BADAN POM

LAPORAN

PERBAIKAN LAYANAN DAN MONITORING TINDAK LANJUT

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

September 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)

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

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

BAB II
DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Balai POM di Sanggau periode September tahun 2026 menunjukkan nilai yang baik pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode September 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
Nilai SKM Unit Layanan		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 September tahun 2026 sebagai berikut:

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

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 terkait Pena Rumah Sanggau di Media Sosial Balai POM di Sanggau	Sudah	Mengunggah publikasi terkait Pena Rumah Sanggau pada Instagram dan X Balai POM di Sanggau Tantangan/Hambatan: -	https://drive.google.com/drive/folders/1sY3W_6ZvheJaDNPuzp5Z40TTV-mVKTaf?usp=drive_link

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

BAB III
KESIMPULAN

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Balai POM di Sanggau pada bulan September 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.
2. Terdapat saran yang diberikan oleh responden.
3. Terdapat Rencana Tindak Lanjut SKM bulan September berupa publikasi terkait Pena Rumah Sanggau di Media Sosial Balai POM di Sanggau.
4. Formulir Monitoring dan Evaluasi terkait tindak lanjut SKM bulan September 2026 beserta pemantauannya terlampir.

Sanggau, 30 Oktober 2026
Kepala Balai POM di Sanggau,



Erik Budianto Tampubolon

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

MONEV TINDAK LANJUT HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
BULAN SEPTEMBER
TAHUN 2026

A. Nilai Hasil Survey Kepuasan Masyarakat

No	Prioritas Unsur yang Perlu diperbaiki	Keterangan	Periode SKM	Tindak Lanjut	Timeline	PIC	Monev September 2026		Keterangan	Usulan Status	Data Dukung
							Progress	Status			
1	Seluruh layanan		September	Publikasi terkait Pena Rumah Sanggau di Media Sosial Balai POM di Sanggau	Oktober 2026	Tim Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik	Telah dilakukan publikasi terkait Pena Rumah Sanggau pada Instagram dan X Balai POM di Sanggau	Close	-	Close	 

B. Nilai Hasil Survey SPKP

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

Mengetahui :
Kepala Balai POM di Sanggau,

Erik Budianto Tampubolon

Sanggau, 30 Oktober 2026
Ketua Tim Kerja Infokom

Ariella Lionna

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