

LAPORAN SKM

Survei Kepuasan Masyarakat
Triwulan III Tahun 2026

2026



<https://tinyurl.com/SKM-Bone2026>

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN BONE TRIWULAN III TAHUN 2026

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu kewajiban pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sekaligus menjamin terselenggaranya pelayanan yang berkualitas, transparan, dan berorientasi pada kepuasan penerima layanan. Amanat tersebut sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menegaskan kewajiban penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan perlindungan kepada masyarakat dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, diperlukan pengukuran secara berkala terhadap tingkat kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Pengukuran tersebut menjadi salah satu upaya untuk memperoleh gambaran objektif mengenai kualitas pelayanan yang telah diberikan, sekaligus mengidentifikasi unsur pelayanan yang masih memerlukan perbaikan.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Loka POM di Kabupaten Bone berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Peraturan tersebut menjadi dasar dalam penyusunan dan pelaksanaan survei, termasuk pengukuran terhadap unsur-unsur pelayanan yang diterima masyarakat, sehingga hasil survei dapat digunakan sebagai bahan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam pelaksanaannya, SKM tidak hanya dimaksudkan untuk memperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat, tetapi juga menjadi sarana untuk menghimpun persepsi, saran, dan masukan dari penerima layanan. Hasil tersebut selanjutnya dimanfaatkan sebagai bahan penyusunan langkah tindak lanjut dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

1.2 Dasar Hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Tujuan Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat selaku penerima layanan Loka POM di Kabupaten Bone serta memperoleh informasi yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik secara berkelanjutan.

1.4 Manfaat yang diharapkan

1. Diketuinya nilai Survei Kepuasan Masyarakat atas pelaksanaan pelayanan publik Loka POM di Kabupaten Bone.
2. Menjadi bahan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
3. Menjadi bahan penetapan kebijakan dan langkah perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
4. Diketuinya kelemahan atau kekurangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Diketuinya kinerja pelayanan secara periodik serta harapan masyarakat sebagai penerima layanan.

2. METODE PELAKSANAAN SURVEY

2.1 Bentuk Kuesioner

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data dan informasi mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima.

Kuesioner disusun dengan memperhatikan tujuan pelaksanaan SKM serta mengacu pada sembilan unsur pelayanan sebagaimana diatur dalam PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017. Kuesioner SKM terdiri atas beberapa bagian sebagai berikut:

- a. Bagian I, berisi data karakteristik responden, antara lain nama, umur, jenis kelamin, nomor handphone, pendidikan terakhir, pekerjaan utama, serta nama instansi/ tempat bekerja, sesuai dengan kebutuhan pelaksanaan survei.
- b. Bagian II, berisi informasi mengenai jenis pelayanan yang diterima oleh responden dan tahapan penyelesaian pelayanan serta pertanyaan mengenai persepsi responden terhadap kualitas pelayanan berdasarkan sembilan unsur pelayanan dalam SKM
- c. Bagian III, berisi pertanyaan terkait persepsi penerima layanan atau responden terhadap perilaku anti korupsi petugas layanan publik, namun tidak dibahas dalam laporan hasil survei kepuasan masyarakat ini.
- d. Bagian IV, berisi ruang bagi responden untuk menyampaikan saran, masukan, kritik, maupun harapan beserta tanggapan atas keseluruhan penyelenggaraan pelayanan yang telah diperoleh.

2.2 Isi Kuesioner

Kuesioner SKM disusun berdasarkan sembilan unsur pelayanan sebagaimana ditetapkan dalam PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017. Kesembilan unsur tersebut menjadi dasar pengukuran persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Uraian masing-masing unsur pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan (U1)

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2)

Sistem, mekanisme, dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk mekanisme pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian (U3)

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif (U4)

Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara, yang besarnya ditetapkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana (U6)

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana pelayanan yang meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana (U7)

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U8)

Penanganan pengaduan, saran, dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan serta tindak lanjut terhadap pengaduan, saran, dan masukan yang disampaikan oleh masyarakat.

9. Sarana dan Prasarana (U9)

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 dapat berupa benda yang bergerak (komputer, mesin) dan sedangkan prasarana pada umumnya berupa benda yang tidak bergerak (gedung) yang menunjang penyelenggaraan pelayanan.

Kesembilan unsur tersebut digunakan sebagai dasar dalam mengukur persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Bone.

2.3 Bentuk Jawaban

Pertanyaan dalam kuesioner SKM menggunakan skala penilaian yang menggambarkan persepsi responden terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Responden diminta memilih salah satu jawaban yang paling sesuai dengan pengalaman dan penilaiannya terhadap pelayanan yang diterima.

Setiap jawaban memiliki nilai persepsi sesuai dengan skala yang digunakan dalam pengolahan hasil SKM. Apabila digunakan skala Likert dengan enam pilihan jawaban, pemberian nilai persepsi dapat disusun sebagai berikut:

Tabel 1. Pilihan Jawaban Responden dan Nilai Persepsi Jawaban

Pilihan Jawaban	Nilai Persepsi		
A	1	☐ Sangat Tidak Mudah	☐ Sangat Tidak Sesuai
B	2	☐ Tidak Mudah	☐ Tidak Sesuai
C	3	☐ Kurang Mudah	☐ Kurang Sesuai
D	4	☐ Cukup Mudah	☐ Cukup Sesuai
E	5	☐ Mudah	☐ Sesuai
F	6	☐ Sangat Mudah	☐ Sangat Sesuai

Khusus untuk pertanyaan mengenai saran dan masukan, responden diberikan kesempatan untuk menyampaikan jawaban secara tertulis.

2.4 Metode Analisis Data

Beberapa metode analisis digunakan dalam menjawab maksud dan tujuan survei ini, di antaranya :

- a. **Analisis Deskriptif dan Grafik** : Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden yang dapat disajikan dalam bentuk jumlah dan persentase berdasarkan variabel yang dikumpulkan, antara lain jenis kelamin, kelompok umur, pendidikan, pekerjaan, serta jenis pelayanan yang diterima. Hasil penilaian terhadap masing-masing unsur pelayanan selanjutnya dapat disajikan dalam bentuk tabel, persentase, grafik, maupun uraian deskriptif sehingga informasi hasil survei mudah dipahami.
- b. **Perhitungan Nilai SKM** : Setiap pertanyaan dalam skala Likert dihitung menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata – Rata Tertimbang (N)} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X}$$

$$\text{SKM} = \left(\frac{\text{Total dari Nilai Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \right) \times 25$$

2.5 Interpretasi Hasil SKM

Nilai SKM yang diperoleh selanjutnya diinterpretasikan untuk mengetahui mutu dan kinerja pelayanan unit penyelenggara pelayanan.

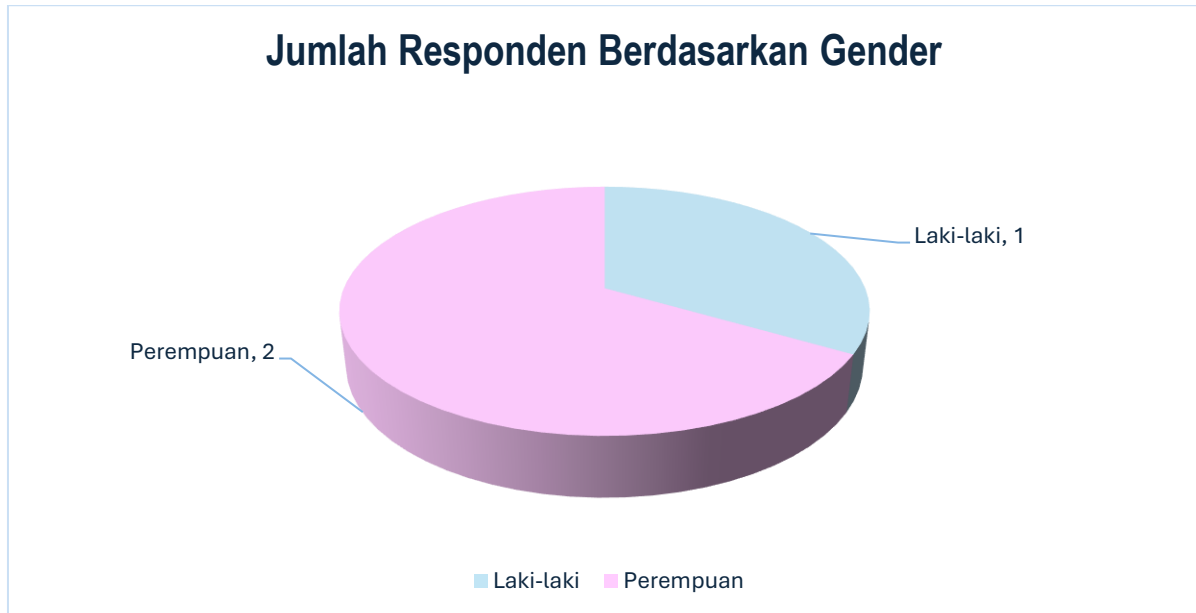
Interpretasi hasil dilakukan dengan mengacu pada kategori mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan sebagaimana ditetapkan dalam PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017.

Tabel 2. Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
25,00 – 64,99	D	Tidak baik
65,00 – 75,60	C	Kurang baik
76,61 – 88,30	B	Baik
88,31 – 100,00	A	Sangat baik

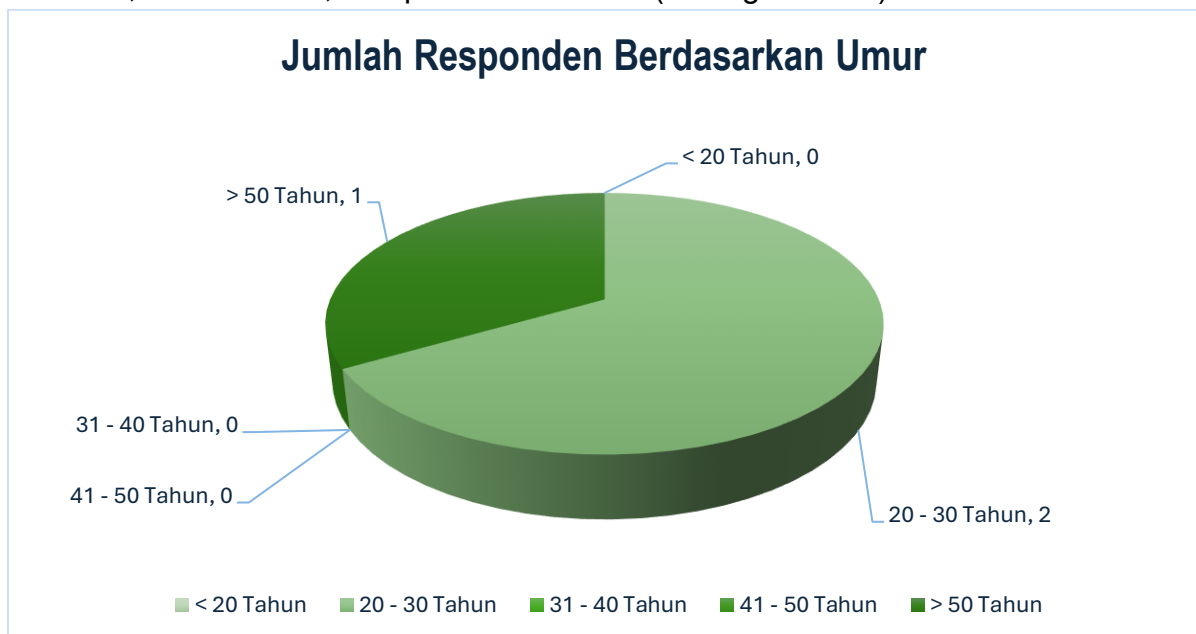
3. HASIL PELAKSANAAN SURVEY

Berdasarkan hasil pengumpulan data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Loka POM di Kabupaten Bone, diperoleh 3 responden yang mengisi survei. Responden terdiri atas 2 orang perempuan (66,67%) dan 1 orang laki-laki (33,33%) seperti pada gambar 1. Dengan demikian, partisipasi responden perempuan lebih besar dibandingkan laki-laki pada pelaksanaan survei periode ini.



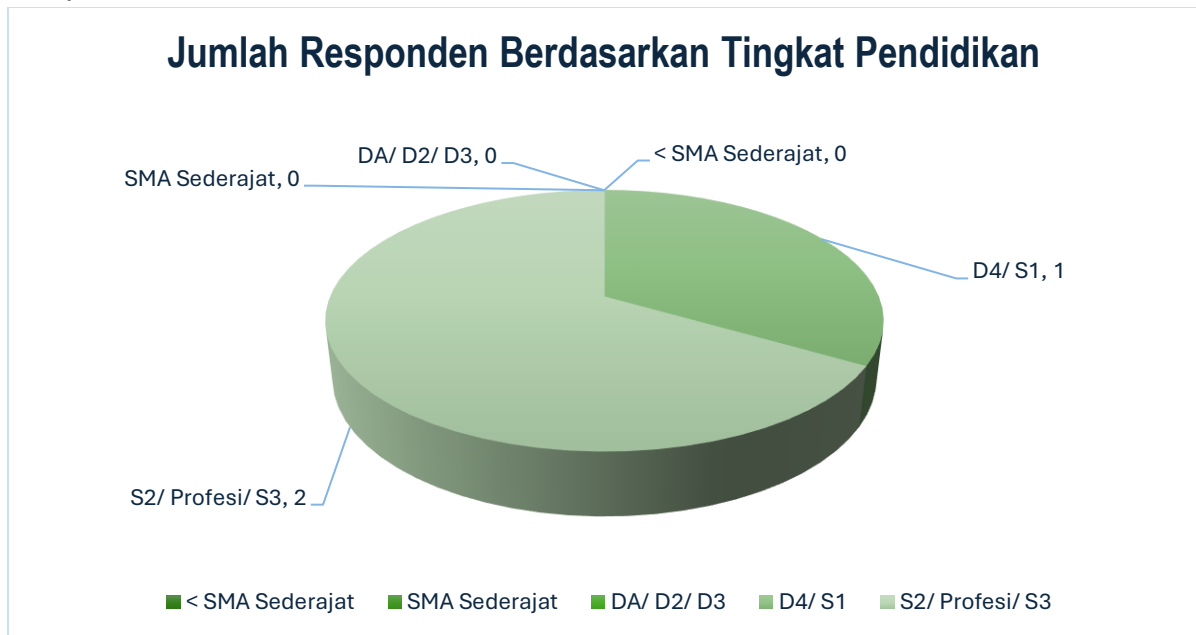
Gambar 1. Jumlah Responden Berdasarkan Gender

Berdasarkan karakteristik umur, responden didominasi oleh kelompok usia 20–30 tahun sebanyak 2 orang (66,67%), sedangkan kelompok usia lebih dari 50 tahun sebanyak 1 orang (33,33%). Tidak terdapat responden pada kelompok usia di bawah 20 tahun, 31–40 tahun, maupun 41–50 tahun (Lihat gambar 2).



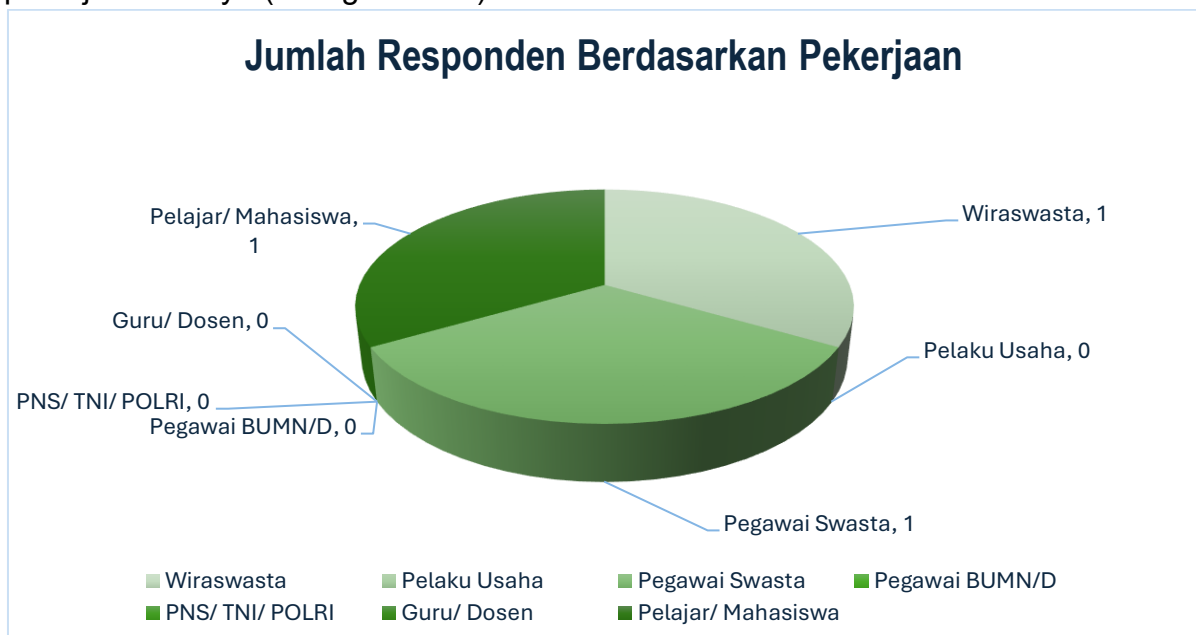
Gambar 2. Jumlah Responden Berdasarkan Umur

Ditinjau dari tingkat Pendidikan seperti terlihat pada gambar 3, responden seluruhnya memiliki latar belakang pendidikan tinggi. Sebanyak 2 orang (66,67%) memiliki pendidikan S2/Profesi/S3, sedangkan 1 orang (33,33%) memiliki pendidikan D4/S1. Tidak terdapat responden dengan tingkat pendidikan SMA sederajat ke bawah maupun D1/D2/D3.



Gambar 3. Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Sementara itu, berdasarkan pekerjaan, responden terdiri dari 1 orang pelajar/mahasiswa (33,33%), 1 orang pegawai swasta (33,33%), dan 1 orang wiraswasta (33,33%). Tidak terdapat responden yang berasal dari kelompok guru/dosen, PNS/TNI/POLRI, pegawai BUMN/D, pelaku usaha, maupun kategori pekerjaan lainnya (lihat gambar 4).



Gambar 4. Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 3. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Loka POM di Kabupaten Bone

No.	Unsur Pelayanan	Unsur	Nilai Rata-rata	Nilai Konversi	Mutu
1	Persyaratan	U1	4.33	72.22	C
2	Prosedur	U2	4.89	81.48	B
3	Waktu penyelesaian	U3	5.00	83.33	B
4	Biaya/tarif	U4	5.00	83.33	B
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	U5	5.33	88.89	B
6	Kompetensi pelaksana	U6	5.33	88.89	B
7	Perilaku pelaksana	U7	5.33	88.89	B
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	U8	5.33	88.89	B
9	Sarana dan prasarana	U9	5.00	83.33	B
TOTAL				84.36	B

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), diperoleh nilai secara keseluruhan **sebesar 84,36 dengan mutu pelayanan B (Baik)**, yang menunjukkan bahwa secara umum pelayanan publik Loka POM di Kabupaten Bone telah dinilai baik oleh masyarakat.

Dari sembilan unsur pelayanan yang dinilai, terdapat dua unsur dengan nilai terendah yang perlu menjadi prioritas dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan, yaitu unsur Persyaratan (U1) dengan nilai 72,22 dan unsur Prosedur (U2) dengan nilai 81,48.

Unsur Persyaratan (U1) memperoleh nilai terendah dibandingkan seluruh unsur lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat ruang untuk meningkatkan kejelasan, kelengkapan, dan kemudahan akses informasi terkait persyaratan yang harus dipenuhi masyarakat dalam memperoleh pelayanan. Informasi persyaratan perlu disajikan secara sederhana, mudah dipahami, dan dapat diakses melalui berbagai kanal pelayanan.

Sementara itu, unsur Prosedur (U2) memperoleh nilai 81,48 dengan mutu pelayanan B. Meskipun telah berada pada kategori baik, hasil tersebut menunjukkan perlunya peningkatan dalam memberikan informasi mengenai tahapan dan alur pelayanan agar masyarakat dapat memahami proses pelayanan dengan lebih mudah dan memperoleh kepastian dalam mengikuti setiap tahapan layanan.

Saran dan masukan responden

1. Saya merasa sangat puas dengan hasil dan kualitas layanan yang diberikan. Semua proses berjalan dengan lancar, responsif, dan hampir tanpa kendala. Terima kasih atas dedikasi dan kerja kerasnya, semoga kualitas ini dapat terus dipertahankan ke depannya.
2. Kinerja sekarang sudah bagus, semoga ke depannya lebih bagus lagi.
3. Terima kasih

4. PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Hasil SKM menunjukkan bahwa pelayanan publik Loka POM di Kabupaten Bone secara umum berada pada kategori baik, dengan nilai sebesar 84,36 (mutu layanan B/ Baik). Namun, terdapat dua unsur yang memperoleh nilai terendah, yaitu Persyaratan (U1) sebesar 72,22 (mutu C) dan Prosedur (U2) sebesar 81,48 (mutu B).

Kedua unsur tersebut menjadi prioritas perbaikan pelayanan dengan fokus pada peningkatan kejelasan dan kemudahan akses informasi persyaratan serta penyederhanaan dan transparansi prosedur pelayanan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Tindak lanjut difokuskan pada dua unsur yang memperoleh nilai paling rendah yaitu terkait persyaratan dan prosedur layanan, dengan perencanaan seperti berikut :

Tabel 4. Rencana Tindak Lanjut

No	Rekomendasi perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Timeline
1	Persyaratan (U1)	Publikasi informasi persyaratan melalui media	TW IV
		Menyediakan informasi/checklist persyaratan yang mudah dipahami masyarakat.	
2	Prosedur (U2)	Menyajikan tahapan pelayanan dalam bentuk alur atau infografis yang sederhana dan mudah dipahami	TW IV
		Publikasi prosedur layanan melalui media	
		Memberikan penjelasan prosedur kepada pengguna layanan pada saat konsultasi.	

Mengetahui,
Ketua Tim Kerja Infokom



Stella Resnita Reynold, S.Si., Apt.

Watampone, 01 Oktober 2026
Penyusun,
Tim kerja UPP



Sri Rahayu, S.Si., Apt.

Menyetujui,
Kepala Loka POM di Kabupaten Bone



Handri Burhan, SH.