BADAN POM

# LAPORAN PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

## SEPTEMBER 2025

## BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SANGGAU

www.sanggau.pom.go.id

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

## 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 ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan serta dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 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. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Balai POM di Sanggau sebagai salah satu penyedia layanan publik di Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.



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

### 1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

### 1.3. Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Balai POM di Sanggau.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.
5. Mendorong pencapaian kinerja dan komitmen antikorupsi pada unit pelayanan di Badan POM dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Badan POM;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup
6. Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
7. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan;
8. Diketahuinya indikator keberhasilan Reformasi Birokrasi Badan POM melalui peningkatan kualitas pelayanan publik Badan POM.



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
# PENGUMPULAN DATA SKM

## 2.1. Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat bulan September 2025 dilakukan oleh petugas pelayanan publik pada Balai POM di Sanggau.

## 2.2. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner melalui tautan http://tinyurl.com/YanblikLokaSanggau 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 PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan 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



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

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).

### 2.3. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan secara online melalui tautan http://tinyurl.com/YanblikLokaSanggau pada waktu jam layanan maupun di luar jam layanan, serta pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan.

### 2.4. Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilaksanakan setiap bulan dengan rincian sebagai berikut:

| No. | Kegiatan | Waktu Pelaksanaan |
|---|---|---|
| 1. | Pengumpulan data survei | 1 – 31 September 2025 |
| 2. | Pengolahan Data dan Analisis | 1 – 4 Oktober 2025 |
| 3. | Monitoring tindak lanjut | Maksimal 1 bulan setelah laporan terbit |

### 2.5. Penentuan Jumlah Responden

Responden survei ini adalah seluruh konsumen yang mendapatkan layanan publik dari Balai POM di Sanggau. Berikut jenis layanan yang ada di Balai POM di Sanggau

1. Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan;
2. Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan;
3. Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB);
4. Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB);
5. Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (CPKB);
6. Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetik;
7. Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB);
8. Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan.



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
# HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

## 3.1. 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 | 0 | 0 |
| | | Perempuan | 2 | 100 |
| 2 | Pendidikan | ≤ SMA/Sederajat | 1 | 50 |
| | | DI/D2/D3 | 0 | 0 |
| | | D4/S1 | 1 | 50 |
| | | S2/Profesi/S3 | 0 | 0 |
| 3 | Pekerjaan | PNS/TNI/Polri | 0 | 0 |
| | | Pegawai Swasta | 0 | 0 |
| | | Wiraswasta | 1 | 50 |
| | | Pelajar/mahasiswa | 0 | 0 |
| | | Peneliti/dosen | 0 | 0 |
| | | Lainnya | 1 | 50 |
| 4 | Usia | ≤ 25 Tahun | 2 | 100 |
| | | 26 – 30 Tahun | 0 | 0 |
| | | 31 – 35 Tahun | 0 | 0 |
| | | 36 – 40 Tahun | 0 | 0 |
| | | ≥ 41 Tahun | 0 | 0 |

## 3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel dan diperoleh hasil sebagai berikut :

a. Nilai SKM per jenis layanan

| Jenis Layanan | 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) | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |



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

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 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) | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

a. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

| Unsur Pelayanan | | Juli | Agustus | September |
|---|---|---|---|---|
| U1 | Persyaratan | 100 | 95.24 | 100 |
| U2 | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | 100 | 90.48 | 100 |
| U3 | Waktu Penyelesaian | 100 | 94.44 | 100 |
| U4 | Biaya/Tarif | 100 | 90.48 | 100 |
| U5 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 100 | 90.48 | 100 |
| U6 | Kompetensi Pelaksana | 100 | 95.24 | 100 |
| U7 | Perilaku Pelaksana | 100 | 97.62 | 100 |
| U8 | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | 100 | 92.86 | 100 |
| U9 | Sarana dan Prasarana | 100 | 95.24 | 100 |
| **Nilai SKM Unit Layanan** | | 100 | 93,56 | 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)



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

# BAB IV
# ANALISIS HASIL SKM

## 4.1. Analisis Permasalahan Pelayanan Publik dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil SKM bulan September 2025, 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:

| Jenis Layanan | Unsur Layanan dengan Nilai Terendah | Penyebab | Rencana Tindak Lanjut | Timeline | PIC |
|---|---|---|---|---|---|
| Seluruh layanan | - | - | Melakukan Publikasi Standar pelayanan Publik Balai POM di Sanggau | September 2025 | Koordinator Infokom |

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, tidak diperoleh aduan maupun kritik dan saran.



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

# BAB V
# KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) bulan September 2025, 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, 07 Oktober 2025
Kepala Balai POM di Sanggau

(Erik Budianto Tampubolon, S.Si,Apt)
NIP 19830108 200712 1 001



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

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