

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
LOKA POM DI KABUPATEN MADIUN
PERIODE APRIL – SEPTEMBER TAHUN 2026**

A. TUJUAN

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan untuk mengetahui tingkat kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Loka POM di Kabupaten Madiun. Hasil survei digunakan sebagai bahan evaluasi dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan serta mewujudkan pelayanan yang transparan, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

B. PELAKSANAAN

Pelaksanaan SKM periode April–September 2026 merupakan bagian dari upaya Loka POM di Kabupaten Madiun dalam mengevaluasi kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Informasi terkait hasil SKM dipublikasikan melalui subsite pelayanan publik pada website resmi Loka POM di Kabupaten Madiun, baik dalam bentuk infografis pada halaman beranda maupun laporan hasil SKM yang dapat diakses melalui submenu Laporan SKM pada menu Layanan.

C. HASIL

Pelaksanaan SKM periode April–September 2026 menghasilkan informasi mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Loka POM di Kabupaten Madiun. Hasil survei tersebut menjadi bahan evaluasi untuk mengidentifikasi aspek pelayanan yang perlu dipertahankan maupun ditingkatkan. Publikasi hasil SKM melalui website juga mendukung keterbukaan informasi kepada masyarakat serta memberikan kemudahan akses terhadap informasi hasil evaluasi pelayanan publik.

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 4 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	4	20%
		Perempuan	16	80%
2	Usia	< 25 tahun	5	25%
		26-30 tahun	2	10%
		36-40 tahun	2	10%
		>40 tahun	11	55%
3	Pendidikan	Tidak Sekolah	-	-
		SD/Sederajat	-	-
		SMP/Sederajat	-	-
		SMA/Sederajat	8	40%

		D1/D2/D3	3	15%
		D4/S1	9	45%
		S2/Profesi/S3	-	-
4	Pekerjaan	ASN/TNI/POLRI	1	5%
		Swasta	8	40%
		Wirausaha	7	35%
		Ibu Rumah Tangga	-	-
		Pelajar/Mahasiswa	-	-
		Petani/Nelayan	-	-
		Pekerja Lepas/Freelance	-	-
		Peneliti/Dosen	-	-
		Lainnya	4	20%

Berikut perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat per unsur

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				

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

Berdasarkan hasil perhitungan dapat diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat, yaitu 91,30.

D. PENUTUP

Pelaksanaan dan publikasi hasil SKM periode April–September 2026 merupakan bentuk komitmen Loka POM di Kabupaten Madiun dalam menjaga kualitas pelayanan publik dan meningkatkan transparansi informasi kepada masyarakat. Hasil survei diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan perbaikan pelayanan secara berkelanjutan guna mewujudkan pelayanan publik yang semakin berkualitas.

E. LAMPIRAN

a. Form Evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Formulir Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Loka POM di Kabupaten Madiun 2026

Pelanggan yang kami hormati, terima kasih atas kepercayaan yang telah Anda berikan kepada Loka POM di Kabupaten Madiun. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan serta memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan, kami memerlukan kesediaan Anda untuk meluangkan waktu mengisi beberapa pertanyaan yang telah kami sediakan di bawah ini.

Tanggal Survei *

Nama *

Umur (di dengan Angka) *

b. Infografis Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Periode April – September 2026

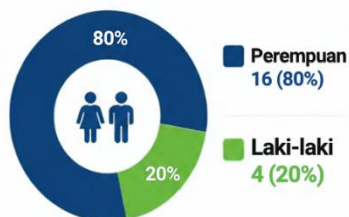


PROFIL RESPONDEN SURVEI

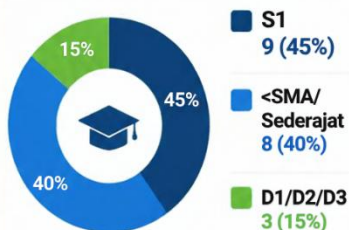
Loka POM di Kabupaten Madiun •

Periode: April - September 2026

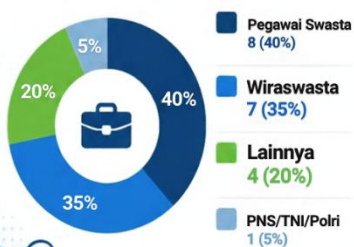
Jenis Kelamin



Pendidikan



Pekerjaan



Usia

