LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

BADAN POM

UNIT PELAYANAN PUBLIK
LOKA POM DI KABUPATEN BANGGAI
TAHUN 2025

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI ii
SURAT PERNYATAAN KEBENARAN DATA SKM 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 4
BAB II
ANALISIS DATA SKM 5
2.1 Analisis Responden 5
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan 7
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut 8
2.4 Tren Nilai SKM 9
BAB III
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA 11
BAB IV
KESIMPULAN 14
LAMPIRAN 15
1. Kuesioner 15
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM 17

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama	:	Emil Syachrul, S.Si., Apt.
NIP	:	19870829 201402 1 001
Jabatan	:	Kepala Loka POM di Kabupaten Banggai
Unit Kerja	:	Loka POM di Kabupaten Banggai

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.

Luwuk, 29 Agustus 2025
Kepala Loka POM di Kabupten Banggai

Emil Syachrul, S.Si., Apt.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

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 Banggai 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

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

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 Banggai 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 Banggai 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

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

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:

Tabel 1. Tahapan dan Waktu Pelaksanaan SKM

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

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

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 26 dan sampel sebanyak 8 responden, dengan rincian jumlah populasi dan sampel per jenis layanan sebagai berikut:

Tabel 2. Jenis Layanan dan Responden SKM

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	1	1
2	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	2	1
3	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	23	6
Jumlah		**26**	**8**

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 8 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 3. Karakteristik Responden SKM

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	4	50%
		Perempuan	4	50%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	0	0%
		SMA/Sederajat	2	25%
		D1/D2/D3	0	0%
		D4/S1	2	25%
		S2/Profesi/S3	4	50%
3	Pekerjaan	ASN/TNI/POLRI	1	13%
		Swasta	4	50%
		Wirausaha	0	0%
		Ibu Rumah Tangga	0	0%
		Pelajar/Mahasiswa	1	13%
		Petani/Nelayan	0	0%
		Pekerja Lepas/Freelance	0	0%
		Pensiunan	0	0%
		Lainnya	2	25%

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	8	100%
		Disabilitas	0	0%
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

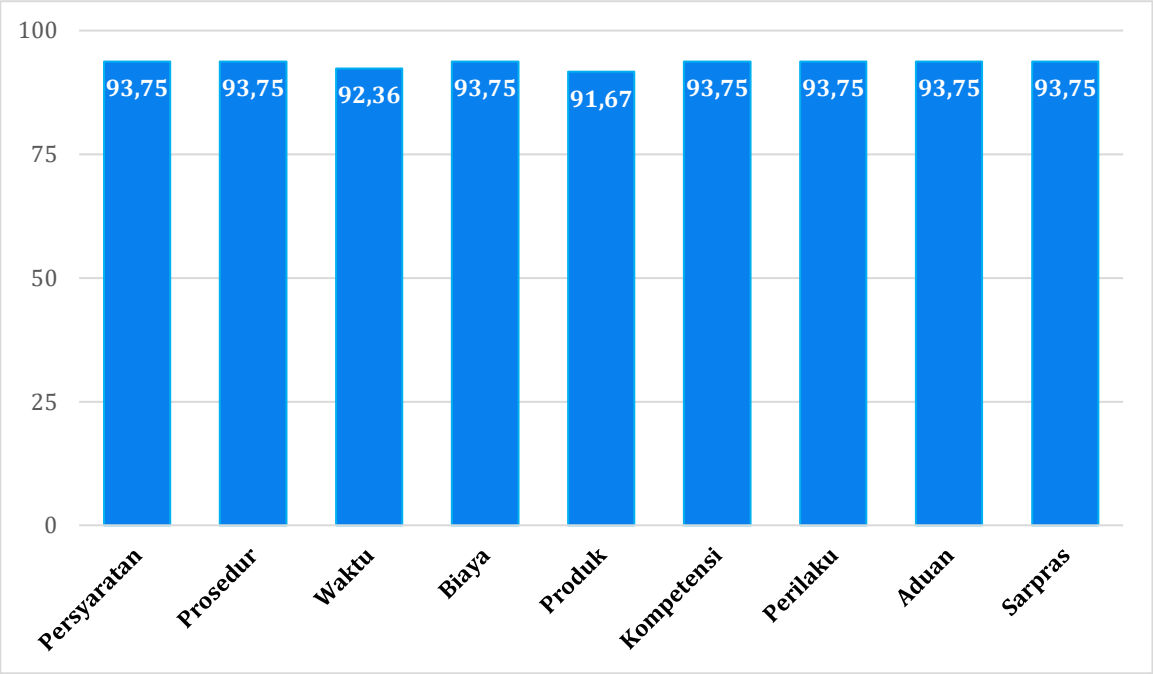
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Per-syaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kom-petensi	Perilaku	Aduan	Sar-pras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	1	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
2.	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	1	66.67	66.67	66.67	66.67	66.67	66.67	66.67	83.33	66.67	68.52
3.	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	6	97.22	97.22	95.37	97.22	94.44	97.22	97.22	94.44	97.22	96.40
Rerata IKM Per Unsur			**93.75**	**93.75**	**92.36**	**93.75**	**91.67**	**93.75**	**93.75**	**93.75**	**93.75**	
IKM Unit Layanan			**93.36**									
Mutu Unit Layanan			**A (Sangat Baik)**									

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa seluruh aspek bernilai > 88,30 dengan mutu A namun Loka POM di Kabupaten Banggai perlu menetapkan 3 aspek terendah dan/atau dipandang perlu perhatian khusus. Pada aspek Produk spesifikasi jenis pelayanan merupakan aspek terendah dengan nilai 91,67, kedua pada aspek Waktu Penyelesaian dengan nilai 92,36. Selanjutnya nilai ketiga terendah yaitu pada aspek Sarana dan Prasarana dengan nilai 93,75. Secara kuantitatif, ketiga dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan.

Adapun, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima masukan yang menyatakan bahwa perlu dilakukan Penguatan kegiatan edukasi dan sosialisasi, agar masyarakat lebih sadar dan memahami pentingnya pengawasan obat dan makanan. Selain itu, diperlukan transparansi dan keterbukaan informasi, terutama terkait prosedur, biaya, dan waktu layanan. Dengan adanya saran dan masukan ini, diharapkan Loka POM Kabupaten Banggai dapat melakukan perbaikan berkelanjutan demi terciptanya pelayanan publik yang prima, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Tidak terdapat keluhan atau kritik mengenai sikap petugas dalam memberikan pelayanan seperti kurang ramah, tidak komunikatif dan belum

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

sepenuhnya mencerminkan prinsip pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan pengguna.

Atas dasar penilaian tersebut, kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Pada intinya kami perlu melakukan peningkatan layanan pada aspek produk, waktu penyelesaian dan Sarpras (Sarana dan Prasarana). Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan:

Tabel 4. Rencana Tindak Lanjut SKM 2025

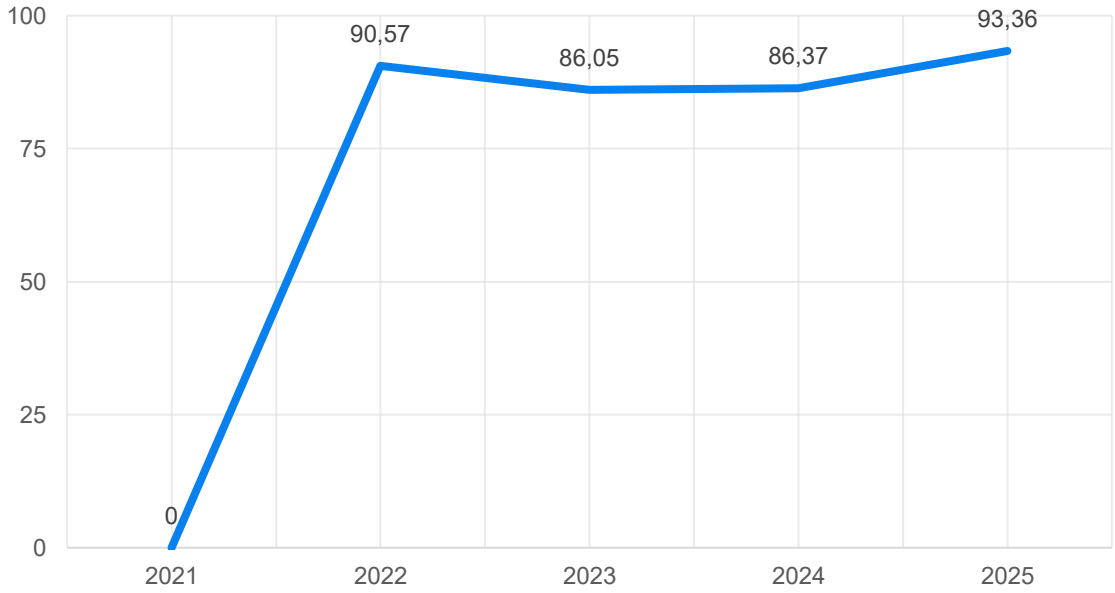
No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Produk	Publikasi produk layanan yang tersedia di Loka POM di Kab. Banggai	September 2025	Infokom
2	Waktu	Menyediakan media untuk memudahkan petugas pelayanan publik dan masyarakat pengguna layanan memperoleh informasi yang lengkap, cepat dan terbarukan.	September 2025	AoC dan Subtansi terkait
3	Sarpras	Penyediaan ruangan khusus pelayanan konsultasi	September 2025	Infokom

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

2.4 Tren Nilai SKM

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

Gambar 2. Tren Nilai SKM



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 5 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Loka POM di Kabupaten Banggai telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

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

Tabel 5. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2024

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	82,05
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	87,18
3	Waktu Penyelesaian	87,61
4	Biaya/Tarif	85,90
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	85,90
6	Kompetensi Pelaksana	85,90
7	Perilaku Pelaksana	93,59
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	88,46
9	Sarana dan Prasarana	80,77

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

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Tabel 6. Hasil Tindak Lanjut SKM Tahun 2024

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	1.1 Sosialisasi kepada pengguna layanan terkait unsur persyaratan pada media elektronik dan/atau non elektronik	Sudah	Telah dilaksanakan Sosialisasi Unsur Persyaratan pada Standar pelayanan Publik Loka POM di Kab. Banggai pada media cetak berupa x banner, pamflet, media elektronik (TV), media sosial, publikasi pada subsite dan SIPPN. Publikasi pada SIPPN terkendala sistem yang sulit diakses.	Dokumen publikasi pada media https://simpan.pom.go.id/index.php/s/Db73tTe5YgYxFTY
	1.2 Pendampingian secara intens terkait pemenuhan persyaratan terutama SOP: pendampingan dilakukan secara online lewat WA	Sudah	Dilakukan pendampingan kepada pelaku usaha terhadap persyaratan berupa SOP. Pendampingan dilakukan via WA dan pendampingan ini dapat dilaksanakan pada hari libur. Bagi pelaku usaha yang berada di daerah kepulauan biasanya terkendala jaringan.	Screenshoot pendampingan melalui WA https://simpan.pom.go.id/index.php/s/QYnDriaBHgk2sze
2	Pengadaan kursi roda dan area bermain anak	Sudah	Pengadaan kursi roda dan area bermain anak dilaksanakan pada TW IV sesuai Rencana Penarikan Dana yang telah disusun sehingga pemanfaatanya baru bisa dirasakan	Dokumentasi penempatan kursi roda dan area bermain anak

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

			oleh pengguna layanan pada TW IV	pada ruang pelayanan publik https://simpan.pom.go.id/index.php/s/fXY4fBEddLXfoX2
3	Melaksanakan diseminasi internal terkait registrasi obat dan makanan oleh petugas.	Sudah	Diseminasi internal dilaksanakan melalui inovasi SALAM (Sarana Akses Layanan Masyarakat) yang merupakan wadah akses layanan informasi yang dapat diakses dengan mudah sehingga memudahkan masyarakat dalam mendapatkan informasi seperti tata cara registrasi produk obat dan makanan khususnya untuk diwilayah kerja Loka POM di Kabupaten Banggai.	Link folder materi registrasi yang dapat diakses oleh petugas layanan dan pelaku usaha: https://drive.google.com/drive/folders/1zVVKfQds8foXio0RTybqf-SufkSBoNG4?usp=sharing

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

BAB IV

KESIMPULAN

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

- Sebanyak 8 orang mengisi SKM pada Loka POM di Kabupaten Banggai. Layanan Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 6 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Loka POM di Kabupaten Banggai secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik (A) dengan nilai SKM **93.36**. Nilai SKM Loka POM di Kabupaten Banggai menunjukkan pola kinerja penyelenggaraan pelayanan publik yang fluktuatif, namun dari tahun 2023 hingga 2025 terjadi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu: Produk, Waktu dan Sarpras.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Loka POM di Kabupaten Banggai telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (persentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)

Luwuk, 29 Agustus 2025
Kepala Loka POM di Kabupten Banggai

Emil Syachrul, S.Si., Apt.
NIP. 19870829 201402 1 001

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Survei Pelayanan Publik pada
Loka POM di Kabupaten Banggai
Tahun 2025

1 RESPONDEN Keterangan Identitas | 2 PELAYANAN Jenis Layanan | 3 KUESIONER A. Kualitas Pelayanan Publik | 4 KUESIONER B. Persepsi Anti Korupsi | 5 SARAN & MASUKAN Selesai

Pertanyaan

1. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan ?
- Sangat Tidak Mudah
- Tidak Mudah
- Kurang Mudah
- Cukup Mudah
- Mudah
- Sangat Mudah

2. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan prosedur/alur pelayanan ?
- Sangat Tidak Mudah
- Tidak Mudah
- Kurang Mudah
- Cukup Mudah
- Mudah
- Sangat Mudah

3. Apakah menurut penilaian Saudara, waktu pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan ?
- Sangat Tidak Sesuai
- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Cukup Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

4. Apakah menurut penilaian Saudara jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan ?
- Sangat Tidak Sesuai
- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Cukup Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai respon/kecepatan petugas atau aplikasi sistem dalam pelayanan ?
- Sangat Lambat
- Lambat
- Kurang Cepat
- Cukup Cepat
- Cepat
- Sangat Cepat

6. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kejelasan informasi tentang biaya pelayanan ?
- Sangat Tidak Jelas
- Tidak Jelas
- Kurang Jelas
- Cukup Jelas
- Jelas
- Sangat Jelas

7. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuian produk/jasa layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?
- Sangat Tidak Sesuai
- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Cukup Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

8. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kompetensi petugas dalam pelayanan ?
- Sangat Tidak Memadai
- Tidak Memadai
- Kurang Memadai
- Cukup Memadai
- Memadai
- Sangat Memadai

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

9. Apakah menurut penilaian Saudara, petugas sopan dan mampu berkomunikasi dengan baik (tulisan atau verbal) ?
- ○ Sangat Tidak Setuju
- ○ Tidak Setuju
- ○ Kurang Setuju
- ○ Cukup Setuju
- ○ Setuju
- ○ Sangat Setuju

10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pada unit layanan ini ?
- ○ Sangat Tidak Baik
- ○ Tidak Baik
- ○ Kurang Baik
- ○ Cukup Baik
- ○ Baik
- ○ Sangat Baik

11. Bagaimana penilaian Saudara mengenai ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan publik pada unit layanan ini ?
- ○ Sangat Tidak Lengkap
- ○ Tidak Lengkap
- ○ Kurang Lengkap
- ○ Cukup Lengkap
- ○ Lengkap
- ○ Sangat Lengkap

12. Apakah menurut penilaian saudara, persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini ?
- ○ Sangat Tidak Sesuai
- ○ Tidak Sesuai
- ○ Kurang Sesuai
- ○ Cukup Sesuai
- ○ Sesuai
- ○ Sangat Sesuai

13. Apakah menurut penilaian saudara, Informasi Pelayanan pada unit layanan ini telah tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik ?
- ○ Sangat Tidak Setuju
- ○ Tidak Setuju
- ○ Kurang Setuju
- ○ Cukup Setuju
- ○ Setuju
- ○ Sangat Setuju

14. Apakah menurut penilaian saudara, tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan yang ditetapkan ?
- ○ Sangat Tidak Sesuai
- ○ Tidak Sesuai
- ○ Kurang Sesuai
- ○ Cukup Sesuai
- ○ Sesuai
- ○ Sangat Sesuai

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM

- **Dokumentasi Rapat Penyusunan SKM 2025 (25 Agustus 2025)**

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

- **Publikasi SKM pada Media Sosial (28 Agustus 2025)**

Instagram: https://www.instagram.com/bpom.banggai/p/DN46sj5k_0V/

Facebook: https://www.facebook.com/share/p/1LW7f6u9cs/

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

X: https://x.com/bpombanggai/status/1960979259994071070

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

- **Hasil Olah Data SKM**

Tabel 7. Tarikan Data Hasil SKM dari SAPA APIP

Tahun	: 2025																					
Unit Kerja	: Loka POM di Kabupaten Banggai																					
No	Layanan	Tanggal Survei	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas	Presentase tahapan penyelesaian (%)	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran
											1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
1	Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	15/07/2025 17:06	Muhammad Hidayatullah	35	Laki-laki	81145604669	S1	Pegawai swasta	PT. SASL AND SONS INDONESIA	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan sudah sangat baik.
2	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	08/07/2025 08:02	SEREZA BUANA FEBRIAN	29	Laki-laki	81259017701	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT HALOM PANGAN SEJAHTERA	90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	Tingkatkan selalu
3	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	04/06/2025 09:57	Sri Pujiyanti	42	Perempuan	82110188036	≤ SMA/Sederajat	Lainnya	Pawon Mbak Yanti	100	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	Pertahankan pelayanan
4	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	08/07/2025 08:17	Rizka febrianti	24	Perempuan	81543045826	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	PT . Konimex	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	Pelayanan sangat baik
5	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	08/07/2025 08:25	Supriadi	35	Laki-laki	85656408145	S2/Profesi/S3	Lainnya	SDIT Al Wahdah Uso	99	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Alhamdulillah terbaik
6	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	08/07/2025 08:31	Hadijah nojeng	34	Perempuan	82376060475	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	RUMAH SAKIT TRIKORA SALAKAN	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Sudah sangat baik. Mohon kedepan arahan dan bimbingan
7	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	12/07/2025 08:05	Angriani Sahada	34	Perempuan	82194973220	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT. SUMBER SEHAT NUSANTARA	98	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	semoga LOKA Banggai semakin maju dengan program2 edukatifnya untuk masyarakat agar lebih aware terhadap produk yang di gunakan.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

8	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	15/07/2025 14:10	Kiki Rezki Putra	32	Laki-laki	85242597171	S1	Pelajar /mahasiswa	Poltekkes Kemenkes Palu	99	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Survei pelayanan publik yang dilakukan pada Loka POM di Kabupaten Banggai Tahun 2025 menunjukkan bahwa secara umum masyarakat merasa cukup puas terhadap layanan yang diberikan. Namun, terdapat beberapa aspek yang masih perlu ditingkatkan guna mendukung pelayanan publik yang lebih optimal. 1. Penguatan kegiatan edukasi dan sosialisasi, agar masyarakat lebih sadar dan memahami pentingnya pengawasan obat dan makanan. 2. Transparansi dan keterbukaan informasi, terutama terkait prosedur, biaya, dan waktu layanan. Dengan adanya saran dan masukan ini, diharapkan Loka POM Kabupaten Banggai dapat melakukan perbaikan berkelanjutan demi terciptanya pelayanan publik yang prima, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).