

LAPORAN

PELAKSANAAN

SURVEY KEPUASAN

MASYARAKAT (SKM)

TRIWULAN IV 2025

Otoritas Kompeten Keamanan Pangan Pusat

Direktorat Pengawasan Penerapan Standar
Keamanan dan Mutu Pangan

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
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 Responden	3
BAB II ANALISIS DATA SKM	4
2.1 Analisis Responden	4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat	5
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	6
2.4 Tren Nilai SKM	7
BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	8
BAB IV KESIMPULAN	11

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.

Otoritas Keamanan Pangan Pusat (OKKPP), Direktorat Pengawasan Penerapan Standar Keamanan dan Mutu Pangan, Badan Pangan Nasional 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.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh OKKPP. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner yang disebarluaskan kepada pengguna layanan baik yang melakukan pelayanan tatap muka maupun yang berkonsultasi melalui media sosial “whatsapp”. Kuesioner terdiri atas 10 pertanyaan, namun yang digunakan dalam perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pengambilan survei dilaksanakan melalui link google form sebagaimana terlampir. Terdapat sepuluh unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM OKKPP 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.

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.

10. **Kemudahan Regulasi dan ketentuan perizinan untuk diterapkan.**

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu triwulan yaitu 3 (tiga) bulan pada Oktober s.d. Desember (Triwulan IV) 2025.

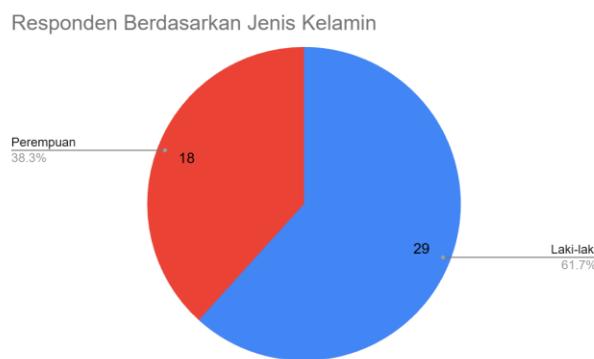
1.5 Penentuan Responden

Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan baik yang melakukan pelayanan tatap muka di ruang pelayanan OKKP Pusat maupun yang berkonsultasi melalui media sosial “Whatsapp”

BAB II ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 47 orang dengan jumlah responden laki-laki sebanyak 29 orang dan responden perempuan sebanyak 18 orang, sebagai berikut:



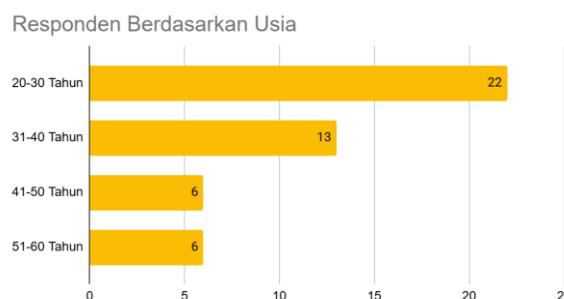
Gambar 1. Grafik Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Profil responden berdasarkan pekerjaan, sebagai berikut:



Gambar 2. Grafik Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan

Profil responden berdasarkan usia, sebagai berikut:

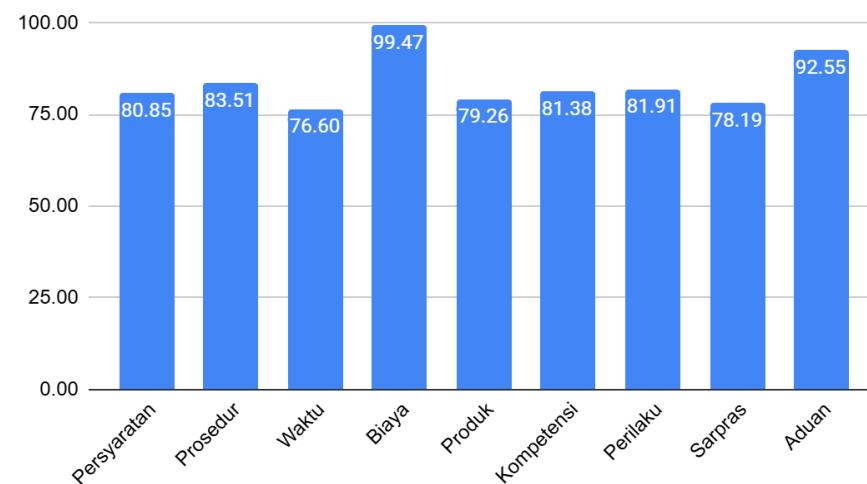


Gambar 3. Profil Responden berdasarkan Usia

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat

Tabel 1. Indeks Kepuasan Masyarakat

No.	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Sarpras	Aduan	IKM
1.	47	80,85	83,51	76,60	99,47	79,26	81,38	81,91	78,19	92,55	83,75
Rerata IKM Per Unsur		80,85	83,51	76,60	99,47	79,26	81,38	81,91	78,19	92,55	83,75
IKM Unit Layanan							83,75				
Mutu Unit Layanan							B				



Gambar 4. Nilai SKM Per Unsur

2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek waktu, kesesuaian dengan standar pelayanan dan sarana prasarana merupakan tiga isu yang disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, ketiga dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Waktu mendapatkan nilai 76,60. kesesuaian dengan standar pelayanan mendapatkan nilai 79,2. Selanjutnya Kualitas Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai 78,19.

Atas dasar nilai SKM unsur ketepatan waktu tersebut, kami mengidentifikasi bahwa waktu yang diperlukan dalam setiap pelayanan baik SPPB-PSAT maupun Izin Edar PSAT PL adalah 7 hari sebagaimana pada tabel berikut. Lama waktu tersebut masih memenuhi sesuai waktu standar pelayanan perizinan yaitu 14 hari.

Tabel 2. Rata-rata Lama Waktu Pelayanan

	Rata-rata lama waktu pelayanan (lama auditor dalam 1 kali verifikasi dokumen persyaratan
SPPB	6,59 ⇒ 7 hari
Izin Edar PSAT PL	6,58 ⇒ 7 hari

Berdasarkan hal tersebut, kami berasumsi bahwa nilai yang diberikan oleh masyarakat karena kurang memahami standar waktu pelayanan yang ada sehingga mereka menyatakan bahwa waktu pelayanan masih kurang cepat. Oleh karena itu kami melakukan tindak lanjut dg memperbarui pertanyaan pada kuesioner pelayanan dengan memperjelas standar pelayanan.

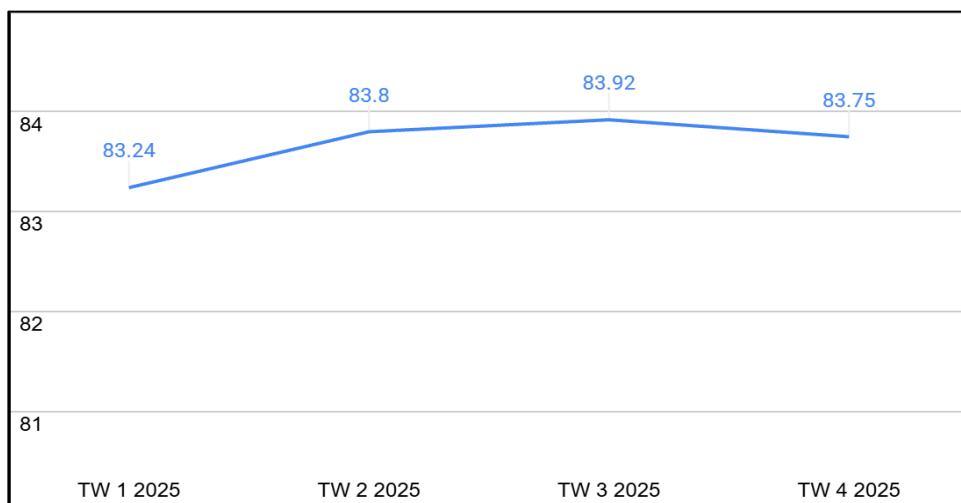
Pertanyaan sebelumnya berupa pertanyaan “Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?” menjadi “Apakah setiap proses verifikasi dokumen persyaratan dikembalikan atau disetujui sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan (14 Hari Kerja)?”. Perbaikan ini diharapkan masyarakat dapat memberikan jawaban yang lebih sesuai dengan standar waktu pelayanan unit kerja OKKPP. Kualitas sarana dan prasarana belum dapat dilakukan perencanaan tindak lanjut perbaikan karena terkait dengan prioritas anggaran. Rencana tindak lanjut yang perbaikan sebagaimana pada tabel berikut.

Tabel 3. Rencana Tindak Lanjut

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Waktu	Melakukan revisi terhadap pertanyaan kuesioner yang sebelumnya berupa pertanyaan “Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?” menjadi “Apakah setiap proses verifikasi dokumen persyaratan dikembalikan atau disetujui sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan (14 Hari Kerja)?”	Januari 2026	OKKPP

2.4 Tren Nilai SKM

OKKPP mulai melaksanakan SKM dengan penilaian 9 unsur pelayanan pada Triwulan 4 tahun 2024, sebelumnya OKKPP memberikan kuesioner kepada pengguna layanan, namun tidak sesuai dengan Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan OKKPP dapat dilihat melalui grafik berikut:



Gambar 5. Grafik Tren Nilai SKM

Berdasarkan grafik di atas, tren nilai SKM menunjukkan pola yang konsisten, meskipun pada TW 4 terdapat nilai yang menurun. Adapun rentang perubahan tersebut kurang dari 1 poin, sehingga menandakan SKM relatif konsisten secara kuantitatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa OKKPP telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

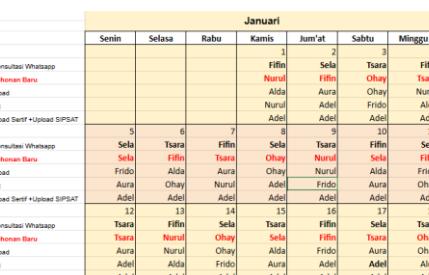
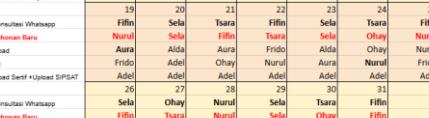
Hasil survei kepuasan masyarakat oleh OKKPP periode Triwulan III 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4. Ringkasan Hasil SKM Periode Triwulan III 2025

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	84,86
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	80,99
3	Waktu Penyelesaian	80,63
4	Biaya/Tarif	99,30
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	79,23
6	Kompetensi Pelaksana	79,23
7	Perilaku Pelaksana	80,63
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	90,49
9	Sarana dan Prasarana	79,23

Berdasarkan data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan. OKKP telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada unsur terendah hasil SKM periode Triwulan III 2025. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

Tabel 4. Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Triwulan III Tahun 2025

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan
1	Waktu	Sudah	<p>Menerapkan sistem giliran petugas untuk membalas WhatsApp setiap hari. Menyediakan panduan FAQ agar pelaku usaha dapat menemukan jawaban atas pertanyaan umum. Mengingatkan auditor terhadap batas waktu pelayanan serta melakukan evaluasi mingguan terkait rata-rata durasi verifikasi setiap permohonan.</p>	   

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan
2	Kompetensi	Sudah	Telah dilaksanakan in house training internal pasca terbitnya Peraturan Badan Pangan Nasional Nomor 10 Tahun 2025 pada 15 Oktober 2025.	

BAB IV KESIMPULAN

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

- Sebanyak 47 orang mengisi SKM pada layanan OKKPP.
- Pelaksanaan pelayanan publik di OKKPP, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 83,75. Meskipun demikian, nilai SKM OKKPP menunjukkan konsistensi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Triwulan I hingga Trwulan IV hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu dan kualitas sarana dan prasarana, namun peningkatan kualitas sarana dan prasarana belum dapat dilakukan mempertimbangkan prioritas anggaran.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, OKKPP sudah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.

Jakarta, Januari 2026

**Direktorat Pengawasan Penerapan Standar
Keamanan dan Mutu Pangan**



Ditandatangani secara
elektronik oleh:

Hermawan, S.I.K.,M.M.

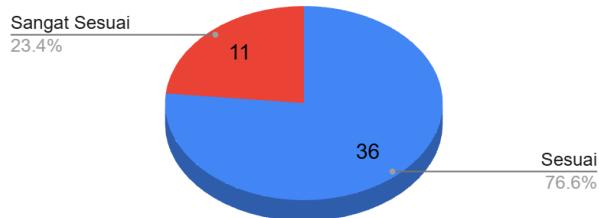
Brigadir Jenderal Polisi

LAMPIRAN

1. Hasil Pengisian Kuisioner oleh Responden

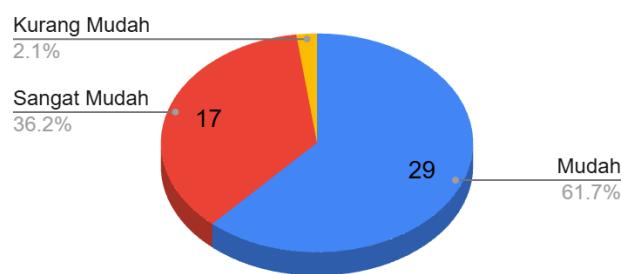
a. Kesesuaian Persyaratan dan Jenis Pelayanan

Kesesuaian Persyaratan dan Jenis Pelayanan



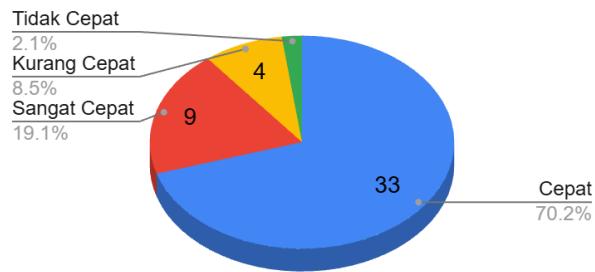
b. Kemudahan Prosedur Pelayanan

Kemudahan Prosedur Pelayanan

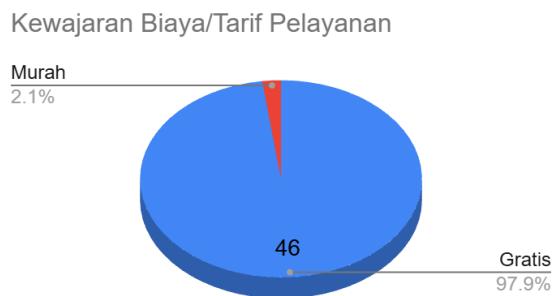


c. Kecepatan Waktu Pelayanan

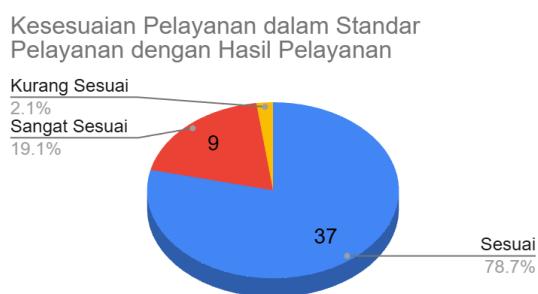
Kecepatan Waktu Pelayanan



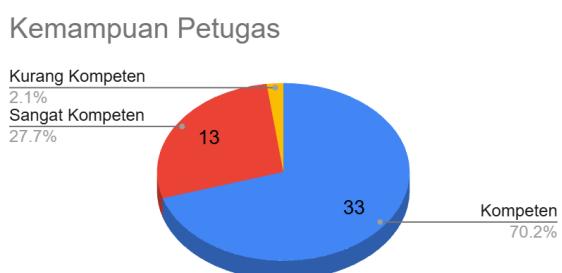
d. Kewajaran Biaya/Tarif Pelayanan



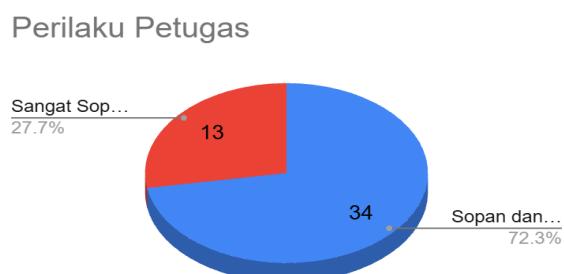
e. Kesesuaian Pelayanan dalam Standar Pelayanan dengan Hasil Pelayanan



f. Kompetensi/Kemampuan Petugas

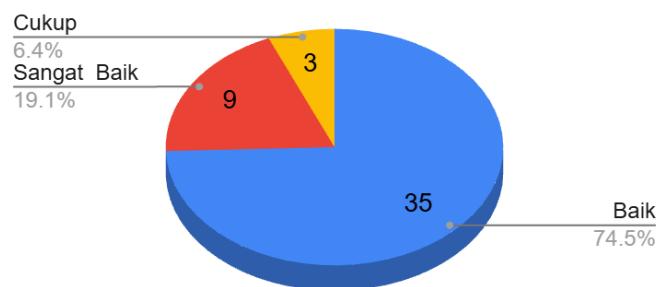


g. Perilaku Petugas (Kesopanan dan Keramahan)



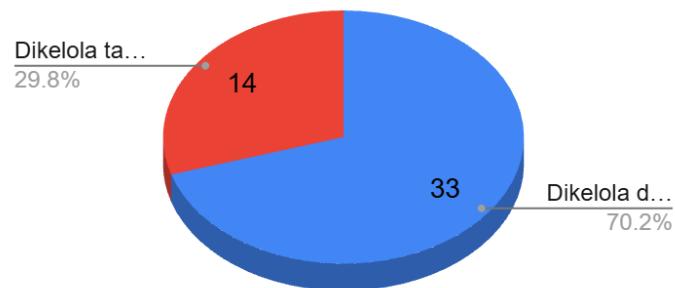
h. Kualitas Sarana dan Prasarana

Kualitas Sarana dan Prasarana



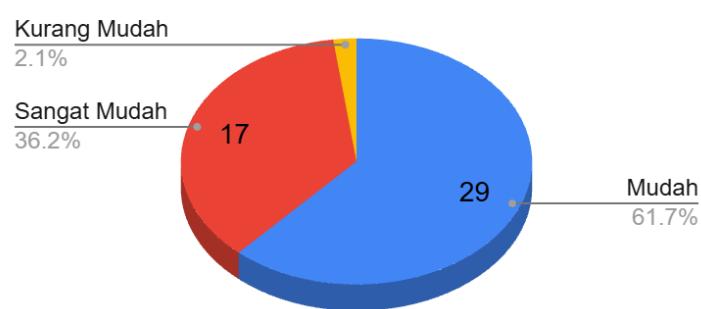
i. Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan

Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan



j. Kemudahan Penerapan Regulasi dan Ketentuan Perizinan

Kemudahan Prosedur Pelayanan



2. HASIL OLAH DATA SKM

No	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	NILAI AKTUAL MASYARAKAN PER UNSUR PELAYANAN								
				U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Laki-laki	60	HR/GA/Umum	3	3	3	4	3	3	3	3	4
2	Laki-laki	31	Legal	3	4	3	4	3	3	3	4	4
3	Laki-laki	22	Regulatory/Perizinan	4	3	3	4	3	4	3	3	4
4	Laki-laki	27	Legal	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	Perempuan	32	QA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
6	Perempuan	28	Staff/Admin	3	3	3	4	3	3	3	3	4
7	Laki-laki	37	Staff/Admin	3	3	3	4	3	3	3	3	4
8	Laki-laki	41	Regulatory/Perizinan	4	4	4	4	4	4	4	3	4
9	Perempuan	22	Staff/Admin	3	3	3	4	3	4	4	3	4
10	Laki-laki	29	Staff/Admin	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	Perempuan	26	Regulatory/Perizinan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	Laki-laki	30	Legal	3	3	3	4	3	3	3	2	3
13	Perempuan	42	Staff/Admin	3	3	3	4	3	3	3	3	3
14	Perempuan	42	Staff/Admin	3	3	3	4	3	3	3	3	3
15	Perempuan	42	Staff/Admin	3	3	3	4	3	3	3	3	3
16	Perempuan	32	HR/GA/Umum	3	3	3	4	3	3	3	3	4
17	Laki-laki	40	Manager/Supervisor	3	3	3	4	3	3	3	3	3
18	Perempuan	40	Regulatory/Perizinan	3	3	3	4	3	3	3	3	4
19	Laki-laki	55	HR/GA/Umum	3	3	3	4	3	3	3	3	4
20	Laki-laki	33	Sertifikasi	3	3	3	4	3	3	3	3	3
21	Laki-laki	33	Sertifikasi	3	3	3	4	3	3	3	3	3
22	Laki-laki	25	Staff/Admin	3	4	3	4	3	3	3	3	4
23	Laki-laki	25	Staff/Admin	3	4	3	4	3	3	3	3	4
24	Laki-laki	25	Staff/Admin	3	4	3	4	3	3	3	3	4
25	Laki-laki	25	Staff/Admin	3	4	3	4	3	3	3	3	4

No	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	NILAI AKTUAL MASYARAKAN PER UNSUR PELAYANAN								
				U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
26	Laki-laki	25	Staff/Admin	3	4	3	4	3	3	3	3	4
27	Laki-laki	25	Staff/Admin	3	4	3	4	3	3	3	3	4
28	Laki-laki	25	Staff/Admin	3	4	3	4	3	3	3	3	4
29	Laki-laki	25	Staff/Admin	3	4	3	4	3	3	3	3	4
30	Laki-laki	25	Staff/Admin	3	4	3	4	3	3	3	3	4
31	Laki-laki	25	Staff/Admin	3	4	3	4	3	3	3	3	4
32	Laki-laki	25	Staff/Admin	3	4	3	4	3	3	3	3	4
33	Perempuan	31	Regulatory/Perizinan	3	3	3	4	3	3	3	3	3
34	Perempuan	31	Regulatory/Perizinan	3	3	2	4	3	3	3	3	3
35	Perempuan	31	Regulatory/Perizinan	3	3	3	4	3	3	3	3	3
36	Perempuan	54	Regulatory/Perizinan	3	3	3	4	3	3	3	3	4
37	Perempuan	28	Manager/Supervisor	4	3	3	4	3	3	3	3	3
38	Perempuan	26	Legal	3	3	2	4	3	3	3	2	3
39	Perempuan	23	HR/GA/Umum	3	3	3	3	3	4	4	3	4
40	Laki-laki	31	Impor	3	3	2	4	3	4	4	4	4
41	Perempuan	48	Direktur/Owner	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	Laki-laki	49	Manager/Supervisor	4	3	4	4	4	4	4	3	4
43	Laki-laki	38	Impor	3	2	1	4	2	2	4	2	3
44	Laki-laki	57	Direktur/Owner	4	3	4	4	4	4	4	4	4
45	Laki-laki	57	Direktur/Owner	4	3	4	4	4	4	4	4	4
46	Laki-laki	57	Direktur/Owner	4	3	4	4	4	4	4	4	4
47	Perempuan	27	Staff/Admin	3	3	2	4	3	3	3	3	3
Nilai Rata-Rata				3.23	3.34	3.06	3.98	3.17	3.26	3.28	3.13	3.70
Nilai Rata-Rata Tertimbang				80.85	83.51	76.60	99.47	79.26	81.38	81.91	78.19	92.55
Nilai SKM Unit Pelayanan				83.75								

3. QR Code dan link kuesioner OKKPP

