



BADAN POM

LAPORAN

PERBAIKAN LAYANAN DAN MONITORING TINDAK LANJUT

**Survei Kepuasan Masyarakat
(SKM)**

Mei 2026

BALAI POM DI SANGGAU



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

BAB I

PENDAHULUAN

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..

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 Balai POM di 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 Balai POM di Sanggau periode Mei tahun 2026 menunjukkan nilai yang baik pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Mei Tahun 2026

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	100
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	100
3	Waktu Penyelesaian	100
4	Biaya/Tarif	100
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	100
6	Kompetensi Pelaksana	100
7	Perilaku Pelaksana	100
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	100
9	Sarana dan Prasarana	100

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat bahwa pelaksanaan pelayanan publik di Balai POM di Sanggau secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai IKM pada setiap unsur 100, sehingga tidak terdapat perbaikan layanan sebagai tindak lanjut SKM.

Untuk terus mempertahankan kualitas pelayanan publik, Balai POM di Sanggau telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut SKM periode Mei tahun 2026 sebagai berikut:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Publikasi SPP Balai POM di Sanggau pada berbagai media	Sudah	Publikasi Standar Pelayanan Publik Balai POM di Sanggau melalui berbagai media (media elektronik, non elektronik, dan media sosial)	https://drive.google.com/drive/folders/1VwOgVBjFhCfGGLJyfaJ9uP_gsYw2bPec

BAB III

KESIMPULAN

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Balai POM di Kabupaten Sanggau pada bulan Mei tahun 2026 didapat kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Balai POM di Sanggau secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 100, sehingga tidak dilakukan perbaikan layanan sebagai tindak lanjut SKM.
2. Tidak terdapat saran, usulan, maupun masukan yang diberikan oleh responden.
3. Terdapat Rencana Tindak Lanjut SKM bulan Mei berupa melakukan Publikasi Standar Pelayanan Publik Balai POM di Sanggau tahun 2026
4. Formulir Monitoring dan Evaluasi terkait tindak lanjut SKM bulan Mei 2026 beserta pemantauannya terlampir.

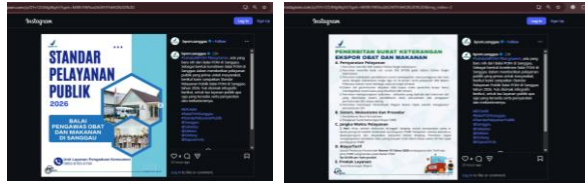
Sanggau, 30 Juni 2026
Kepala Balai POM di Sanggau,



Erik Budianto Tampubolon

MONEV TINDAK LANJUT HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
BULAN MEI
TAHUN 2026

A. Nilai Hasil Survey Kepuasan Masyarakat

No	Prioritas Unsur yang Perlu diperbaiki	Keterangan	Periode SKM	Tindak Lanjut	Timeline	PIC	Monev Juni 2026		Keterangan	Usulan Status	Data Dukung
							Progress	Status			
1	-		Mei	Melakukan publikasi Standar pelayanan Publik Balai POM di Sanggau Tahun 2026 di berbagai media (elektronik, non elektronik, dan media sosial)	Juni 2026	Ketua Tim Kerja Infokom	Telah dilakukan publikasi Standar pelayanan Publik Balai POM di Sanggau Tahun 2026 di berbagai media (elektronik, non elektronik, dan media sosial)	Close	-	Close	1. Publikasi media Elektronik (monitor ruang tunggu)  2. Publikasi Non Elektronik (spanduk)  3  

B. Nilai Hasil Survey SPKP

B. Hasil Hasil Survey of R											
No	Prioritas Unsur yang Perlu diperbaiki	Keterangan	Periode SKM	Tindak Lanjut	Timeline	PIC	Monev Juni 2026		Keterangan	Usulan Status	Data Dukung
							Progress	Status			
NIHIL											

C. Nilai Hasil Survey SPAK

No	Prioritas Unsur yang Perlu diperbaiki	Keterangan	Periode SKM	Tindak Lanjut	Timeline	PIC	Monev Juni 2026		Keterangan	Usulan Status	Data Dukung
							Progress	Status			
NIHIL											

D. Rekapitulasi Saran dan Kritik

No	Jenis Layanan	Saran/Masukan	Periode SKM	Tindak Lanjut	Timeline	PIC	Monev Juni 2026		Keterangan	Usulan Status	Data Dukung
							Progress	Status			
NIHIL											

Mengetahui :
Kepala Balai POM di Sanggau,

Sanggau, 30 Juni 2026
Ketua Tim Kerja Infokom



Erik Budianto Tampubolon



Ariella Lionna