

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

TRIWULAN I
2025

Otoritas Kompeten Keamanan Pangan Pusat
Direktorat Pengawasan Penerapan Standar
Keamanan dan Mutu Pangan

BADAN PANGAN NASIONAL

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	1
BAB I PENDAHULUAN.....	2
1.1 Latar Belakang.....	2
1.2 Tujuan dan Manfaat.....	2
1.3 Metode Pengumpulan Data.....	3
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	4
1.5 Penentuan Responden.....	4
BAB II ANALISIS DATA SKM.....	5
2.1 Analisis Responden.....	5
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	6
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut.....	7
2.4 Tren Nilai SKM.....	8
BAB III KESIMPULAN.....	10
LAMPIRAN.....	14

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 disebarakan 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 Januari s.d. Maret (Triwulan I) 2025.

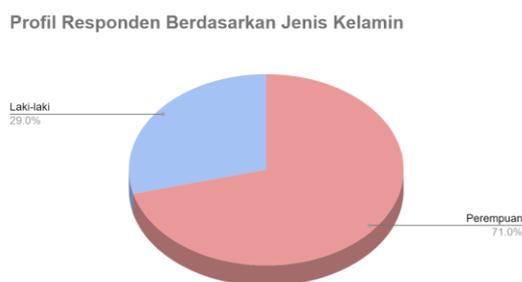
1.5 Penentuan Responden

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 31 orang dengan jumlah responden laki-laki sebanyak 9 orang dan responden perempuan sebanyak 22 orang, sebagai berikut:



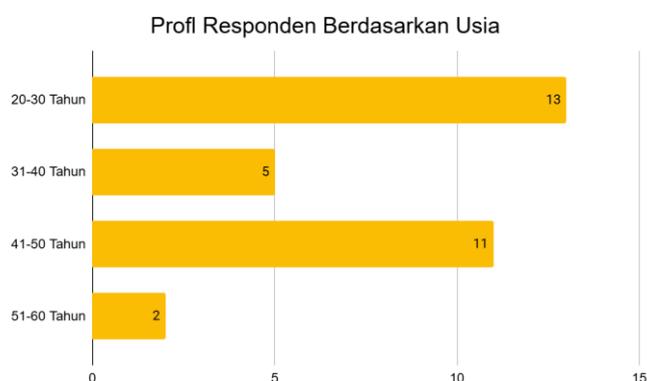
Gambar 1. Grafik Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Profil responden berdasarkan pekerjaan, sebagai berikut:



Gambar 2. Grafik Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan

Profil responden berdasarkan usia, sebagai berikut:

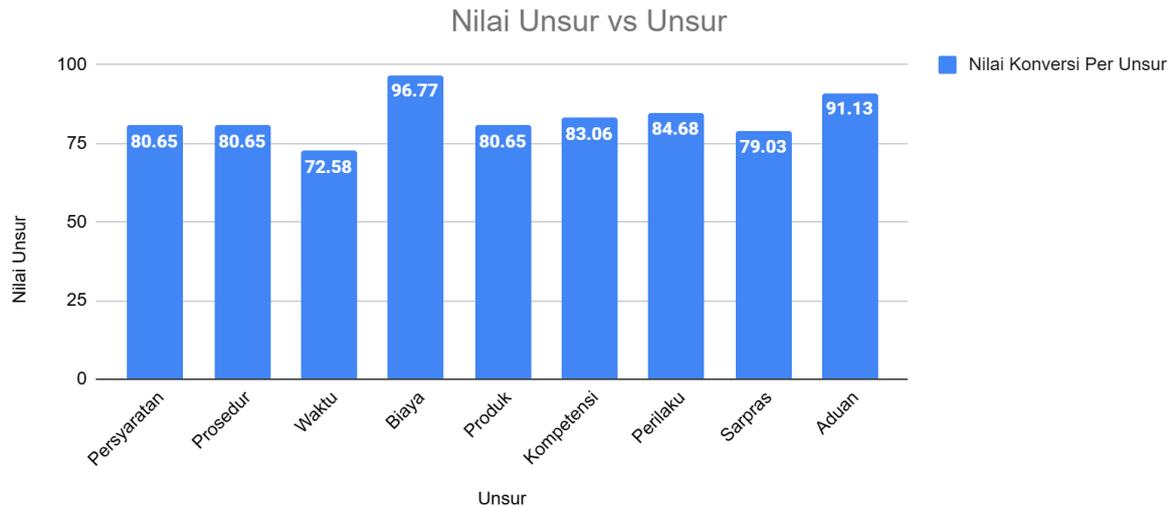


Gambar 3. Profil Responden berdasarkan usia

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat

Tabel 1. Indeks Kepuasan Masyarakat

No.	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Sarpras	Aduan	IKM
1.	31	80,65	80,65	72,58	96,77	80,65	83,06	84,68	79,03	91,13	83,24
Rerata IKM Per Unsur		80,65	80,65	72,58	96,77	80,65	83,06	84,68	79,03	91,13	83,24
IKM Unit Layanan		83,24									
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 dan penanganan aduan merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Waktu mendapatkan nilai terendah yaitu 72,58. Selanjutnya kualitas sarana dan prasarana yang mendapatkan nilai 79,03 adalah nilai terendah kedua.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima masukan yang menyatakan bahwa ketentuan dan perizinan untuk lebih dipercepat dan dipermudah, mengadakan acara sosialisasi, serta menambah kontak pelayanan melalui live chat, by phone atau yang lainnya.

Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama OKKPP adalah meningkatkan pemahaman pengguna layanan terkait ketentuan perizinan sehingga pada saat mengajukan layanan pengguna sudah paham dan berdampak pada cepatnya waktu pelayanan. Lamanya waktu waktu pelayanan penerbitan SPPB-PSAT maupun izin edar PSAT-PL karena pengguna layanan berasumsi bahwa lama waktu dihitung sejak pengguna layanan mengajukan permohonan melalui OSS, sedangkan dokumen persyaratan yang dilampirkan masih

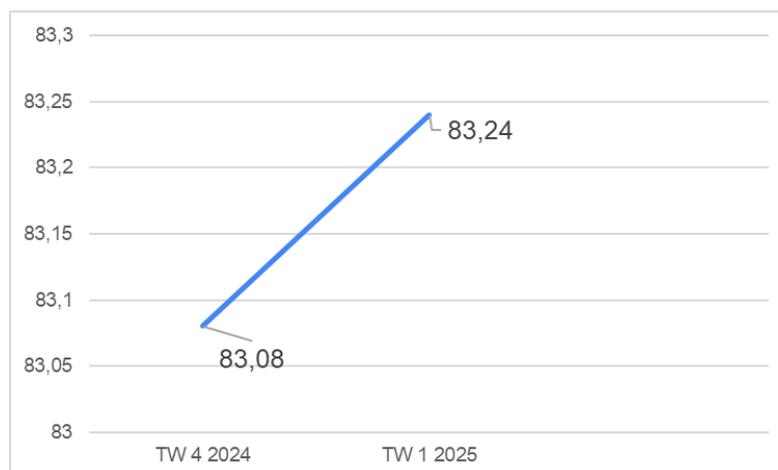
belum sesuai dan memerlukan perbaikan. Peningkatan kualitas sarana dan prasarana akan dikoordinasikan terlebih dahulu kepada Biro Pengadaan Umum. Rencana tindak lanjut yang perbaikan sebagaimana pada tabel berikut.

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu Tindak Lanjut	Penanggung Jawab
1	Waktu	Menyelenggarakan sosialisasi kepada Pelaku Usaha untuk meningkatkan pemahaman regulasi dan ketentuan perizinan	April 2025	OKKPP

2.4 Tren Nilai SKM

OKKPP mulai melaksanakan SKM dengan penilaian 9 unsur pelayanan pada Triwulan 4 tahun 2024, sebelumnya OKKPP memberikan kuisisioner 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 meningkat. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa OKKPP telah menunjukkan komitmen

yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III KESIMPULAN

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

- Sebanyak 31 orang mengisi SKM pada layanan OKKPP.
- Pelaksanaan pelayanan publik di OKKPP, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 83,24. Meskipun demikian, nilai SKM OKKPP menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Triwulan 4 tahun 2024 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.

Jakarta, April 2025

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



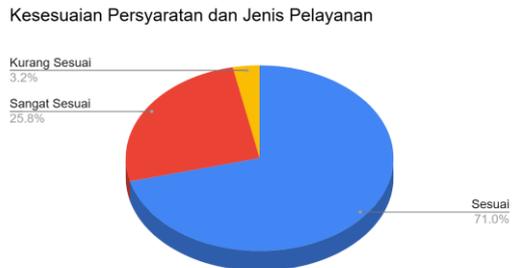
Ditandatangani secara
elektronik oleh:

**Hermawan, S.I.K.,M.M.
Brigadir Jenderal Polisi**

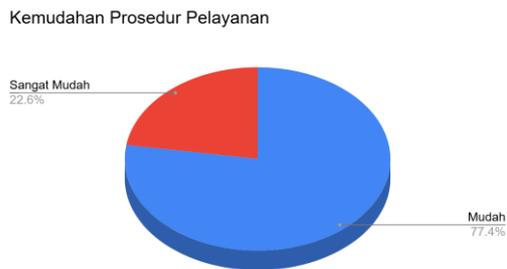
LAMPIRAN

1. Hasil Pengisian Kuisioner oleh Responden

a. Kesesuaian Persyaratan dan Jenis Pelayanan



b. Kemudahan Prosedur Pelayanan

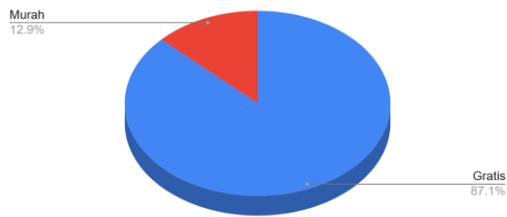


c. Kecepatan Waktu Pelayanan



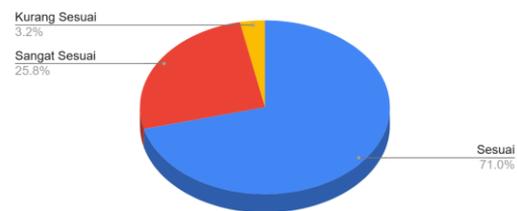
d. Kewajaran Biaya/Tarif Pelayanan

Kewajaran Biaya/Tarif Pelayanan



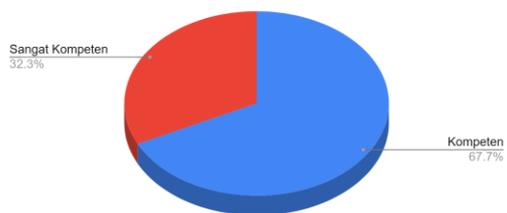
e. Kesesuaian Pelayanan dalam Standar Pelayanan dengan Hasil Pelayanan

Kesesuaian Pelayanan dalam Standar Pelayanan dengan Hasil Pelayanan



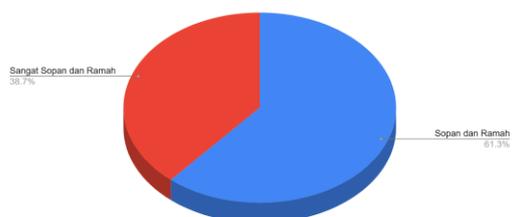
f. Kompetensi/Kemampuan Petugas

Kompetensi/Kemampuan Petugas



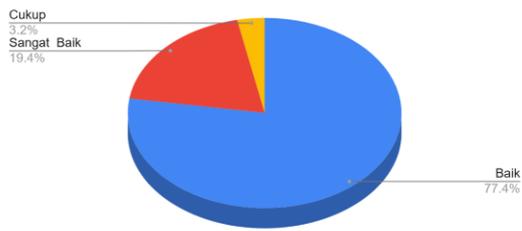
g. Perilaku Petugas (Kesopanan dan Keramahan)

Perilaku Petugas (Kesopanan dan Keramahan)



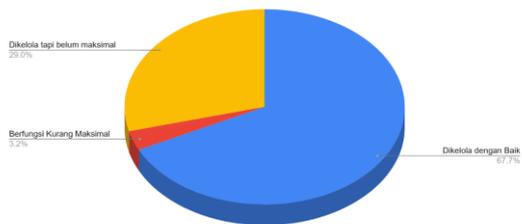
h. Kualitas Sarana dan Prasarana

Kualitas Sarana dan Prasarana



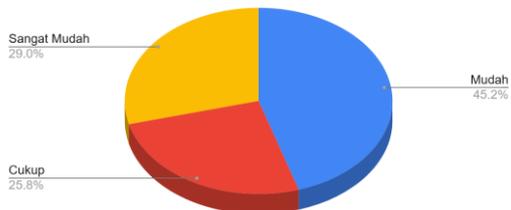
i. Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan

Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan



j. Kemudahan Penerapan Regulasi dan Ketentuan Perizinan

Kemudahan Penerapan Regulasi dan Ketentuan Perizinan



1. Hasil Olah Data SKM

No Urut	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	NILAI AKTUAL KEPUASAN MASYARAKAT PER UNSUR PELAYANAN									Kritik dan Saran
				U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	Perempuan	24 Tahun	Staff	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
2	Perempuan	22 Tahun	Legal	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
3	Perempuan	30 Tahun	Staff	3	3	2	4	3	3	3	3	4	
4	Perempuan	28 Tahun	ASS. MANAGER	4	4	2	4	4	4	4	4	4	
5	Perempuan	40 Tahun	Quality Assurance	3	3	2	4	3	3	3	3	2	
6	Perempuan	32 Tahun	Marketing Manager	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Disediakan layanan hotline yang benar-benar bisa dihubungi jika ingin menanyakan semua hal yang berhubungan dengan pendaftaran.
7	Perempuan	48 Tahun	Staff	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
8	Perempuan	25 Tahun	Staff	3	3	2	4	3	4	4	3	3	
9	Perempuan	22 Tahun	Legal	3	3	3	4	3	4	4	3	3	Pelayanan cukup baik, tetap dipertahankan, sy sebagai pelaku usaha merasa cukup puas atas pelayanannya. Terimakasih utk tim OKKPP.
10	Perempuan	29 Tahun	HEAD HRGA	2	3	2	3	2	3	3	3	3	Untuk respon pelayanan konsultasi melalui whatsapp untuk saat ini jauh lebih baik, karena merespon dengan cepat daripada sebelumnya. Dan untuk pelayanan pengajuan izin edar juga sudah lebih cepat daripada sebelumnya.
11	Perempuan	44 Tahun	Marketing Manager	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
12	Perempuan	52 Tahun	Admin	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
13	Laki-laki	46 Tahun	Administrasi	3	3	3	4	3	3	4	3	4	ada baiknya untuk panduan dapat didownload secara mandiri
14	Perempuan	29 Tahun	SPV	3	3	3	4	3	3	3	3	4	untuk ketentuan dan perizinan untuk lebih di percepat dan dipermudah lagi. Terima kasih.
15	Laki-laki	45 Tahun	Staff	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Tingkatkan kinerja
16	Laki-laki	42 Tahun	Staff	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
17	Perempuan	37 Tahun	Sales Manager	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Menambah personil untuk pelayanan, agar kecepatan dalam menanggapi pertanyaan lebih efektif dan efisien.
18	Laki-laki	22 Tahun	Pemilik	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
19	Perempuan	41 Tahun	Staff	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	Perempuan	23 Tahun	Staff	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
21	Laki-laki	25 Tahun	Direktur	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
22	Laki-laki	46 Tahun	Staff	3	3	2	4	3	3	4	3	3	Pelayanan sudah baik dan fast respon, terima kasih
23	Perempuan	45 Tahun	Impor & Purchasing	4	3	3	4	4	4	3	3	4	Tetap semangat melayani pelaku usaha umkm karena kami sangat butuh bimbingan agar umkm di indonesia bisa berkembang sehingga n
24	Perempuan	26 Tahun	Staff	3	3	2	4	3	3	3	2	3	
25	Laki-laki	34 Tahun	Staff	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	Laki-laki	46 Tahun	QC/QA	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
27	Laki-laki	48 Tahun	Direktur	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sudah baik. Mohon untuk dipertahankan. Terimakasih
28	Perempuan	58 Tahun	Deputy Manager QA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	tidak ada
29	Perempuan	24 Tahun	Staff	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Adanya aplikasi konsultasi online, live chatt dan sejenisnya.
30	Perempuan	32 Tahun	Staff	3	3	3	4	3	3	3	3	3	mohon ada call centernya yang bisa untuk konsultasi by phone
31	Perempuan	42 Tahun	Direktur	3	3	3	4	3	3	4	3	4	Ijin saran dari kami, OKKPP atau Kementerian Pertanian lebih banyak mengadakan program webinar atau pelatihan baik tatap muka maupun Demikian saran dari kami, terimakasih banyak atas perhatian dan kerjasamanya
Nilai Rata-Rata				3.23	3.23	2.90	3.87	3.23	3.32	3.39	3.16	3.65	
Nilai Rata-Rata Tertimbang													3.33
SKM Unit Pelayanan													83.24

2. QR Code dan link kuesioner OKKPP



BADAN PANGAN NASIONAL | **NATIONAL FOOD AGENCY (NFA)**

PASAR PANGAN SEHAT AMAN | **B2SA** | **Panel Harga Pangan**

SURVEI LAYANAN

OTORITAS KOMPETEN KEAMANAN PANGAN (OKKPP) PUSAT TAHUN 2025

bit.ly/KuisisionerPelayananOKKPP

Tanyakan pengisian nama petugas kepada yang menangani konsultasi

badanpangannasional | Pangan Kuat Indonesia Berdaulat