

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI INDRAGIRI HULU
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
SURAT PERNYATAAN	ii
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	8
BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	9
BAB IV KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner	14
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM	14

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Veramika Ginting, S.Si., Apt., M.H
NIP : 197605022002122001
Jabatan : Kepala Balai POM di Indragiri Hulu
Unit Kerja : Balai POM di Indragiri Hulu

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.

Pematang Reba, 20 Agustus 2026
Kepala Balai POM di Indragiri Hulu,



Veramika Ginting, S.Si., Apt., M.H

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 Indragiri Hulu 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 Balai POM di Indragiri Hulu 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 disebarakan 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 Indragiri Hulu 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 I Maret 2026
	b. Penetapan target responden survei dan penyiapan tautan survei	Minggu II s.d. IV Maret 2026
2.	Pelaksanaan survei oleh UPP	6 April s.d. 30 Juni 2026
3.	Pengolahan survei	Minggu II April s.d. Minggu II Juli 2026
4.	Validasi data survei dan cleansing data	Minggu I s.d. IV Juli 2026
5.	Pelaporan survei oleh UPP	Minggu I s.d. Minggu IV Agustus 2026

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan total sebanyak 67 orang dan sampel sebanyak 12 responden, dengan rincian jumlah populasi dan sampel per jenis layanan sebagai berikut:

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	2	1
2	Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	12	3
3	Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	53	14
Jumlah		67	18

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

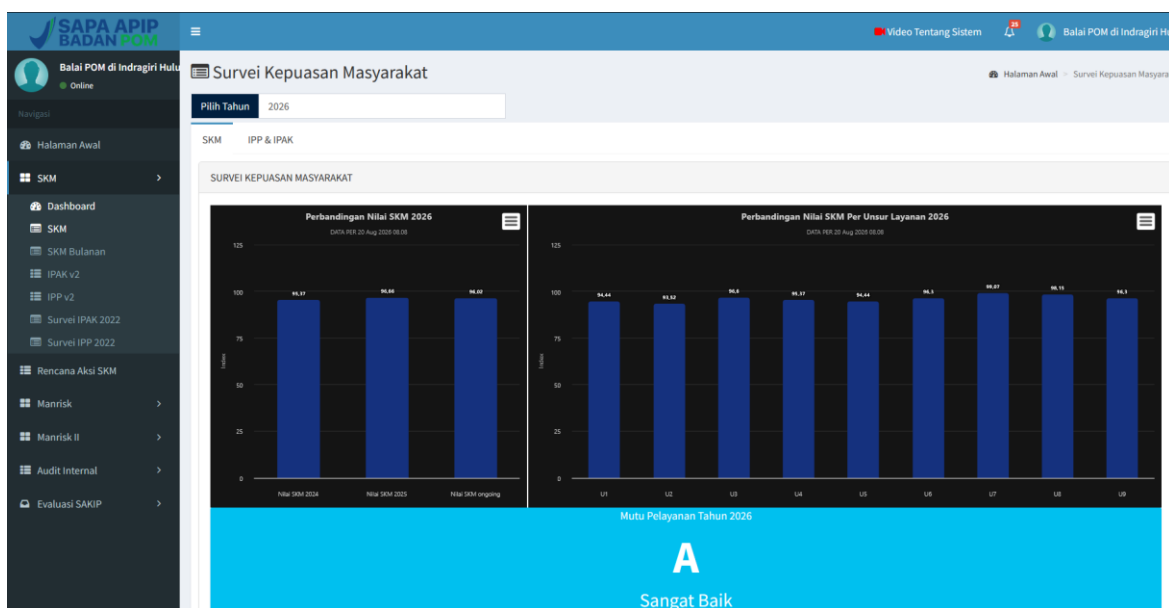
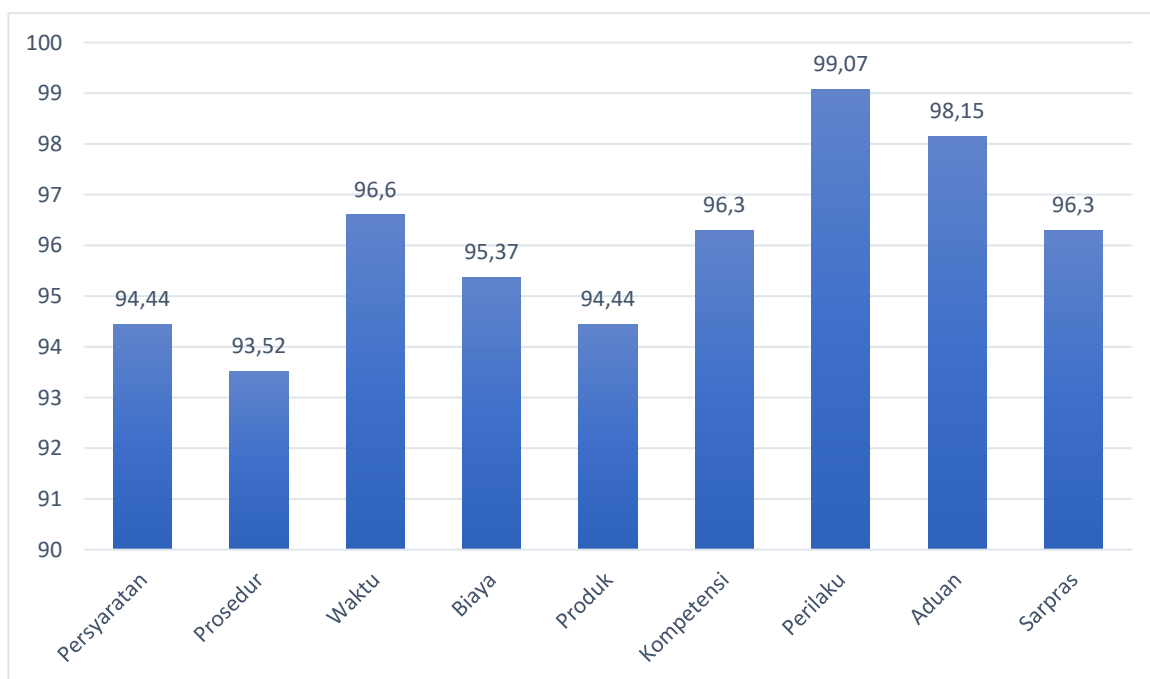
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 18 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	8	44.4%
		Perempuan	10	55.6%
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	5	0.29%
		D1/D2/D3	1	0.05%
		S1	11	0.61%
		S2/Profesi/S3	1	0.05%
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	5	27.8%
		Pegawai swasta	3	16.7%
		Wiraswasta	4	22.2%
		Pelajar/Mahasiswa	1	5.6%
		Lainnya	5	27.8%
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	18	100%
		Disabilitas	0	0%
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Sensoril	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.	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	1	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33
2.	Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	3	83.33	83.33	94.44	88.89	83.33	100.00	100.00	94.44	83.33	90.12
3	Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	14	97.62	96.43	98.02	97.62	97.62	96.43	100.00	100.00	100.00	98.19
Rerata IKM Per Unsur			94.44	93.52	96.60	95.37	94.44	96.30	99.07	98.15	96.30	96.02
IKM Unit Layanan			96.02									
Mutu Unit Layanan			A									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek persyaratan pelayanan, mekanisme/prosedur pelayanan dan produk pelayanan menjadi 3 (tiga) unsur yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, ketiga unsur ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Prosedur pelayanan menjadi unsur dengan nilai indeks paling rendah yaitu 93.52. Selanjutnya Persyaratan pelayanan serta produk pelayanan menjadi unsur dengan nilai indeks terendah kedua dengan nilai 94.44.

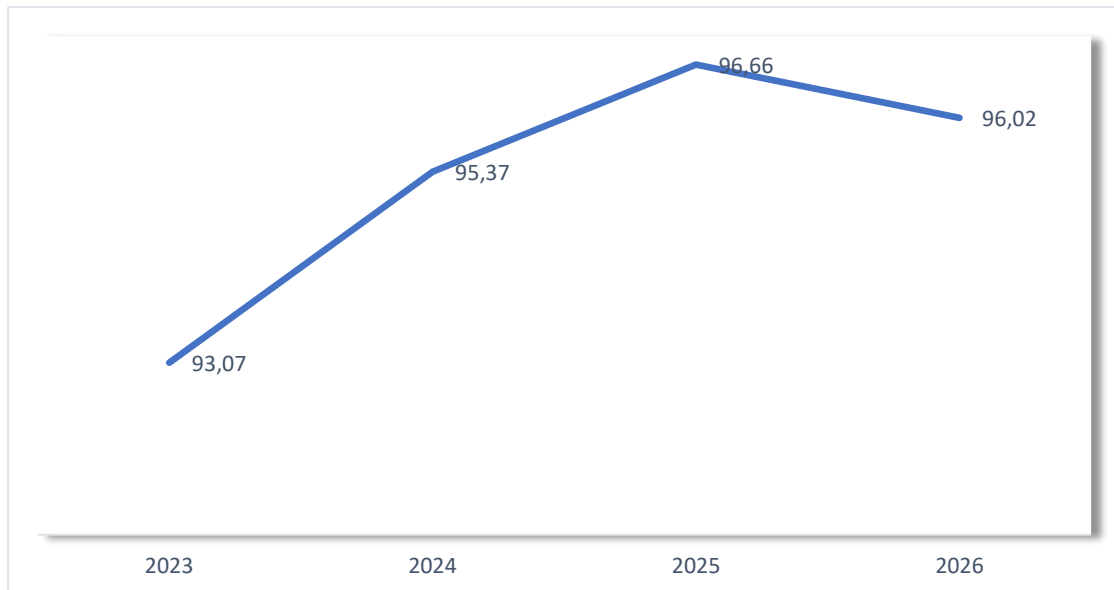
Sementara, secara kualitatif melalui kritik dan saran, kami tidak menerima masukan maupun kritik dan saran mengenai pelayanan yang sudah diberikan oleh petugas pelayanan publik Balai POM di Indragiri Hulu.

Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami 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 kami adalah melakukan penyederhanaan persyaratan layanan, memperjelas mekanisme/prosedur pelayanan agar lebih mudah dipahami pengguna, serta memberikan produk pelayanan yang sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah kami susun untuk perbaikan layanan kedepan.

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Persyaratan Pelayanan	Memperbaharui booklet Panduan Teknis Pendaftaran Sertifikasi dan Registrasi Pangan Olahan agar lebih menarik dan memuat informasi terbaru	Desember 2026	Fungsi Infokom
2	Sistem/Mekanisme/ Prosedur Pelayanan	Membuat infograsfis terkait mekanisme/ alur pelayanan terkhusus terkait CDOB	Desember 2026	Fungsi Infokom
3	Produk spesifikasi jenis pelayanan	Melakukan tinjau ulang standar pelayanan publik dan melakukan penjelasan standar pelayanan publik yang terbaru kepada petugas pelayanan publik	Desember 2026	Fungsi Infokom

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan pada Balai POM di Indragiri Hulu dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 4 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan Balai POM di Indragiri Hulu tetap menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan walaupun pada tahun 2026 mengalami penurunan nilai SKM.

BAB III

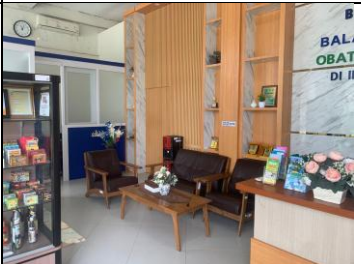
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Balai POM di Indragiri Hulu periode tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2025

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	93.06
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	95.83
3	Waktu Penyelesaian	96.3
4	Biaya/Tarif	98.61
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	98.61
6	Kompetensi Pelaksana	97.22
7	Perilaku Pelaksana	98.61
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	98.61
9	Sarana dan Prasarana	93.06

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Balai POM di Indragiri Hulu telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode tahun 2025. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Memperbaharui leaflet terkait registrasi dan sertifikasi agar lebih menarik	Sudah	Membuat leaflet terkait registrasi akun perusahaan dan pendaftaran izin edar pangan olahan dengan lebih menarik dan sederhana agar lebih mudah dipahami	
2	Membuat infografis terkait mekanisme/ alur pelayanan	Sudah	Membuat infografis terkait alur pelayanan	
3	Balai POM di Indragiri Hulu mengajukan rencana pembangunan kantor secara berkala setiap tahun melalui RKA-K/L maupun RKBMN.	Sudah	Melakukan perbaikan terhadap area pelayanan publik, dengan menambah ruangan laktasi, ruangan pengaduan, ruang ramah anak	

BAB IV

KESIMPULAN

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

- Sebanyak 18 orang mengisi SKM pada Balai POM di Indragiri Hulu. Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 14 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai POM di Indragiri Hulu secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 96.02. Nilai SKM Balai POM di Indragiri Hulu pada tahun 2026 mengalami penurunan, namun hal tersebut dilakukan tindak lanjut dan konfirmasi kepada responden yang mengisi SKM terkait hal yang dapat ditingkatkan lebih baik lagi pada tahun berikutnya
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu; (1) Persyaratan Pelayanan (2) Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan; serta (3) Produk Pelayanan Persyaratan Pelayanan
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Balai POM di Indragiri Hulu telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%

Pematang Reba, 20 Agustus 2026
Kepala Balai POM di Indragiri Hulu



Veramika Ginting, S.Si., Apt., M.H
NIP. 19760502 200212 2 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

**Survei Pelayanan Publik pada
Balai POM di Indragiri Hulu
Tahun 2025**

1 RESPONDEN
Informasi Responden

2 PELAYANAN
Jenis Layanan

3 KUESIONER
A. Kualitas Pelayanan Publik

4 KUESIONER
B. Persepsi Anti Korupsi

5 SARAN & MASUKAN
Sesuai

Keterangan Responden

Nama Lengkap

Umur isi dengan angka saja

Jenis Kelamin ☐ Laki-laki ☐ Perempuan

No. HP

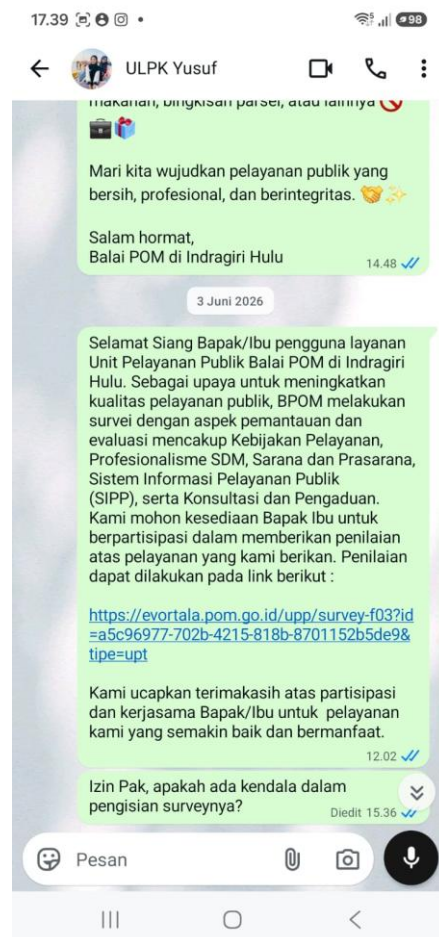
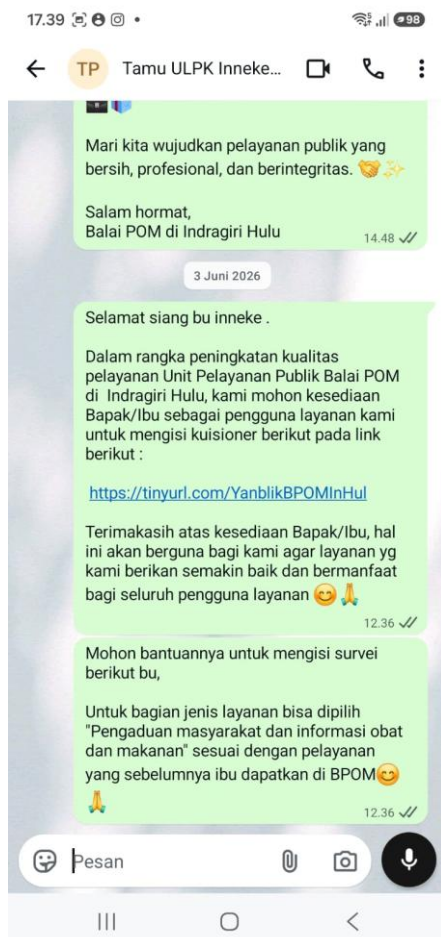
Pendidikan Terakhir misal SMA atau sederajat

Pekerjaan Utama Pelajar/mahasiswa

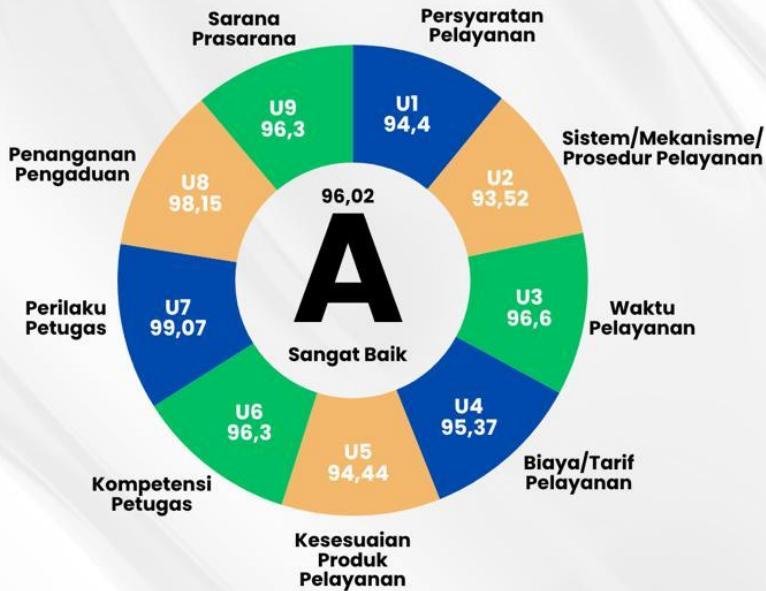
Nama Instansi/Perusahaan tempat bekerja/beraktivitas

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM

a. Permintaan Pengisian Kuesioner



HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) BALAI POM DI INDRAGIRI HULU TAHUN 2026



Perbandingan Nilai SKM 2024-2026



Keterangan Mutu Pelayanan :

- A (Sangat Baik) : 88,31 – 100
- B (Baik) : 76,61 – 88,30
- C (Kurang Baik) : 65,00 – 76,60
- D (Tidak Baik) : 25,00 – 64,99

