

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

SEMESTER 1

TAHUN 2025



BADAN POM

Hasil Evaluasi SKM pada Loka POM di Kabupaten Sumba Timur

KELOMPOK SUBSTANSI INFORMASI DAN KOMUNIKASI

LOKA POM DI KABUPATEN SUMBA TIMUR

2025

Unit Kerja	Loka POM di Kupang
Periode Survei	Semester 1 Tahun 2025

HASIL EVALUASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2025 PADA LOKA POM DI KABUPATEN SUMBA TIMUR

Sesuai amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pemerintah memiliki kewajiban untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik, serta untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkaitan dengan kebutuhan dasar masyarakat. Atas dasar definisi itu pula maka berbagai upaya dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam rangka upaya peningkatan kualitas pelayanan publik tersebut maka perlu diketahuinya Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolak ukur untuk menilai kualitas pelayanan.

Untuk maksud tersebut, Loka POM di Kabupaten Sumba Timur melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat setiap bulan sesuai Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat ini dimaksudkan juga sebagai implementasi pelaksanaan *Quality Management System* (QMS) ISO 9001:2015 Badan POM.

A. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat mengacu pada Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 periode survei 1 Januari -31 Juli 2025 dan dilakukan untuk 3 jenis pelayanan pada Unit Pelayanan Loka POM di Kabupaten Sumba Timur. Survei dilakukan menggunakan melalui link <https://bit.ly/YanblikLokaSumbaTimur> yang terhubung dengan aplikasi SAPA APIP. Pengisian survey di fasilitasi menggunakan, laptop petugas layanan, dan scan barcode untuk *smartphone*.

B. Responden

Survei Kepuasan Masyarakat pada Loka POM di Kabupaten Sumba Timur dilakukan terhadap 3 jenis layanan dengan jumlah responden selama Semester 1 adalah 4 orang

yang merupakan responden pelanggan layanan yang sudah selesai.

Adapun rincian responden berdasarkan jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan yaitu :

No	Jenis Kelamin	Jumlah responden
1.	Laki-Laki	3
2.	Perempuan	1
	Total	4
No	Pendidikan	Jumlah responden
1.	≤ SMA atau sederajat	0
2.	D1/D2/D3	0
3.	D4/S1	4
4.	S2/Profesi/S3	0
	Total	4
No	Pekerjaan	Jumlah responden
1.	PNS/TNI/POLRI	1
2.	Pelajar/ Mahasiswa	0
3.	Wiraswasta	3
4.	Peneliti/Dosen	0
5.	Pegawai Swasta	0
6.	Pegawai BUMN/BUMD	0

7.	Lainnya	0
	Total	4

C. Hasil SKM

Hasil survei dengan jumlah responden yang mengisi kuesioner secara keseluruhan sebanyak 4 responden menunjukkan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat rata-rata terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar 96,45. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu layanan BPOM di Kupang mendapat kategori A (Sangat Baik).

Tabel 1. Nilai masing-masing unsur layanan

Kode Unsur	Unsur Layanan	Januari-Juli (Semester 1)
U1	Persyaratan Pelayanan	100
U2	Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan	91.67
U3	Waktu Pelayanan	97.22
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	100
U5	Kesesuaian Produk Pelayanan	95.83
U6	Kompetensi Petugas	95.83
U7	Perilaku Petugas	100
U8	Penanganan Pengaduan	100
U9	Sarana dan Prasarana	87.50
	Nilai SKM	96.45

Tabel 2. Tiga unsur dengan nilai terendah

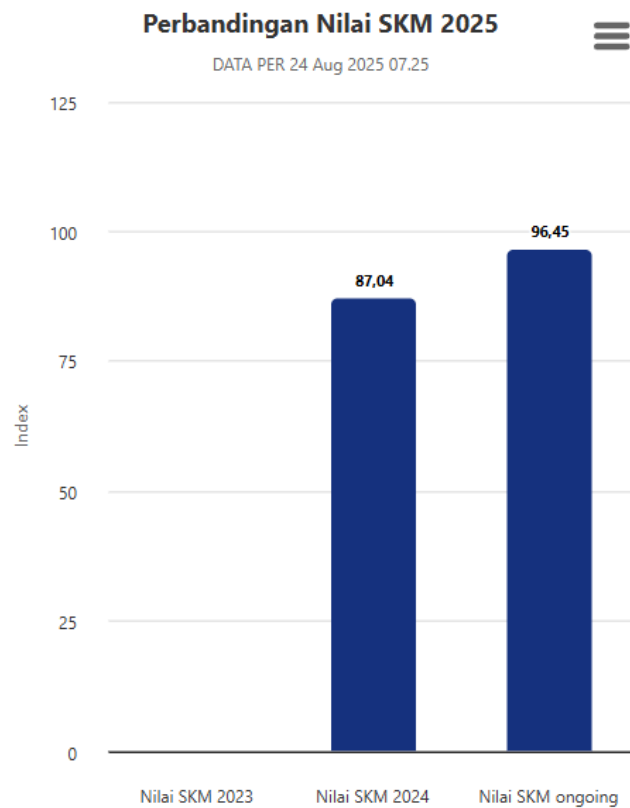
Kode Unsur	Unsur Layanan	Nilai
U2	Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan	91.67
U6	Kompetensi Petugas	95.83
U9	Sarana dan Prasarana	87.50

Tabel 3. Tiga unsur dengan nilai tertinggi

Kode Unsur	Unsur Layanan	Nilai
U1	Persyaratan Pelayanan	100
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	100
U7	Perilaku Petugas	100

Pada tabel diatas terlihat bahwa 3 unsur terendah adalah U2 (Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan), U6 (Kompetensi Petugas), dan U9 (Sarana dan Prasarana) Sedangkan unsur dengan nilai tertinggi adalah U1 (Persyaratan Pelayanan), dengan nilai 100. Unsur terendah U7 (Perilaku Petugas) menjadi fokus untuk dilakukan perbaikan di Semester berikutnya sesuai dengan saran masukan pelanggan untuk dilakukan pembuatan brosur layanan pengujian yang memudahkan pelanggan menggunakan layanan, Identitas dan jumlah personel petugas pelayanan, dan informasi media cetak bagi pelanggan yang memiliki keterbatasan pada teknologi.

Berdasarkan grafik dibawah ini pada Semster 1 tahun 2025 nilai SKM mengalami kenaikan dari hasil SKM Tahun 2024 sebesar 9,41 dan meningkat statusnya menjadi kriteria mutu pelayanan A “sangat baik” dari yang sebelumnya mutu pelayanan B “Baik”. Hal ini mengindikasikan bahwa mutu pelayanan publik harus terus ditingkatkan secara konsisten mengikuti standar pelayanan yang sudah ditentukan.



D. Saran

Unsur Prioritas Perbaikan	U1 Persyaratan Pelayanan
Saran / Masukan	
1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan	- Terimakasih, Saran ditambah personel tenaga Staf dan Fasilitas dikantor lebih dilengkapi walaupun sudah baik - Layanan pengujian di Loka hanya untuk Uji Tes KiT cepat Kimia, namun untuk pengujian sampel laboraorium masih harus dikirimkan ke BBPOM di Kupang. Bisa dilengkapi informasi mengenai layanan pengujian di Unit layanan di Kantor Terimakasih - Sudah Baik, Bisa ditingkatkan lagi kelengkapan Fasilitas Layanan seperti identitas pemberi layanan dan ketersediaan personel layanan.

	Karena saya lihat masih agak kurang tenaga di kantor Loka POM - Mungkin bisa di perbanyak informasi media cetak terutama bagi kami yang berumur tidak terlalu aktif dan bisa media sosial
2. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan	- Pelayanan dan penjelasannya sangat bagus dan memuaskan - Terimakasih ibu untuk pelayanan yang baik - Semuanya baik dan sesuai dengan ketentuan

Waingapu, 4 Agustus 2025
Kepala Loka POM di Kab. Sumba Timur



Bernardus B. Moron, S.Si., M.Hum

HASIL SKM LOKA POM DI KABUPATEN SUMBA TIMUR SEMESTER 1 2025

Loka POM di Kabupaten Su

Online

Survei Kepuasan Masyarakat

Ekspor Data

Halaman Awal > Survei Kepuasan Masyarakat

Urutkan & Filter

Cari

20

Tahun	Unit	Target	Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Index	Laporan	Aksi
2025	Loka POM di Kabupaten Sumba Timur	4	4	100.00	91.67	97.22	100.00	95.83	95.83	100.00	100.00	87.50	96.45		
Tahun	Unit	Target	Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Index	Laporan	-

Total rows : 1 to 1 of 1

**RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SECARA MANDIRI
LOKA POM DI KABUPATEN SUMBA TIMUR SEMESTER 1 2025**

NO	Hasil SKM	Analisa Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Batas Waktu
I	Unsur Prioritas Perbaikan			
1	U9 Sarana dan Prasarana	Sarana dan prasarana yang masih terbatas pada status bangunan dan masih status pinjam pakai dan penggunaan informasi media cetak diruang pelayanan publik yang masih belum maksimal, pengadaan alat penunjang yang terkendala efisiensi anggaran serta tenaga pelayanan publik yang masih sangat kurang	Menyusun dan mencetak informasi layanan pada papan informasi diruang layanan, menyusun informasi petugas pelayanan dan SK petugas layanan dengan penambahannya CPNS yang baru T.A Juni 2025 serta melengkapi sarana penunjang pelayanan publik yang masih mungkin untuk direalisasikan seperti kotak pengaduan, nomor antrian, CCTV pelayanan dll	31 September 2025
II	Saran / Masukan			
1				
III	Apresiasi			
1	Pelayanan dan penjelasannya sangat			

	bagus dan memuaskan			
2	Semuanya baik dan sesuai dengan ketentuan			
3				
III	Apresiasi			
4	Terimakasih ibu untuk pelayanan yang baik			

Waingapu, 4 Agustus 2025

Kepala Loka POM di Kabupaten Sumba Timur

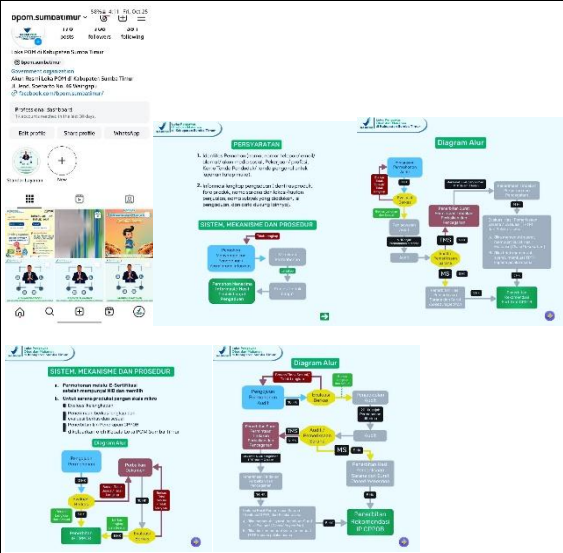
Ketua Tim Kerja IPP



Bernardus. B. Moron, S.Si., M.Hum

Ilzam Shadik Maulidi, S.Si

**LAPORAN TINDAK LANJUT HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
LOKA POM DI KABUPATEN SUMBA TIMUR TAHUN 2024**

NO	Hasil SKM	Rencana Tindak lanjut	Realisasi	Status
Unsur Prioritas Perbaikan				
1	U2 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Sosialisasi melalui media sosial persyaratan Layanan Informasi dan Pengaduan, persyaratan Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik secara Bertahap, Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)menggunakan infografis agar lebih dapat dipahami oleh konsumen	 The image shows a screenshot of a social media post from the official Instagram account of POM Sumba Timur (@pomsumbatimur). The post is dated 10/02/25 and contains two infographics. The top infographic, titled 'PERSYARATAN' (Requirements), lists three points: 1. CPPOB (Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik) is a mandatory requirement for all food and beverage producers. 2. CPPOB is a standard for food safety and quality. 3. CPPOB is a requirement for food producers to ensure food safety and quality. The bottom infographic, titled 'SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR' (System, Mechanism, and Procedure), outlines the steps for obtaining a CPPOB certificate, from application to issuance. Both infographics include logos of the relevant authorities and are presented in a clear, easy-to-understand format.	Closed

Kepala Loka POM di Kabupaten Sumba Timur



Bernardus. B. Moron, S.Si., M.Hum

Waingapu, 4 Agustus 2025

Ketua Tim Kerja IPP

Handwritten signature of Ilzam Shadik Maulidi in black ink.

Ilzam Shadik Maulidi, S.Si

Data Dukung Tindak Lanjut

