



BADAN POM

LAPORAN PELAKSANAAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

AGUSTUS 2026

**BALAI PENGAWAS OBAT
DAN MAKANAN 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

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.

Balai POM di Sanggau 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
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

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner pada aplikasi SapaAPIP yang disebarkan kepada pengguna layanan. 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 Balai POM di 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).

1.4. Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilaksanakan setiap bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1.	Pengumpulan data survei	1 – 31 Agustus 2026
2.	Pengolahan Data dan Analisis	1 – 6 September 2026
3.	Monitoring tindak lanjut	Maksimal 1 bulan setelah laporan terbit

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 2 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

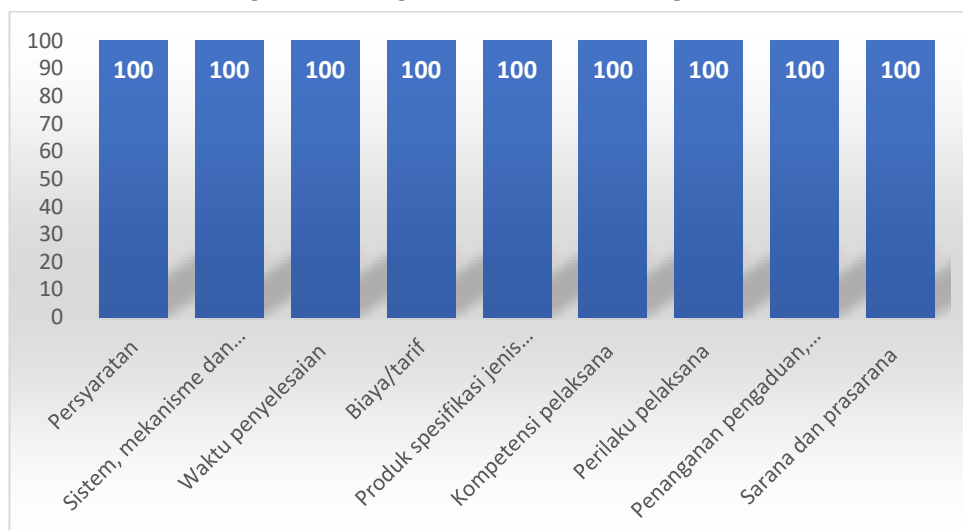
No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	1	50%
		Perempuan	1	50%
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	0	0%
		DI/D2/D3	0	0%
		D4/S1	2	100%
		S2/Profesi/S3	0	0%
		PNS/TNI/Polri	1	50%
3	Pekerjaan	Pegawai Swasta	0	0%
		Wiraswasta	1	50%
		Pelajar/mahasiswa	0	0%
		Peneliti/dosen	0	0%
		Lainnya	0	0%
		≤ 25 Tahun	0	0%
		26 – 30 Tahun	0	0%
4	Usia	31 – 35 Tahun	0	0%
		36 – 40 Tahun	2	100%
		≥ 41 Tahun	0	0%

2.2. Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

Jenis Layanan	Respon den	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Jenis Layanan	Respon den	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (CPKB)		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetik		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	1	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	1	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon importir obat bahan alam dan suplemen kesehatan		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Persetujuan pemasukan melalui mekanisme jalur khusus atau special access scheme kosmetik		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Rerata IKM Per Unsur		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
IKM Unit Layanan		100									
Mutu Unit Layanan		A									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3. Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

Berdasarkan hasil SKM bulan Agustus 2026, telah dilakukan analisis penyebab permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dan disusun rencana tindak lanjut perbaikan. Namun dikarenakan setiap unsur memiliki nilai yang sama dan masuk pada kategori sangat baik, maka akan dilakukan upaya tindak lanjut berupa:

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Sarana dan Prasarana	Menambahkan fitur <i>Alt Text</i> pada unggahan Instagram Balai POM di Sanggau	September 2026	Tim Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

2.4. Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Balai POM di Sanggau dapat dilihat melalui tabel berikut :

Unsur Pelayanan		Juni	Juli	Agustus
U1	Persyaratan	94.4	100	100
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	94.4	100	100
U3	Waktu Penyelesaian	92.6	100	100
U4	Biaya/Tarif	88.9	100	100
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	94.4	100	100
U6	Kompetensi Pelaksana	94.4	100	100
U7	Perilaku Pelaksana	94.4	100	100

Unsur Pelayanan		Juni	Juli	Agustus
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	83.3	100	100
U9	Sarana dan Prasarana	83.3	100	100
Nilai SKM Unit Layanan		91.15	100	100

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 III

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) bulan Agustus 2026, dapat disimpulkan:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Balai POM di Sanggau, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 100.
2. Akan dilakukan perbaikan pada seluruh unsur pelayanan

Sanggau, 02 September 2026
Kepala Balai POM di Sanggau



Erik Budianto Tampubolon