LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

LOKA POM DI KABUPATEN BELU

BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN

TAHUN 2025

DAFTAR ISI

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) ii
DAFTAR ISI ii
SURAT PERNYATAAN iii
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Tujuan dan Manfaat 1
1.3 Metode Pengumpulan Data 2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM 3
1.5 Penentuan Jumlah Responden 3
BAB II ANALISIS DATA SKM 4
2.1 Analisis Responden 4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan 5
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut 6
2.4 Tren Nilai SKM 9
BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA 10
BAB IV KESIMPULAN 13
LAMPIRAN 14
1. Kuesioner 14
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM) 15

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama	:	Ferdian Dwi Armanto, S.Farm.,Apt
NIP	:	19890919 201212 1 001
Jabatan	:	Kepala Loka POM di Kabupaten Belu
Unit Kerja	:	Loka POM di Kabupaten Belu

Dengan ini saya menyatakan bahwa data pada Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaporkan pada laporan ini adalah benar dan merupakan data hasil respon yang diberikan oleh responden survei atas layanan yang diberikan.

Saya paham dan menyadari bahwa data yang dilaporkan memiliki dampak penting dalam berbagai aspek, antara lain penilaian kinerja organisasi dan perbaikan berkelanjutan atas pelayanan publik yang dilaksanakan. Oleh karena itu, saya menyatakan bahwa saya bertanggung jawab sepenuhnya atas kebenaran dan keakuratan data yang dilaporkan.

Jika di kemudian hari ditemukan adanya ketidakbenaran atau ketidakakuratan dalam data yang dilaporkan, saya bersedia menanggung segala konsekuensi dan tanggung jawab yang timbul dari ketidaksesuaian data tersebut.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, tanpa ada paksaan dari pihak manapun, dan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Atambua, 28 Agustus 2025

Kepala Loka POM di Kabupaten Belu,

LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
BADAN POM
DI KABUPATEN BELU

Ferdian Dwi Armanto, S.Farm.,Apt

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.

Loka POM di Kabupaten Belu 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 pelayanan maupun instansi pemerintah;
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

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Loka POM di Kabupaten Belu namun tetap dikoordinasikan oleh Tim Kerja Pengembangan Pelayanan Publik Biro Hukum dan Organisasi BPOM. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

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 Loka POM di Kabupaten Belu yaitu:

1. **Persyaratan**: Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur**: Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
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 ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
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, keterampilan 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 pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu satu kali dalam satu tahun. Pelaksanaan survei hingga mendapatkan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 8 (delapan) bulan dengan rincian tahapan sebagai berikut:

No.	Tahapan Kegiatan	Periode Pelaksanaan
1.	Persiapan pelaksanaan	
	a. Pengumpulan data jenis dan pengguna layanan	Minggu II Januari s.d. Minggu IV Februari 2025
	b. Penetapan target responden survei dan penyiapan tautan survei	Minggu I s.d. III Maret 2025
2.	Pelaksanaan survei oleh UPP	15 April s.d. 18 Juli 2025
3.	Pengolahan survei	Minggu III April s.d. Minggu II Agustus 2025*
4.	Pelaporan survei oleh UPP	Minggu III s.d. Minggu IV Agustus 2025

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan total sebanyak 5 orang dan sampel sebanyak 2 responden, dengan rincian jumlah populasi dan sampel per jenis layanan sebagai berikut:

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	5	2
Jumlah		**5**	**2**

BAB II
ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

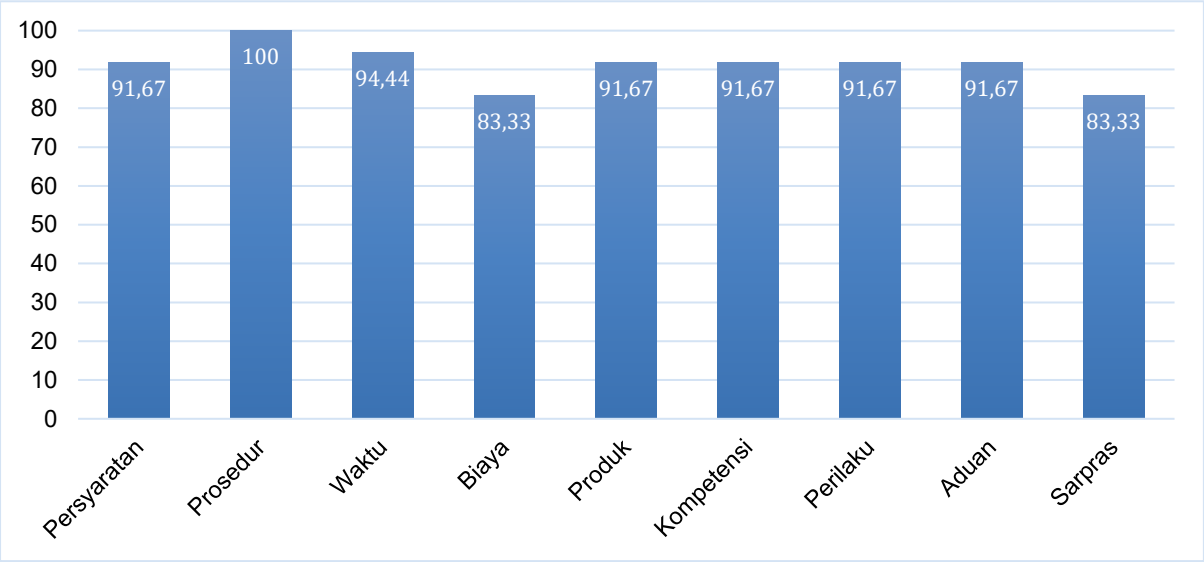
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 2 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	0	0%
		Perempuan	2	100%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	0	0%
		SMA/Sederajat	0	0%
		D1/D2/D3	0	0%
		D4/S1	1	50%
		S2/Profesi/S3	1	50%
3	Pekerjaan	ASN/TNI/POLRI	2	100%
		Swasta	0	0%
		Wirausaha	0	0%
		Ibu Rumah Tangga	0	0%
		Pelajar/Mahasiswa	0	0%
		Petani/Nelayan	0	0%
		Pekerja Lepas/Freelance	0	0%
		Pensiunan	0	0%
		Lainnya	0	0%
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	2	100%
		Disabilitas	0	0%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	2	91.67	100.00	94.44	83.33	91.67	91.67	91.67	91.67	83.33	91.05
Rerata IKM Per Unsur			91.67	100.00	94.44	83.33	91.67	91.67	91.67	91.67	83.33	91.05
IKM Unit Layanan			91.05									
Mutu Unit Layanan			A									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil analisis data SKM, terdapat 3 (tiga) aspek yang paling sering disorot oleh masyarakat, diantaranya adalah aspek biaya, sarpras, dan persyaratan pelayanan. Secara kuantitatif, ketiga dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Aspek biaya dan sarpras mendapatkan nilai terendah yaitu 83,33. Selanjutnya, aspek persyaratan mendapatkan nilai 91,67 adalah nilai terendah kedua.

Atas dasar temuan tersebut, Loka POM di Kabupaten Belu menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama rencana tindak lanjut adalah meningkatkan sosialisasi dan publikasi terkait persyaratan dan biaya layanan agar lebih mudah dipahami dan diakses oleh pengguna, serta secara bertahap melengkapi sarana prasarana agar memudahkan pengguna saat mengakses layanan dengan menyesuaikan ketersediaan anggaran. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah disusun untuk perbaikan layanan kedepan

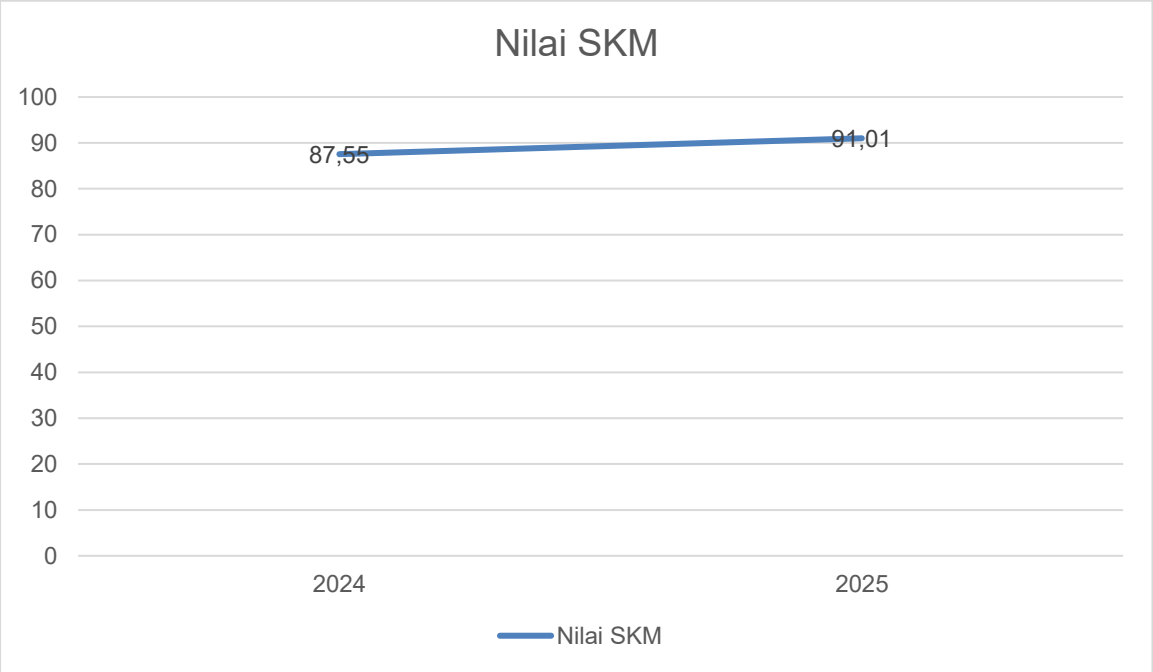
No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	**Biaya**	Meningkatkan sosialisasi dan publikasi informasi terkait biaya layanan, melalui:	**Oktober 2025**	**Infokom**

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
		1. Penyelenggaraan forum konsultasi publik untuk membangun pemahaman dan persamaan persepsi terkait standar pelayanan, termasuk pada komponen biaya 2. Publikasi informasi terkait biaya layanan secara online		
2	**Sarana Prasarana**	Berdasarkan ketersediaan anggaran yang ada, akan dilakukan pengadaan: 1. Register pengunjung secara *online* (melalui WhatsApp) 2. Penunjuk arah untuk toilet pengunjung dan mushola 3. *Ramp* dan *guiding block* untuk pengguna layanan disabilitas	**Oktober 2025**	**Infokom**
3	**Persyaratan**	Meningkatkan sosialisasi dan publikasi informasi terkait persyaratan melalui: 1. Penyelenggaraan forum konsultasi	**Oktober 2025**	**Infokom**

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
		publik untuk membangun pemahaman dan persamaan persepsi terkait standar pelayanan, termasuk pada komponen persyaratan 2. Publikasi informasi biaya layanan secara online		

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Loka POM di Kabupaten Belu dapat dilihat melalui grafik berikut :



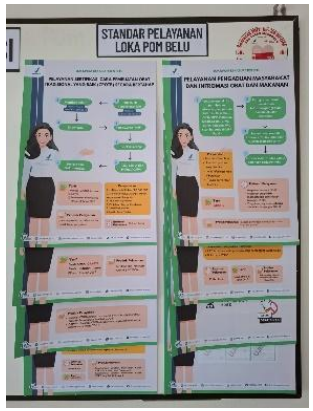
Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 2 tahun terakhir menunjukkan peningkatan. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Loka POM di Kabupaten Belu telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Loka POM di Kabupaten Belu periode tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	80,56
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	86,11
3	Waktu Penyelesaian	87,96
4	Biaya/Tarif	86,11
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	86,11
6	Kompetensi Pelaksana	94,44
7	Perilaku Pelaksana	94,44
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	91,67
9	Sarana dan Prasarana	80,56
Nilai SKM Unit Layanan		**87,55**

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Loka POM di Kabupaten Belu telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode tahun 2024. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan
1	Melakukan publikasi di media secara daring dan luring terkait persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif berdasarkan peraturan yang berlaku	Sudah	Melakukan publikasi di media secara daring dan luring terkait standar pelayanan komponen *service delivery* (persyaratan, mekanisme, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayan, serta penanganan, pengaduan, saran, dan masukan/apresiasi	Publikasi pada media daring: https://www.instagram.com/p/DL9r_-uzNYP/?igsh=bzIzNnJ4OWp3ZXVo Publikasi pada media luring: 
2	Memberikan paket *gimmick* dan makanan ringan kepada konsumen yang datang ke ULPK	Sudah	Memberikan paket gimmick kepada pelaku usaha pangan olahan yang mengikuti layanan pendampingan registrasi produk pangan olahan	

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan
3	Penjelasan system dan prosedur layanan menggunakan infografis berupa leaflet maupun melalui media sosial agar lebih dapat dipahami oleh konsumen.	Sudah	Melakukan publikasi terkait prosedur pelayanan dan komponen *service delivery* lain dalam bentuk infografis dan leaflet	Publikasi pada media sosial: https://www.instagram.com/p/DL9r_-uzNYP/?igsh=bzIzNnJ4OWp3ZXVo Leaflet:

BAB IV
KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 2 orang mengisi SKM pada Loka POM di Kabupaten Belu. Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah sampel yang mengisi survei yaitu 2 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Loka POM di Kabupaten Belu secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 91,05. Nilai SKM Loka POM di Kabupaten Belu menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2024 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu: biaya, sarana prasarana, dan persyaratan
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Loka POM di Kabupaten Belu telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%

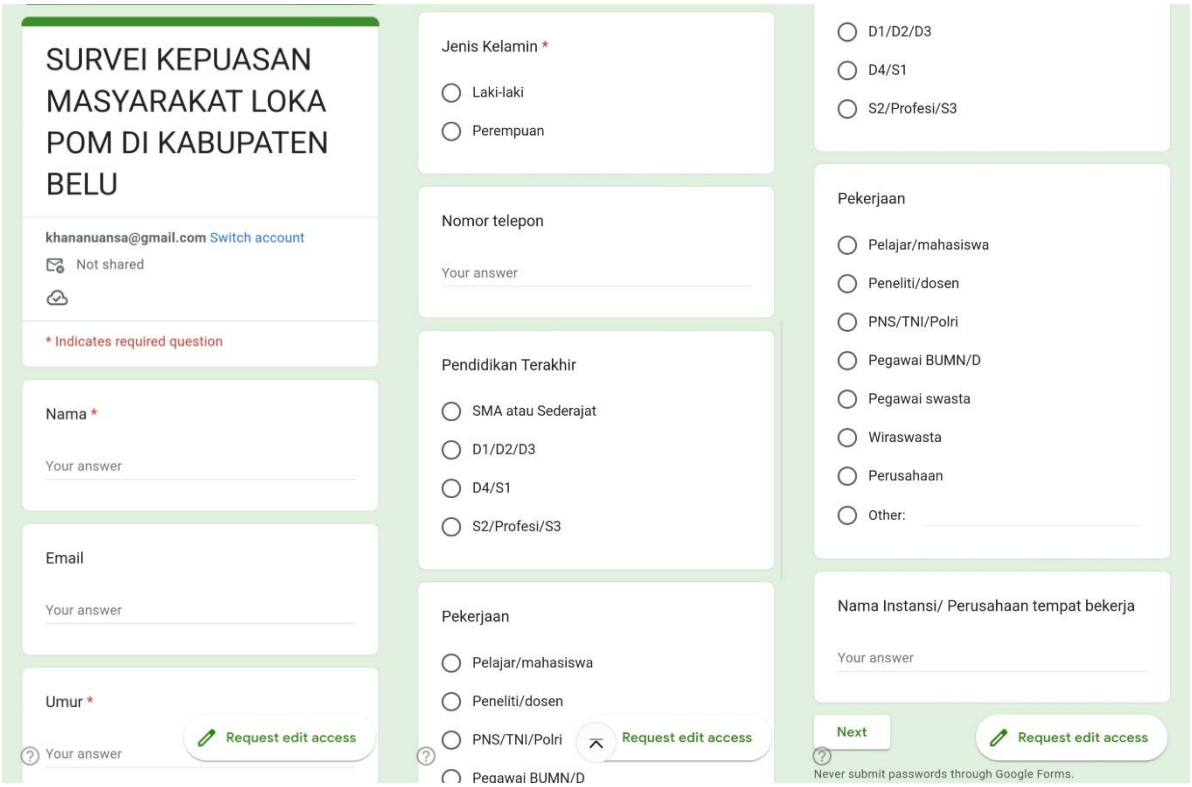
Atambua, 28 Agustus 2025
Kepala Loka POM di Kabupaten Belu

Ferdian Dwi Armanto, S.Farm.,Apt
NIP. 19890919 201212 1 001

LAMPIRAN

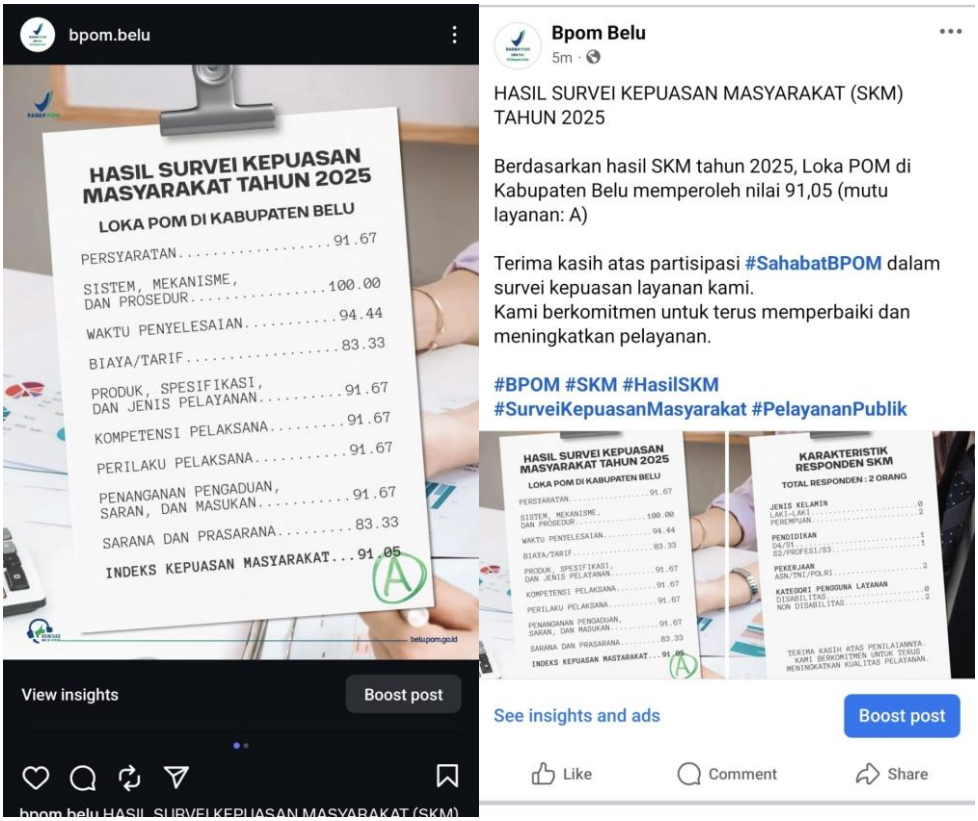
1. Kuesioner

Link kuesioner:
https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfH4ixyUgtAysGcW1wFzCwNBVvNtLIHZgQj1LCFAss_zDBjIw/viewform



2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)

Dokumentasi Rapat Pembahasan Hasil SKM dan Rencana Tindak Lanjut



Dokumentasi Publikasi Hasil SKM di Media Sosial