SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

2026

Loka POM di Kabupaten Madiun



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI ii
BAB I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang 1
B. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 2
C. Tujuan dan Manfaat Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 2
D. Manfaat Survei Kepuasan Masyarakat 2
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM 3
A. Metode Pengumpulan 3
B. Lokasi Pengumpulan Data 4
C. Waktu Pelaksanaan SKM 4
D. Penentuan Jumlah Responden 4
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM 5
A. Jumlah Responden 5
B. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) 5
BAB IV ANALISIS DATA SKM 6
BAB V KESIMPULAN 7
LAMPIRAN 8

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun2009 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 Loka POM di Kabupaten Madiun 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.

B. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Adapun dasar pelaksanaan survei kepuasan masyarakat yang dilaksanakan oleh Loka POM di Kabupaten Madiun adalah:

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

C. Tujuan dan Manfaat Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

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 Loka POM di Kabupaten Madiun.

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; dan
5. Mendorong pencapaian kinerja dan komitmen antikorupsi pada unit pelayanan di Badan POM dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

D. Manfaat Survei Kepuasan 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 hasilpelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Badan POM
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan; dan
7. Diketahui indikator keberhasilan Reformasi Birokrasi Badan POM melalui peningkatan kualitas pelayanan publik Badan POM.

BAB II
PENGUMPULAN DATA SKM

A. Metode Pengumpulan

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner 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 PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsuryang ditanyakan dalam kuesioner SKM Loka POM di Kabupaten Madiun yaitu :

1. **Persyaratan Pelayanan**: 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 (waktu pelayanan, waktu penyelesaian, dan respon/kecepatan petugas)** : adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayana.
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:** Penanganan pengaduan 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 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).

B. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan secara online melalui tautan https://bit.ly/4ixBV0N pada waktu jam layanan maupun di luar jam layanan, serta pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan.

C. Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan mulai bulan April sampai dengan September 2026 (6 bulan)

D. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan jumlah responden, terlebih dahulu menghitung jumlah populasi penerima layanan untuk semua jenis layanan Loka POM di Kabupaten Madiun. Dikarenakan Loka POM di Kabupaten Madiun baru aktif per April 2026, maka belum banyak pelaku usaha yang menerima pelayanan di bidang obat dan makanan. Selanjutnya, dari jumlah populasi tersebut dilakukan perhitungan berdasarkan tabel Krejcie and Morgan sesuai PermenPAN dan RB nomor 14 tahun 2017 sehingga didapatkan jumlah minimum sampel yang akan dijadikan sebagai responden. Berikut jumlah populasi dan sampel Loka POM di Kabupaten Madiun.

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Pelayanan sesuai Standar Pelayanan Loka POM di Kabupaten Madiun	**20**	**20**

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

A. Jumlah Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 20 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Presentase (%)
1	Jenis Kelamin	Laki	4	20
		Perempuan	16	80
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	8	40
		DI/D2/D3	3	15
		D4/S1	9	45
		S2/Profesi/S3	0	0
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	1	5
		Pegawai Swasta	8	40
		Wiraswasta	7	35
		Lainnya	4	20
4	Usia	≤ 25 Tahun	16	80
		26 – 30 Tahun	2	10
		31 – 35 Tahun	0	0
		36 – 40 Tahun	2	10
		≥ 41 Tahun	0	0

B. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan aplikasi dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Unsur		Deskripsi	Hasil	
U1	1	Persyaratan Pelayanan		89,17
U2	2	Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan		90,83
U3	3	Waktu Pelayanan	93,33	92,50
	4	Waktu Penyelesaian	90,83	
	5	Respon/Kecepatan Petugas	93,33	
U4	6	Biaya/Tarif Pelayanan		90,00
U5	7	Kesesuaian Produk Pelayanan		89,17
U6	8	Kompetensi Petugas		92,50
U7	9	Perilaku Petugas		95,83
U8	10	Penanganan Pengaduan		92,50
U9	11	Sarana dan Prasarana		89,17
Total				**91,30**

BAB IV
ANALISIS DATA SKM

Dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat diketahui bahwa nilai terendah terdapat pada penilaian unsur:

1. Persyaratan pelayanan (89,17);
2. Kesesuaian produk pelayanan (89,17);
3. Sarana dan prasarana (89,17).

Kegiatan pelayanan Loka POM di Kabupaten Madiun berjalan aktif mulai bulan April 2026 dengan jumlah sumber daya manusia serta sarana dan prasarana yang masih minimal. Pada saat pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, Loka POM di Kabupaten Madiun belum memiliki Standar Pelayanan dan sarana prasarana yang memadai, sehingga responden memberikan nilai terendah untuk tiga unsur tersebut. Hasil SKM ini menggambarkan indikator unsur-unsur yang perlu diperbaiki pada kegiatan pelayanan publik Loka POM di Kabupaten Madiun.

Terkait dengan penilaian responden tersebut, maka perlu disusun rencana tindak lanjut sebagai berikut:

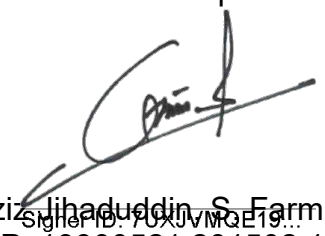
1. Menetapkan Standar Pelayanan Loka POM di Kabupaten Madiun;
2. Melakukan publikasi Standar Pelayanan melalui media cetak dan digital;
3. Memperbaiki sarana dan prasarana ruang pelayanan Loka POM di Kabupaten Madiun dengan mempertimbangkan ketersediaan anggaran.

BAB V
KESIMPULAN

Adapun kesimpulan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Loka POM di Kabupaten Madiun adalah sebagai berikut:

- Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan pada bulan April - September 2026.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Loka POM di Kabupaten Madiun secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 91,3.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Persyaratan pelayanan, Kesesuaian Produk Pelayanan, dan Sarana dan Prasarana.
- Perlu dilakukan perbaikan terhadap unsur terendah di Triwulan III tahun 2026 yang disesuaikan dengan ketersediaan anggaran

Madiun, 1 Oktober 2026
Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Madiun,



Aziz Jihaduddin, S. Farm., Apt.
NIP. 19900521 201502 1 001

Signer ID: 70XJVMQE19...

LAMPIRAN

A1 fx Jumlah Responden

Jumlah Responden	20	Laki-laki	Cocok												
Nomor Responden	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9
					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
2	Tahun	uan	t	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
3	>40 Tahun	Peremp uan	S1	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6
4	>40 Tahun	Peremp uan	S1	Wiraswasta	5	6	5	6	6	5	6	6	6	6	5
5	26-30 Tahun	Peremp uan	S1	Pegawai Swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
6	≤25 Tahun	Peremp uan	S1	Pegawai Swasta	6	5	6	5	6	6	5	6	6	5	5
7	>40 Tahun	Peremp uan	S1	Lainnya	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
8	>40 Tahun	Peremp uan	≤SMA/Sederaja t	Wiraswasta	5	5	5	4	5	5	5	5	6	5	5
9	26-30 Tahun	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
10	≤25 Tahun	Peremp uan	D1/D2/D3	Pegawai Swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	5
11	≤25 Tahun	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4
12	36-40 Tahun	Peremp uan	S1	Wiraswasta	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	6
13	>40 Tahun	Laki-laki	D1/D2/D3	Pegawai Swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
14	≤25 Tahun	Peremp uan	≤SMA/Sederaja t	Lainnya	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5
15	≤25 Tahun	Peremp uan	D1/D2/D3	Pegawai Swasta	5	6	5	5	6	6	5	5	5	5	5
16	>40 Tahun	Peremp uan	≤SMA/Sederaja t	Lainnya	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
17	36-40 Tahun	Peremp uan	≤SMA/Sederaja t	Lainnya	4	4	5	5	5	4	5	5	6	5	5
18	>40 Tahun	Peremp uan	≤SMA/Sederaja t	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
19	>40 Tahun	Peremp uan	≤SMA/Sederaja t	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6
20	>40 Tahun	Peremp uan	≤SMA/Sederaja t	Wiraswasta	5	6	6	5	6	5	5	5	6	5	5

Responden Survei Kepuasan Masyarakat Loka POM di Kabupaten Madiun

Unsur		Deskripsi	Hasil	
U1	1	Persyaratan Pelayanan		89.17
U2	2	Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan		90.83
U3	3	Waktu Pelayanan	93.33	92.50
	4	Waktu Penyelesaian	90.83	
	5	Respon/Kecepatan Petugas	93.33	
U4	6	Biaya/Tarif Pelayanan		90.00
U5	7	Kesesuaian Produk Pelayanan		89.17
U6	8	Kompetensi Petugas		92.50
U7	9	Perilaku Petugas		95.83
U8	10	Penanganan Pengaduan		92.50
U9	11	Sarana dan Prasarana		89.17
Total				**91.30**

Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	**A**
Kinerja Unit Pelayanan SANGAT BAIK	

Hasil perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat Loka POM di Kabupaten Madiun