

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

**LAPORAN TINDAK LANJUT
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

OT.03.04.6C.09.26.02
TRIWULAN II TAHUN 2026



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

87,86

PREDIKAT B (BAIK)

LOKA POM DI KABUPATEN INDRAMAYU

2026

**LAPORAN MONITORIN TINDAK LANJUT
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
LOKA POM DI KABUPATEN INDRAMAYU TRIWULAN II
TAHUN 2026**

A. PENDAHULUAN

Loka POM di Kabupaten Indramayu telah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan II Tahun 2026 sebagai upaya untuk memperoleh masukan dari masyarakat sekaligus mengukur kualitas pelayanan yang telah diberikan. Pelaksanaan survei mengacu pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Berdasarkan hasil survei, Loka POM di Kabupaten Indramayu memperoleh nilai SKM sebesar 87,86 dengan predikat B (Baik). Hasil tersebut menjadi dasar dalam menetapkan langkah perbaikan dan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut, sehingga pelayanan yang diberikan dapat semakin optimal serta sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan.

B. DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
3. Peraturan Badan POM Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan
4. Standar Operasional Prosedur Makro Nomor POM-16.02/CFM.02/SOP.01 tentang Pengukuran Kepuasan Masyarakat

C. PELAKSANAAN MONITORING DAN EVALUASI TINDAK LANJUT

Monitoring dan evaluasi tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan II Tahun 2026 dilaksanakan sebagai bagian dari upaya Loka POM di Kabupaten Indramayu untuk memastikan bahwa setiap masukan masyarakat ditindaklanjuti secara terarah, terukur, dan berkesinambungan. Kegiatan ini difokuskan pada identifikasi unsur pelayanan yang masih memerlukan perbaikan, penelaahan faktor penyebab, serta pemantauan terhadap pelaksanaan rencana aksi oleh unit atau petugas terkait.

Berdasarkan hasil survei, unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan memperoleh nilai 77,78 dan menjadi prioritas utama perbaikan. Unsur Sarana dan Prasarana memperoleh nilai 83,33 dan juga memerlukan perhatian khusus. Sementara itu, unsur Persyaratan; Sistem, Mekanisme, dan Prosedur; Biaya/Tarif;

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan; serta Kompetensi Pelaksana masing-masing memperoleh nilai 88,89. Meskipun telah menunjukkan kinerja yang baik, unsur-unsur tersebut tetap perlu dipertahankan dan ditingkatkan untuk menjamin konsistensi mutu pelayanan.

Pelaksanaan tindak lanjut dilakukan melalui koordinasi internal, penetapan langkah perbaikan sesuai kewenangan, penentuan penanggung jawab, serta pemantauan kemajuan pelaksanaan secara berkala. Setiap perkembangan dan kendala dicatat sebagai bahan evaluasi untuk memastikan kesesuaian antara rencana perbaikan dan realisasi di lapangan. Dokumen pendukung pelaksanaan tindak lanjut digunakan sebagai bukti akuntabilitas sekaligus dasar dalam menilai efektivitas perbaikan yang telah dilakukan.

Hasil monitoring dan evaluasi selanjutnya digunakan sebagai bahan pengambilan keputusan dan penyempurnaan kebijakan pelayanan. Apabila masih ditemukan ketidaksesuaian atau target yang belum tercapai, dilakukan penyesuaian rencana aksi disertai langkah korektif yang relevan. Melalui proses ini, Loka POM di Kabupaten Indramayu berkomitmen membangun pelayanan publik yang responsif, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

D. HASIL SKM DENGAN NILAI UNSUR TERENDAH

Prioritas Unsur	Analisis Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab	Tindak Lanjut	Keterangan
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Masyarakat belum memahami prosedur norma waktu respon layanan pengaduan.	Penyusunan Standar Pelayanan	Agustus 2026	Tim Pelayanan Publik	Melakukan penyusunan dan penerbitan Satandar Pelayanan serta melakukan publikasi	Selesai ditindaklanjuti
Sarana dan Prasarana	Kantor Loka Baru Beroperasi, belum tersedia sarana pelayanan public	Menyediakan Ruang Konsultasi Khusus	Agustus 2026	Tim Pelayanan Publik	Menyediakan Ruang Konsultasi Khusus	Selesai ditindaklanjuti
Persyaratan	Informasi Persyaratan belum secara jelas tertulis	Penyusunan Standar Pelayanan	Agustus 2026	Tim Pelayanan Publik	Melakukan penyusunan dan penerbitan Satandar Pelayanan	Selesai ditindaklanjuti
Sistem Mekanisme dan Prosedur	Informasi Sistem Mekanisme dan Prosedur Belum secara jelas tertulis	Penyusunan Standar Pelayanan	Agustus 2026	Tim Pelayanan Publik	Melakukan penyusunan dan penerbitan Satandar Pelayanan	Selesai ditindaklanjuti
Biaya/Tarif	Informasi Biaya/Tarif Belum secara jelas tertulis	Penyusunan Standar Pelayanan	Agustus 2026	Tim Pelayanan Publik	Melakukan penyusunan dan penerbitan	Selesai ditindaklanjuti

Prioritas Unsur	Analisis Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab	Tindak Lanjut	Keterangan
					Satandar Pelayanan	
Produk Spesifikasi Jenis Layanan	Informasi Produk Spesifikasi Jenis layanan belum secara jelas tertulis	Penyusunan Standar Pelayanan	Agustus 2026	Tim Pelayanan Publik	Melakukan penyusunan dan penerbitan Satandar Pelayanan	Selesai ditindaklanjuti
Kompetensi Pelaksana	Proses dokumen yang tidak melalui OSS belum ditetapkan sehingga petugas kesulitan memastikan alur dokumen yang tepat	Penyusunan Standar Pelayanan	Agustus 2026	Tim Pelayanan Publik	Melakukan penyusunan dan penerbitan Satandar Pelayanan	Selesai ditindaklanjuti

E. HASIL SARAN/MASUKAN PELANGGAN

Pada periode Triwulan II Tahun 2026, seluruh responden telah berpartisipasi dalam pelaksanaan survei. Meskipun belum terdapat saran atau masukan yang disampaikan secara deskriptif pada lembar survei, hasil penilaian yang diperoleh tetap menjadi bahan evaluasi bagi Loka POM di Kabupaten Indramayu untuk mempertahankan kinerja serta meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

F. PENUTUP

Pelaksanaan monitoring dan evaluasi tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan II Tahun 2026 merupakan bagian dari komitmen Loka POM di Kabupaten Indramayu dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, responsif, transparan, dan akuntabel. Perolehan nilai SKM sebesar 87,86 dengan predikat B (Baik) menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan telah memperoleh penilaian yang baik dari masyarakat, sekaligus menjadi dasar untuk terus mempertahankan kinerja dan menyempurnakan unsur pelayanan yang masih memerlukan penguatan.

Seluruh rencana tindak lanjut yang telah disusun dan dilaksanakan diharapkan memberikan dampak nyata terhadap peningkatan mutu layanan serta kemudahan masyarakat dalam memperoleh pelayanan. Hasil monitoring dan evaluasi ini selanjutnya digunakan sebagai bahan pengendalian, pembelajaran, dan pengambilan keputusan dalam pelaksanaan perbaikan secara berkelanjutan.

Laporan ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan tindak lanjut hasil SKM serta sebagai wujud keterbukaan Loka POM di Kabupaten Indramayu kepada masyarakat dan pemangku kepentingan. Dengan dukungan, partisipasi, dan masukan dari seluruh pihak, Loka POM di Kabupaten Indramayu berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik yang profesional, efektif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

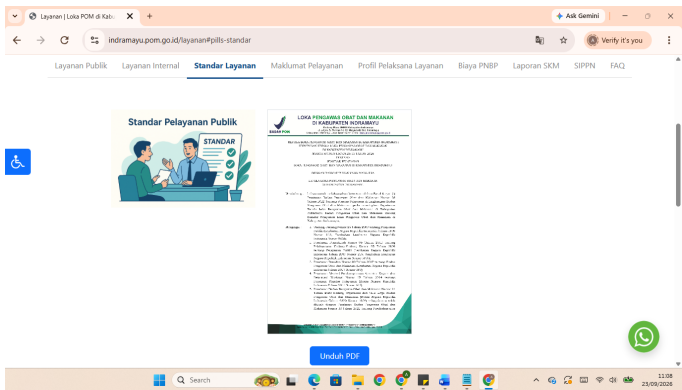
Kabupaten Indramayu, 23 September 2026
Kepala Loka POM
Di Kabupaten Indramayu,



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

LAMPIRAN DATA DUKUNG

HASIL SKM DENGAN NILAI TERENDAH

No	Unsur SKM	Tindak Lanjut	Data Dukung
1	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Melakukan penyusunan dan penerbitan Satandar Pelayanan serta melakukan publikasi	Dokumen Standar Pelayanan: https://indramayu.pom.go.id/layanan#pills-standar Publikasi Standar Pelayanan di Web 
2	Sarana dan Prasarana	Menyediakan Ruang Konsultasi Khusus	Ruang layanan Loka POM di Kabupaten Indramayu 
3	Persyaratan	Melakukan penyusunan dan penerbitan Satandar Pelayanan	Dokumen Standar Pelayanan: https://indramayu.pom.go.id/layanan#pills-standar
4	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Melakukan penyusunan dan penerbitan Satandar Pelayanan	Dokumen Standar Pelayanan: https://indramayu.pom.go.id/layanan#pills-standar

5	Biaya/Tarif	Melakukan penyusunan dan penerbitan Satandar Pelayanan	Dokumen Standar Pelayanan: https://indramayu.pom.go.id/layanan#pills-standar
6	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	Melakukan penyusunan dan penerbitan Satandar Pelayanan	Dokumen Standar Pelayanan: https://indramayu.pom.go.id/layanan#pills-standar
7	Kompetensi Pelaksana	Melakukan penyusunan dan penerbitan Satandar Pelayanan	Dokumen Standar Pelayanan: https://indramayu.pom.go.id/layanan#pills-standar