BADAN POM

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



Loka POM di Kab. Manggarai Barat

BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN

TAHUN 2026

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 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 13
LAMPIRAN 14
Lampiran 1. Kuesioner 14
Lampiran 2. Dokumentasi Pelaksanaan SKM 17
a. SK Tim Pelaksana SKM 17
b. Publikasi Hasil SKM 20
c. Dokumentasi Rapat Pembahasan RTL Hasil SKM 20

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 KEBENARAN DATA SKM

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama	:	Imanulkhan, STP,M.SC
NIP	:	1983092820071210
Jabatan	:	Kepala Loka POM di Kabupaten Manggarai Barat
Unit Kerja	:	Loka POM di Kabupaten Manggarai Barat

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.

Labuan Bajo, 05 Agustus 2026
Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan
di Kabupaten Manggarai Barat,



Imanulkhan, S.TP., M.Sc

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 Manggarai Barat 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.

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

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Loka POM di Kabupaten Manggarai Barat 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 Manggarai Barat 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.

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

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 14 orang dan sampel sebanyak 14 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)	1	1
2	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	1	1
3	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	12	12
Jumlah		14	14

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 14 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	7	50%
		Perempuan	7	50%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	0	0%
		SMA/Sederajat	2	14,3%
		D1/D2/D3	1	7,1%
		D4/S1	7	50%
		S2/Profesi/S3	4	28,6%
3	Pekerjaan	ASN/TNI/POLRI	3	21,4%
		Wiraswasta	2	14,3%
		Pegawai Swasta	4	28,6%
		Lainnya	5	35,7%
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	14	100%
		Disabilitas	0	0%
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

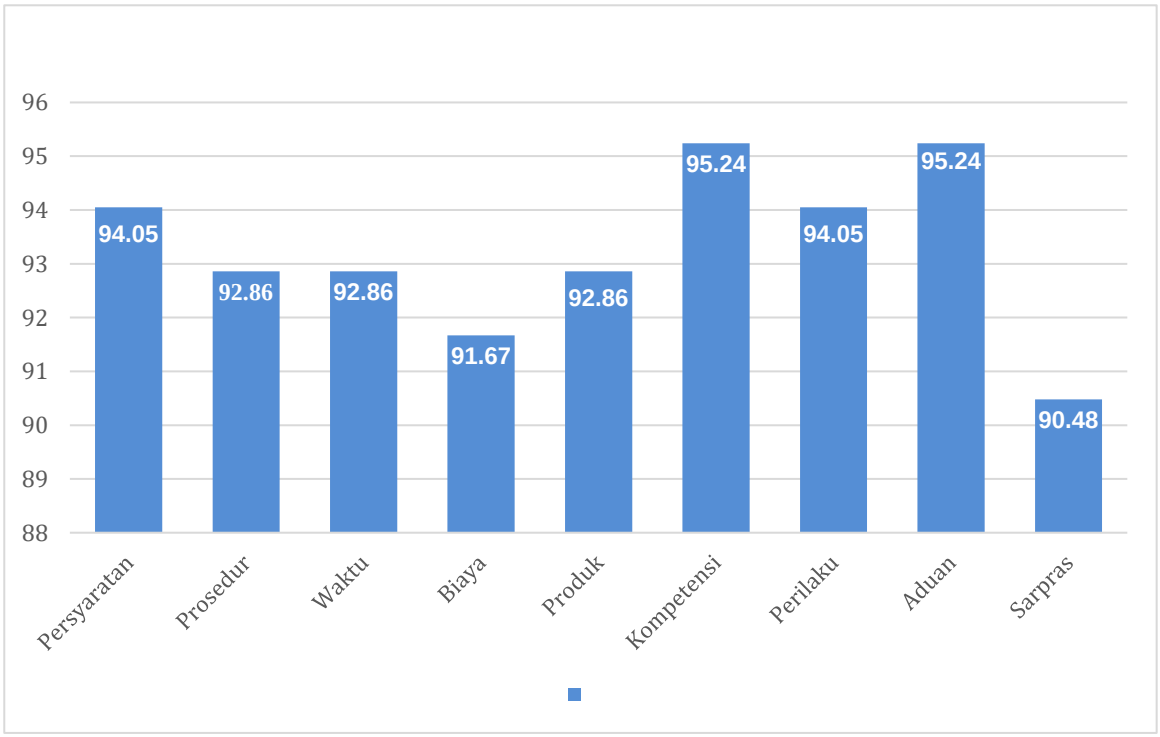
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	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	100	100	100	100	100	100	100	96,3
2.	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	1	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
3.	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	12	94.44	93.06	91.67	90.28	91.67	94.44	93.06	94.44	88.89	92,44
Rerata IKM Per Unsur			94.05	92.86	92.86	91.67	92.86	95,24	94,05	95,24	90.48	93.25
IKM Unit Layanan			93.25									
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 Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), kami mengidentifikasi bahwa terdapat lima unsur yang memperoleh nilai relatif lebih rendah dibandingkan unsur lainnya, yaitu sarana dan prasarana, biaya layanan, prosedur, waktu penyelesaian, dan produk layanan. Dimensi sarana dan prasarana mencatatkan nilai terendah sebesar 90,48, diikuti biaya layanan sebesar 91,67, sedangkan unsur prosedur, waktu penyelesaian, dan produk layanan masing-masing memperoleh nilai 92,86. Meskipun demikian, seluruh unsur pelayanan masih berada pada kategori Sangat Baik, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Loka POM di Kabupaten Manggarai Barat telah memenuhi harapan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Secara kualitatif, masukan dari masyarakat menunjukkan adanya harapan peningkatan pada aspek kenyamanan dan kelengkapan sarana pendukung pelayanan, seperti penataan ruang layanan, media informasi, serta fasilitas yang dapat meningkatkan kenyamanan pengguna layanan. Pada dimensi biaya, perlu ditegaskan kembali bahwa seluruh layanan di Loka POM tidak dipungut biaya, namun masih terdapat sebagian pengguna layanan yang belum sepenuhnya memahami informasi tersebut sehingga memengaruhi persepsi terhadap unsur biaya. Untuk unsur prosedur, waktu penyelesaian, dan produk layanan, masyarakat mengharapkan penyampaian informasi yang lebih sederhana,

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

mudah dipahami, serta kejelasan mengenai alur pelayanan, estimasi waktu penyelesaian, dan keluaran dari setiap jenis layanan. Di sisi lain, unsur kompetensi pelaksana dan penanganan pengaduan, saran, dan masukan memperoleh nilai tertinggi masing-masing sebesar 95,24, yang menunjukkan bahwa masyarakat menilai petugas telah memiliki kompetensi yang baik serta mampu memberikan respons yang cepat dan tepat terhadap pengaduan maupun masukan yang disampaikan.

Menindaklanjuti hasil tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang difokuskan pada peningkatan kualitas sarana dan prasarana pelayanan, penguatan publikasi bahwa seluruh layanan tidak dipungut biaya, penyederhanaan informasi prosedur dan standar layanan, serta penyediaan media informasi yang lebih komunikatif mengenai alur pelayanan, waktu penyelesaian, dan produk layanan. Tujuannya tidak hanya untuk meningkatkan capaian nilai SKM, namun lebih jauh untuk memberikan pelayanan yang semakin berkualitas, transparan, mudah diakses, dan sesuai dengan harapan masyarakat. Berikut rencana tindak lanjut yang telah kami susun:

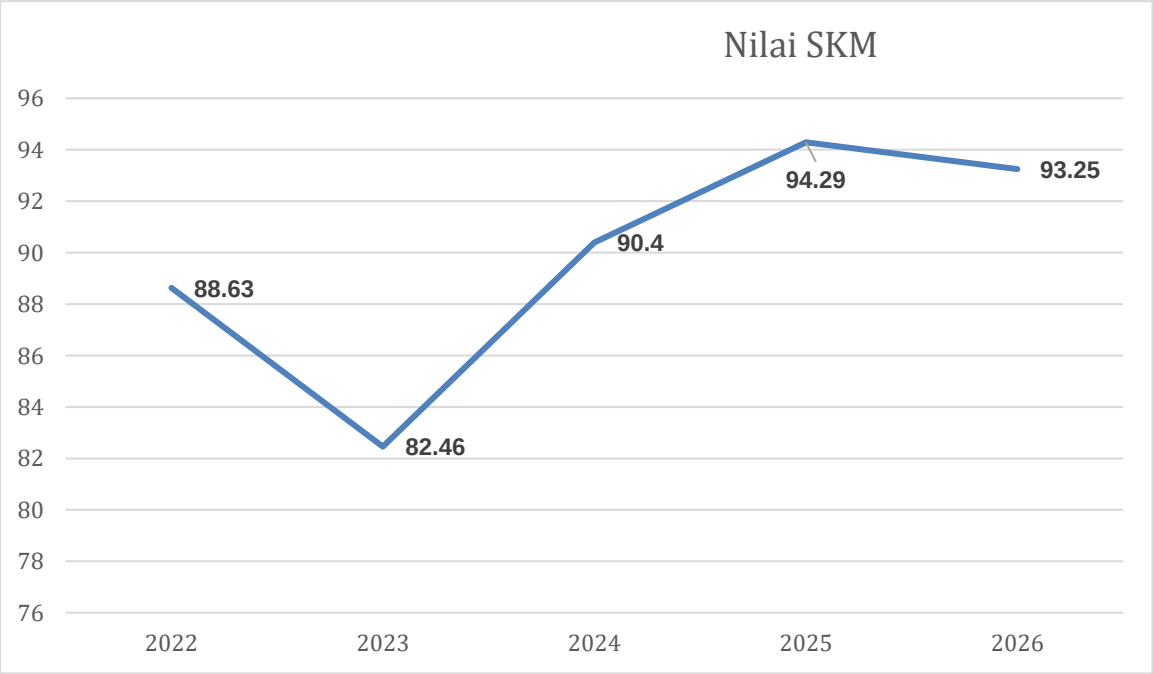
No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1.	Sarana dan Prasarana	Memastikan kebersihan dan kerapian ruang pelayanan serta menata kembali media informasi agar lebih mudah terlihat oleh pengguna layanan.	30 Agustus 2026	Fungsi Infokom
2.	Biaya Layanan	Menempelkan informasi "Seluruh Layanan BPOM Gratis/Tidak Dipungut Biaya" pada area pelayanan dan loket layanan.	30 Agustus 2026	Fungsi Infokom
3.	Prosedur Layanan	Memperbarui dan memasang alur pelayanan/Standar Pelayanan yang mudah dipahami di ruang pelayanan.	30 Agustus 2026	Fungsi Infokom

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

4.	Waktu Penyelesaian	Melaksanakan monitoring ketepatan waktu penyelesaian layanan melalui evaluasi internal secara berkala.	30 Agustus 2026	Fungsi Infokom
5.	Produk Layanan	Menyusun dan menyebarluaskan media informasi mengenai jenis layanan dan output layanan melalui media sosial atau website.	30 Agustus 2026	Fungsi Infokom

2.4 Tren Nilai SKM

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



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 Manggarai Barat 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 Manggarai Barat 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

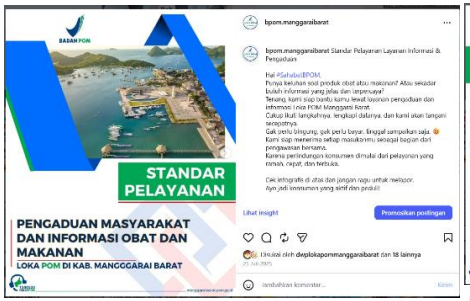
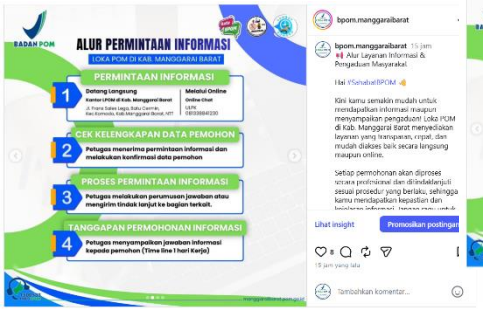
No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	95.83
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	95.83
3	Waktu Penyelesaian	94.44
4	Biaya/Tarif	93.75
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	93.75
6	Kompetensi Pelaksana	93.75
7	Perilaku Pelaksana	95.83
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	93.75
9	Sarana dan Prasarana	91.67

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Loka POM di Kabupaten Manggarai Barat telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 5 unsur terendah hasil SKM periode tahun 2025. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

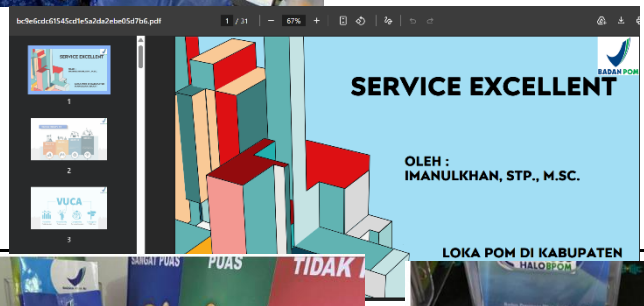
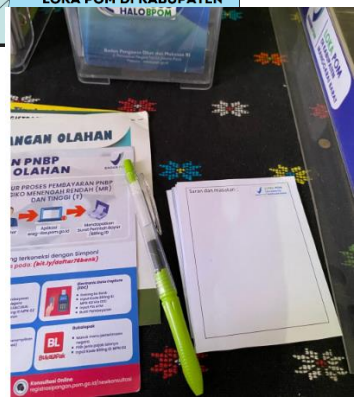
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1.	Melengkapi area layanan dengan penunjuk arah dan informasi layanan agar pengguna merasa lebih terbantu.	Sudah	Telah dilakukan pemasangan penunjuk arah serta penyediaan informasi layanan pada area pelayanan untuk memudahkan masyarakat dalam memperoleh informasi dan mengakses layanan yang dibutuhkan. Selain itu dilakukan penataan media informasi layanan agar lebih mudah terlihat dan dipahami oleh pengguna layanan. **Tantangan/hambatan yang dihadapi**: Keterbatasan anggaran dalam pengadaan dan pembaruan media informasi layanan serta perlunya penyesuaian tata letak area layanan agar informasi dapat terlihat lebih optimal oleh pengguna layanan.	    

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

2.	Menyediakan informasi tertulis di ruang layanan bahwa seluruh layanan tidak dipungut biaya.	Sudah	Telah dilakukan pemasangan informasi tertulis pada area layanan yang memuat keterangan bahwa seluruh layanan tidak dipungut biaya sebagai bentuk transparansi pelayanan kepada masyarakat. Informasi ditempatkan pada lokasi yang mudah dilihat oleh pengguna layanan. **Tantangan/hambatan yang dihadapi**: Perlunya pembaruan dan pemeliharaan media informasi secara berkala agar tetap terbaca dengan jelas serta memastikan seluruh pengguna layanan mengetahui informasi tersebut.	
3.	Mengunggah video singkat atau carousel post tentang simulasi alur layanan yang mudah dipahami masyarakat.	Sudah	Telah dilakukan pembuatan dan publikasi carousel post mengenai simulasi alur layanan melalui media sosial untuk memudahkan masyarakat memahami tahapan dan prosedur layanan yang tersedia. Materi disusun dengan bahasa yang sederhana dan tampilan yang mudah dipahami. **Tantangan/hambatan yang dihadapi**: Keterbatasan waktu dan sumber daya dalam pembuatan konten secara rutin serta perlunya menyesuaikan materi publikasi agar menarik dan mudah dipahami oleh berbagai kalangan masyarakat.	   

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

4.	Mengadakan pembinaan internal secara rutin terkait etika komunikasi dan keramahan dalam melayani.	Sudah	Telah dilakukan pembinaan internal secara rutin terkait etika komunikasi dan keramahan dalam pelayanan. Selain itu, pada tanggal 28 Oktober 2025 telah dilaksanakan pelatihan pelayanan prima kepada seluruh pegawai termasuk petugas keamanan (satpam) untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kemampuan komunikasi kepada pengguna layanan. **Tantangan/hambatan yang dihadapi**: Tantangan dalam menjaga konsistensi penerapan pelayanan prima oleh seluruh petugas serta perlunya pembinaan dan pengingat secara berkala agar budaya pelayanan yang ramah dan responsif tetap terjaga.	  
5.	Menyiapkan kotak saran yang mudah dijangkau dan diperiksa secara rutin setiap minggu.	Sudah	Telah disediakan kotak saran pada area pelayanan yang mudah dijangkau oleh pengguna layanan sebagai sarana penyampaian masukan, saran, dan pengaduan. Kotak saran diperiksa secara rutin setiap minggu untuk memastikan setiap masukan masyarakat dapat ditindaklanjuti sebagai bahan evaluasi peningkatan pelayanan. **Tantangan/hambatan yang dihadapi**: Masih rendahnya partisipasi masyarakat dalam menyampaikan saran atau masukan melalui kotak saran serta perlunya monitoring rutin agar setiap masukan dapat segera ditindaklanjuti.	 

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 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 14 orang mengisi SKM pada Loka POM di Kabupaten Manggarai Barat. Layanan Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 12 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Loka POM di Kabupaten Manggarai Barat secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 93,25. Meskipun mengalami sedikit penurunan dibandingkan tahun 2025, capaian tersebut masih menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan masyarakat dan tetap berada pada kategori Sangat Baik.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu: Sarana dan Prasarana, Biaya/Tarif, Prosedur, Waktu Penyelesaian, dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, karena memperoleh nilai relatif lebih rendah dibandingkan unsur pelayanan lainnya.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Loka POM di Kabupaten Manggarai Barat telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.

Labuan Bajo, 05 Agustus 2026
Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan
di Kabupaten Manggarai Barat

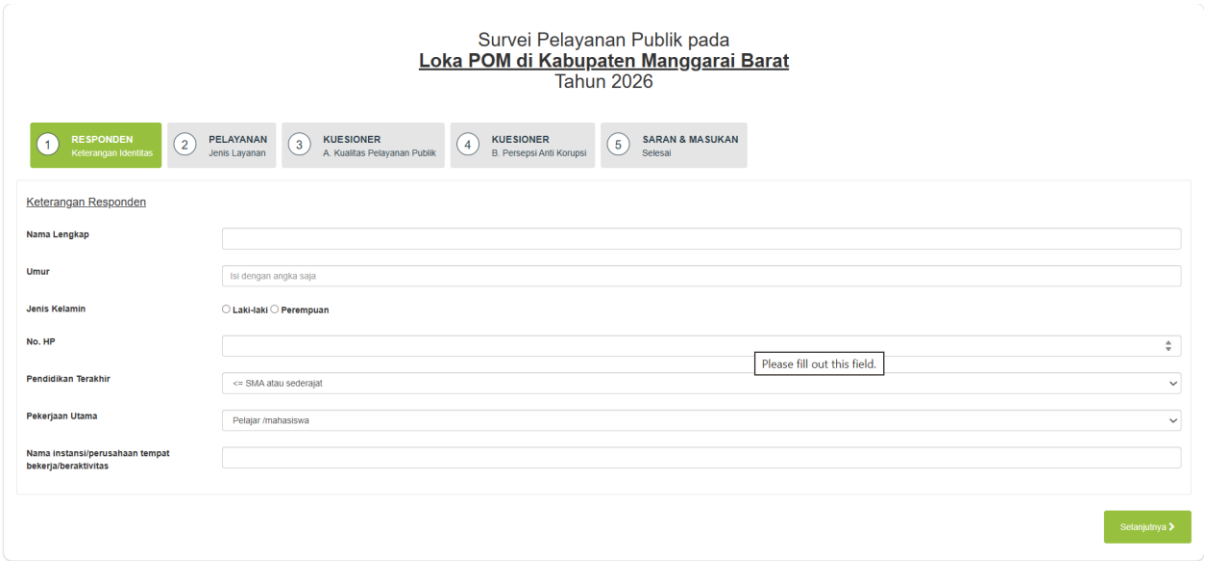


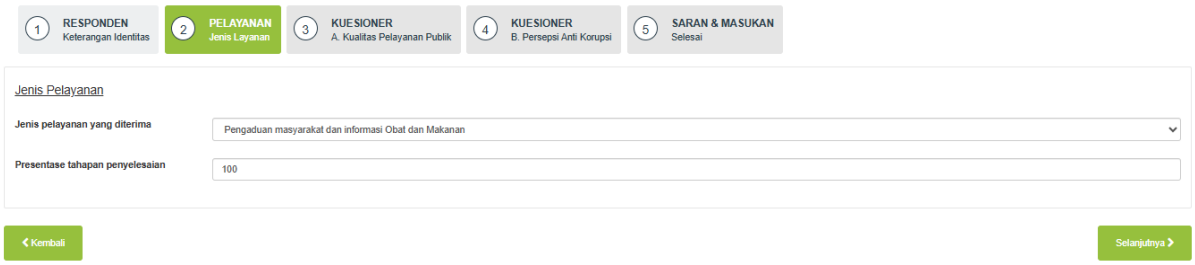
Imanulkhan, STP,M.SC
NIP. 198309282007121O

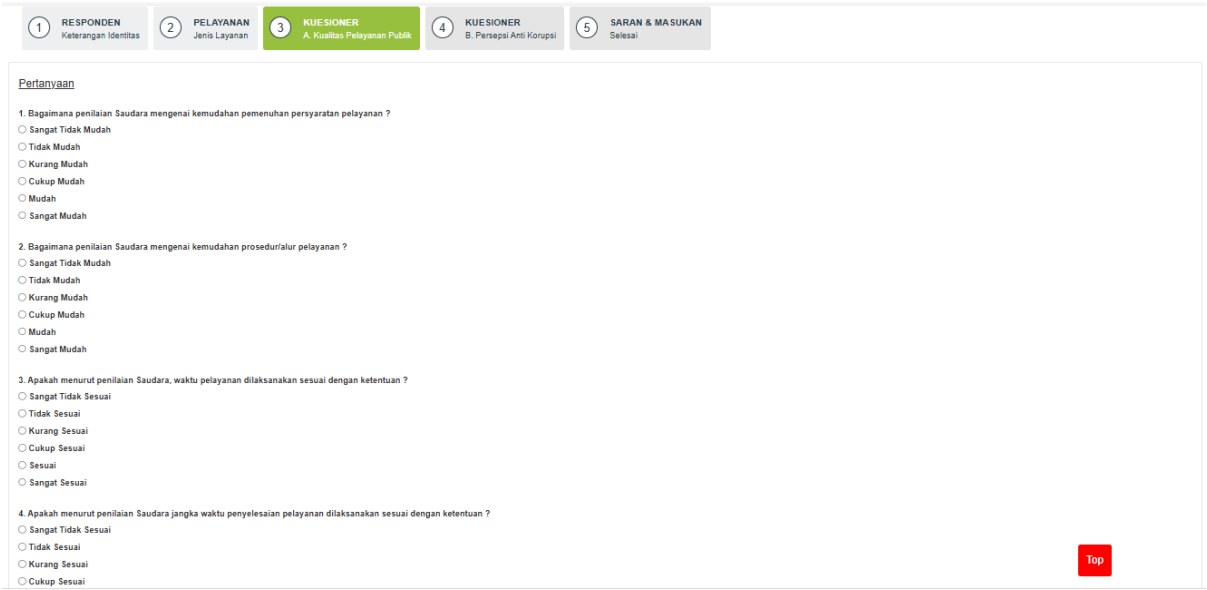
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

LAMPIRAN

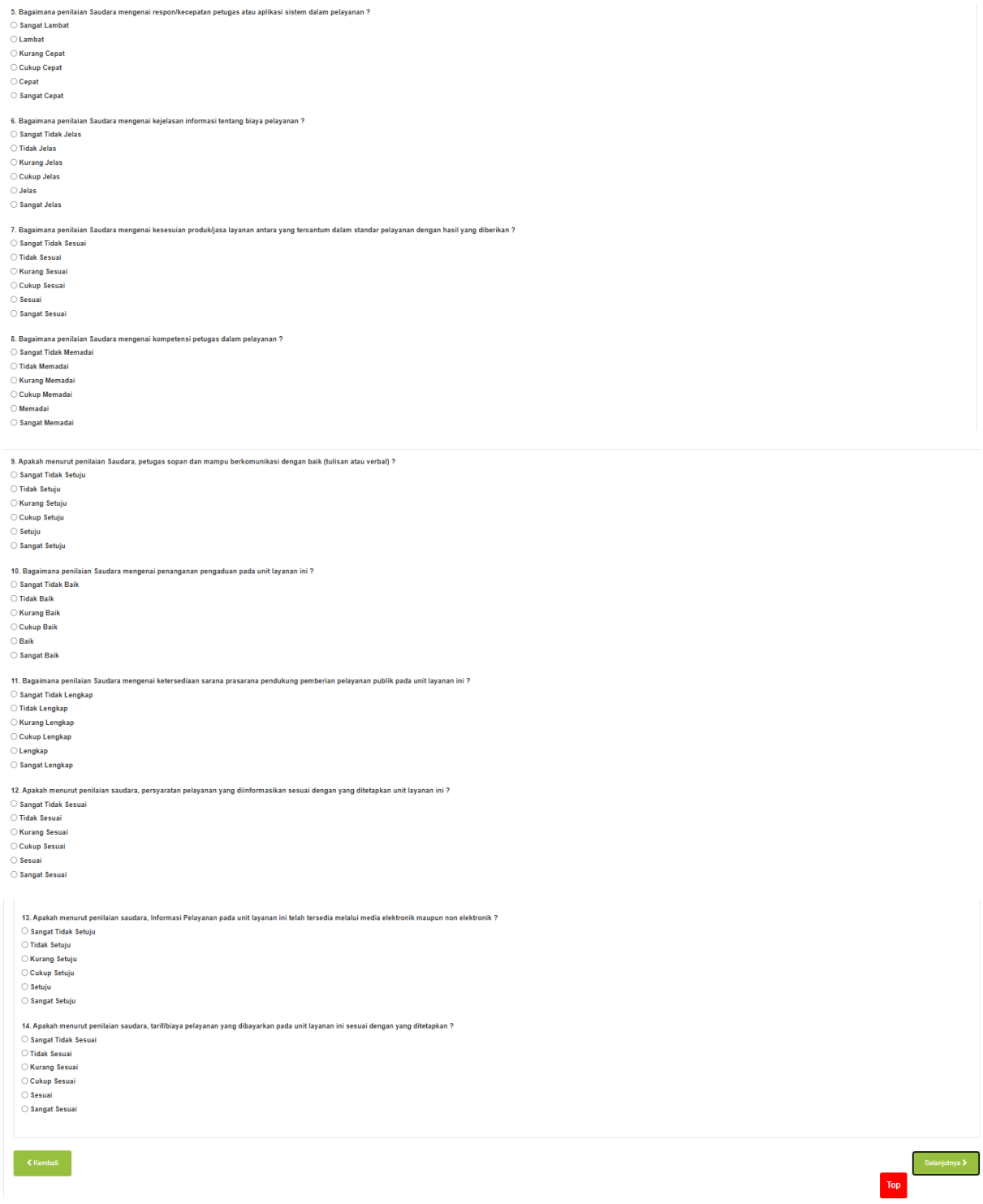
1. Kuesioner







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


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

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

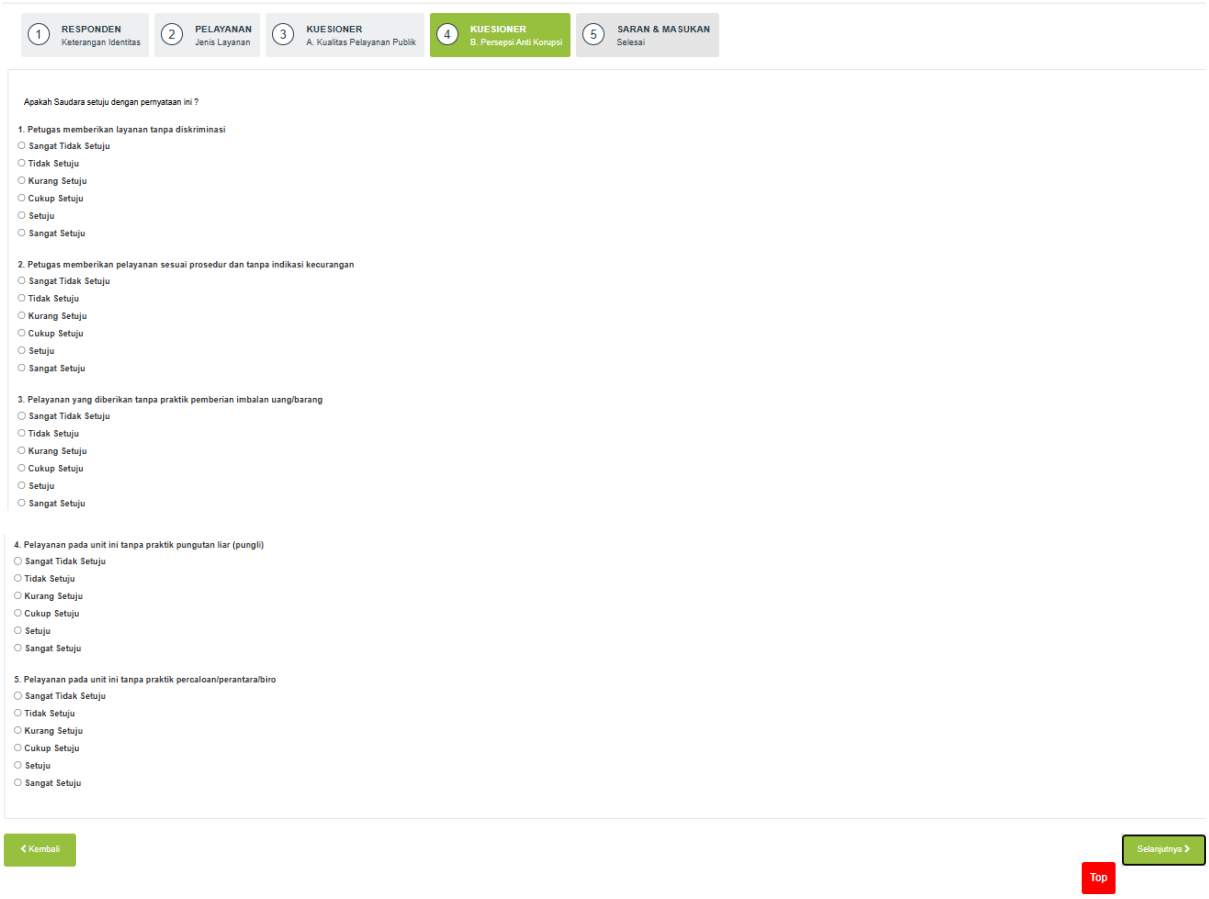
14. Apakah menurut penilaian saudara, tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan yang ditetapkan ?
- Sangat Tidak Sesuai
- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Cukup Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

Kembali

Selanjutnya

Top

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

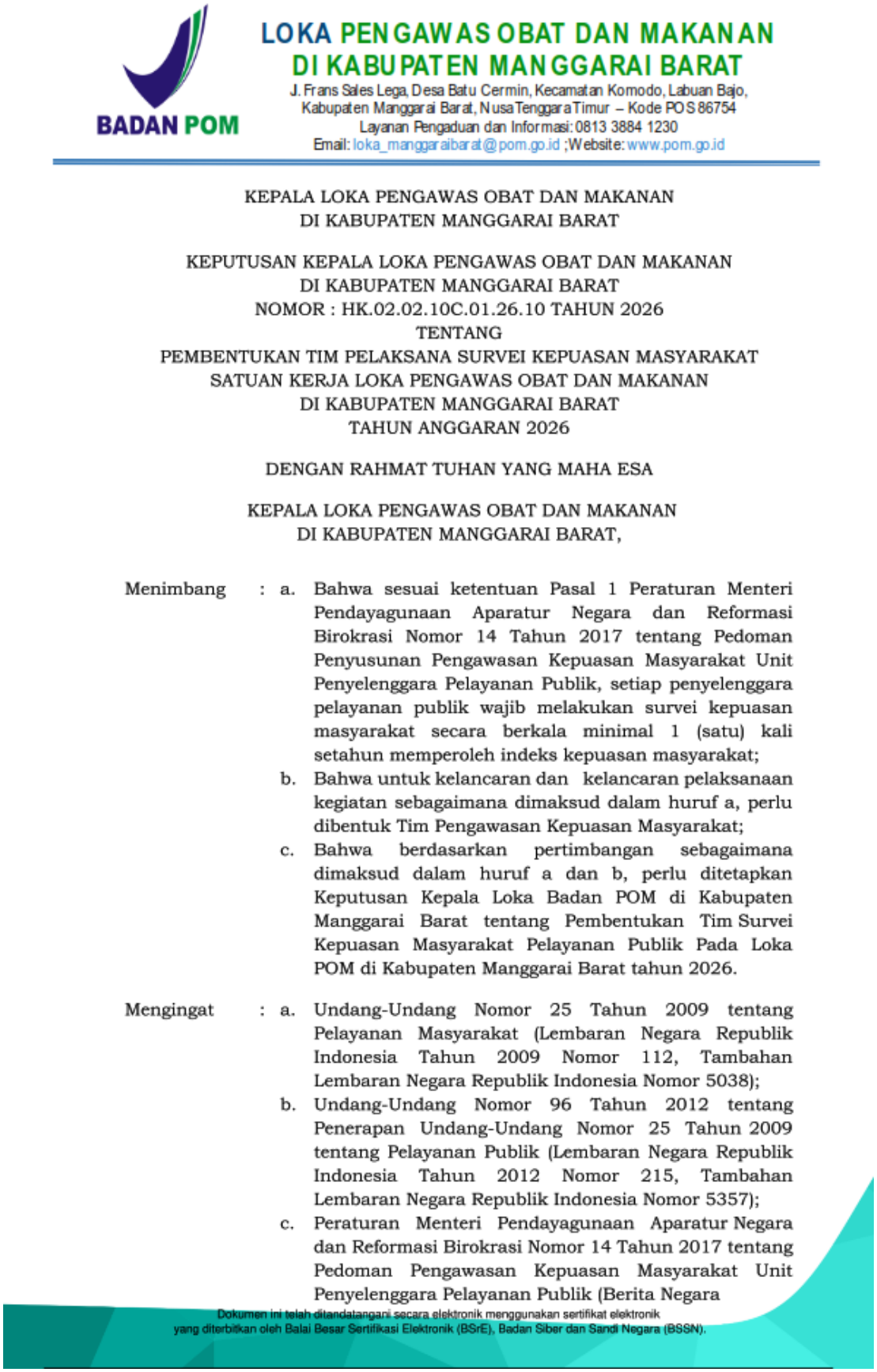




Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)

a. SK Tim Pelaksana SKM



LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI KABUPATEN MANGGARAI BARAT
J. Frans Sales Lega, Desa Batu Cermin, Kecamatan Komodo, Labuan Bajo,
Kabupaten Manggarai Barat, Nusa Tenggara Timur – Kode POS 86754
Layanan Pengaduan dan Informasi: 0813 3884 1230
Email: loka_manggaraibarat@pom.go.id ;Website: www.pom.go.id

KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI KABUPATEN MANGGARAI BARAT

KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI KABUPATEN MANGGARAI BARAT
NOMOR : HK.02.02.10C.01.26.10 TAHUN 2026
TENTANG
PEMBENTUKAN TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
SATUAN KERJA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI KABUPATEN MANGGARAI BARAT
TAHUN ANGGARAN 2026

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI KABUPATEN MANGGARAI BARAT,

Menimbang : a. Bahwa sesuai ketentuan Pasal 1 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Pengawasan Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun memperoleh indeks kepuasan masyarakat;

b. Bahwa untuk kelancaran dan kelancaran pelaksanaan kegiatan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu dibentuk Tim Pengawasan Kepuasan Masyarakat;

c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, perlu ditetapkan Keputusan Kepala Loka Badan POM di Kabupaten Manggarai Barat tentang Pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Publik Pada Loka POM di Kabupaten Manggarai Barat tahun 2026.

Mengingat : a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Masyarakat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

b. Undang-Undang Nomor 96 Tahun 2012 tentang Penerapan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);

c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengawasan Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara

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).

Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708).

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN MANGGARAI BARAT TENTANG PEMBENTUKAN TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2026

KESATU : Pembentukan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Loka POM di Kabupaten Manggarai Barat Tahun 2026 dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum pada Lampiran Keputusan Kepala Loka POM di Kabupaten Manggarai Barat ini.

KEDUA : Tugas tim sebagaimana dimaksud pada dictum KESATU sebagai berikut :

a. Melakukan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan data dan penyajian hasil survey;
b. Melakukan koordinasi dengan fungsi terkait dalam pelaksanaan survei;
c. Menetapkan survei terknik; dan
d. Melaporkan hasil pelaksanaan survei kepada Kepala Loka POM di Kabupaten Manggarai Barat.

KETIGA : Dalam pelaksanaannya disebutkan, tim sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU bertanggung jawab kepada Kepala Loka POM di Kabupaten Manggarai Barat.

KEEMPAT : Semua biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Keputusan Kepala Loka POM di Kab. Manggarai Barat ini dibebankan pada Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran satker Loka POM di Kab. Manggarai Barat.

KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Labuan Bajo
Pada Tanggal 02 Januari 2026
KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI KABUPATEN MANGGARAI BARAT,

IMANULKHAN

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).

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN MANGGARAI BARAT NOMOR : HK.02.02.10C.01.26.10 TAHUN 2026 TENTANG PEMBENTUKAN TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SATUAN KERJA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN MANGGARAI BARAT TAHUN ANGGARAN 2026

SUSUNAN KEANGGOTAAN DAN URAIAN TUGAS
TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN
LOKA POM DI KABUPATEN MANGGARAI BARAT

1. Ketua : Imanulkhan, STP, M.Sc.
2. Anggota :
   1. Novita Sari, S.Farm., Apt
   2. Putu Satwika Anggaswari Pujawati, S.Si
   3. Theresia Alu Kele Willi, S. Farm
   4. Olvy Linda Novita,S.Si,Apt
   5. Nurizatul Hasanah, S.Si.

TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB

a. Melakukan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan data dan penyajian hasil survei;
b. Melakukan koordinasi dengan fungsi terkait dalam pelaksanaan survei;
c. Menetapkan survei terknik; dan
d. Melaporkan hasil pelaksanaan survei kepada Kepala Loka POM di Kabupaten Manggarai Barat

KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI KABUPATEN MANGGARAI BARAT,

IMANULKHAN

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).

b. Publikasi Hasil SKM



c. Dokumentasi rapat pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM





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