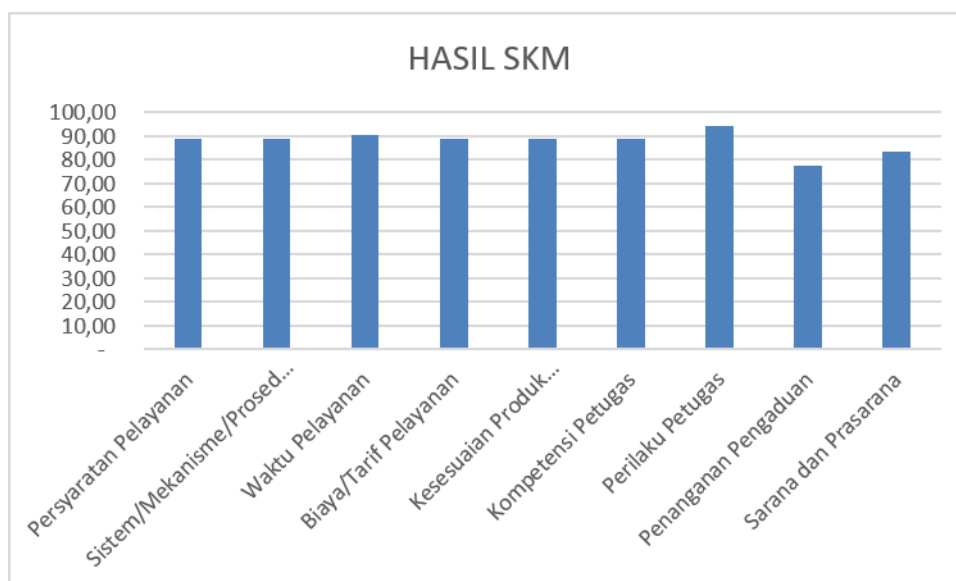
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat

Tabel 1 Nilai SKM Per Unsur

Unsur Pelayanan		Hasil
U1	Persyaratan	88,89
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	88,89
U3	Waktu Penyelesaian	90,74
U4	Biaya/Tarif	88,89
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	88,89
U6	Kompetensi Pelaksana	88,89
U7	Perilaku Pelaksana	94,44
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	77,78
U9	Sarana dan Prasarana	83,33
Nilai SKM Unit Layanan		87,86

	: 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)

Gambar 1 Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, Nilai SKM Unit Layanan memperoleh nilai 87,86 dengan mutu pelayanan B atau kategori Baik. Secara umum, hasil ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Loka POM di Kabupaten Indramayu telah berjalan baik dan diterima positif oleh pengguna layanan. Namun demikian, masih terdapat beberapa unsur pelayanan yang perlu menjadi prioritas perbaikan karena memperoleh nilai lebih rendah dibandingkan unsur lainnya.

Tiga unsur dengan nilai terendah adalah Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan dengan nilai 77,78; Sarana dan Prasarana dengan nilai 83,33; serta beberapa unsur yang memperoleh nilai 88,89, yaitu Persyaratan, Sistem, Mekanisme dan Prosedur, Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, dan Kompetensi Pelaksana. Karena nilai 88,89 masih berada dekat dengan batas bawah kategori sangat baik, unsur tersebut tetap perlu dipertahankan dan ditingkatkan agar mutu layanan semakin konsisten.

Unsur dengan nilai tertinggi diperoleh pada Perilaku Pelaksana dengan nilai 94,44, diikuti oleh Waktu Penyelesaian dengan nilai 90,74. Capaian tersebut menunjukkan bahwa sikap petugas dalam memberikan pelayanan serta ketepatan waktu penyelesaian layanan telah dinilai baik oleh responden dan menjadi kekuatan yang perlu terus dipertahankan.

Berdasarkan hasil tersebut, rencana tindak lanjut difokuskan pada peningkatan pemahaman masyarakat terhadap kanal dan mekanisme pengaduan, peningkatan kualitas sarana dan prasarana layanan, serta penguatan informasi layanan agar persyaratan, prosedur, biaya/tarif, produk layanan, dan kompetensi pelaksana dapat dipahami dengan lebih mudah oleh pengguna layanan. Upaya perbaikan dilakukan melalui sosialisasi, publikasi informasi layanan, pendampingan kepada pengguna layanan, serta evaluasi berkala terhadap pelaksanaan pelayanan publik.

2.4 Tren Hasil SKM Tahun 2025

Hasil analisis survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik, serta untuk melihat kecenderungan peningkatan atau penurunan mutu layanan. Namun, karena Loka POM di Kabupaten Indramayu merupakan unit kerja baru yang mulai beroperasi pada 1 April 2026, maka hasil SKM Triwulan II Tahun 2026 menjadi data awal atau baseline pelaksanaan survei kepuasan masyarakat pada unit layanan ini.

BAB III

RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SKM

Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut untuk 3 (tiga) unsur dengan nilai terendah yang telah disusun sebagai prioritas perbaikan pelayanan ke depan, yaitu:

Prioritas Unsur	Analisis Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Nilai unsur ini paling rendah, yaitu 77,78. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan pemahaman pengguna layanan terhadap kanal, alur, persyaratan, dan tindak lanjut pengaduan.	Melakukan sosialisasi mekanisme pengaduan melalui media sosial, ruang pelayanan, dan media informasi lain; memastikan petugas memberikan penjelasan responsif kepada pengguna layanan.	Triwulan III-IV 2026	Petugas pelayanan publik
Sarana dan Prasarana	Nilai unsur ini sebesar 83,33 sehingga masih perlu ditingkatkan, terutama terkait kenyamanan, kemudahan akses informasi, dan dukungan fasilitas pelayanan.	Melakukan peningkatan sarana prasarana pelayanan, membuat media informasi layanan, menjaga kenyamanan ruang pelayanan, serta mengoptimalkan sarana layanan daring maupun luring.	Triwulan III-IV 2026	Petugas pelayanan publik dan tim pengelola sarana prasarana
Persyaratan, Sistem Mekanisme dan Prosedur, Biaya/Tarif, Produk Layanan, dan Kompetensi Pelaksana	Beberapa unsur memperoleh nilai 88,89. Meskipun sudah berada pada kategori sangat baik, unsur-unsur tersebut tetap perlu diperkuat agar informasi layanan semakin mudah dipahami dan mutu pelayanan semakin konsisten.	Melakukan publikasi standar pelayanan, persyaratan, alur prosedur, biaya/tarif, dan produk layanan melalui media informasi serta memberikan pendampingan kepada pengguna layanan	Triwulan III-IV 2026	Petugas pelayanan publik

Loka POM di Kabupaten Indramayu belum menerima Saran/masukan dari responden berupa data deskriptif.

BAB IV KESIMPULAN

Secara umum, pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Loka POM di Kabupaten Indramayu menunjukkan hasil yang baik. Nilai SKM Unit Layanan sebesar 87,86 dengan mutu pelayanan B menjadi gambaran awal bahwa layanan yang diberikan telah berjalan sesuai harapan pengguna layanan, meskipun masih terdapat beberapa ruang perbaikan yang perlu ditindaklanjuti secara terarah.

Sebagai unit kerja yang mulai beroperasi pada 1 April 2026, hasil SKM Triwulan II Tahun 2026 ini menjadi baseline penting bagi Loka POM di Kabupaten Indramayu dalam memetakan kualitas pelayanan publik. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan, Sarana dan Prasarana, serta unsur-unsur layanan dengan nilai 88,89 perlu menjadi perhatian dalam penyusunan dan pelaksanaan rencana tindak lanjut.

Ke depan, hasil ini perlu dijadikan pijakan untuk menjaga hal-hal yang sudah baik sekaligus memperbaiki unsur yang masih perlu diperkuat. Komitmen petugas layanan, kejelasan informasi, kemudahan akses pengaduan, serta kesiapan sarana prasarana perlu terus dijaga agar mutu pelayanan Loka POM di Kabupaten Indramayu dapat meningkat secara konsisten pada periode survei berikutnya.

Kabupaten Indramayu, 31 Agustus 2026
Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan di
Kabupaten Indramayu,



Muhammad Fadillah, S.TP., M.Si.

☐ Lampiran Data Responden Laporan SKM Triwulan 2 tahun 2026

Bulan : April 2026

	Tanggal	Nama	Umur	Jenis kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	Saran
1	30/04/2026	Slamet	31-35 Tahun	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	5	5	6	5	6	6	6	5	6	5	5	

Bulan: Mei 2026

No	Tanggal	Nama	Umur	Jenis kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	Saran
1	18/05/2026	Amin	26-30 Tahun	Laki-laki	≤SMA/Sederajat	Wiraswasta	6	6	6	6	5	5	5	6	6	4	5	
2	25/05/2026	Galih Permana Putra	36-40 Tahun	Laki-laki	S2/Profesi/S3	Pegawai Swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	

Bulan: Juni 2026

No	Tanggal	Nama	Umur	Jenis kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	Saran