BADAN PANGAN NASIONAL

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Triwulan II
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 HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA 10
BAB IV KESIMPULAN 14
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 disebarkan 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 April s.d. Juni (Triwulan II) 2025.

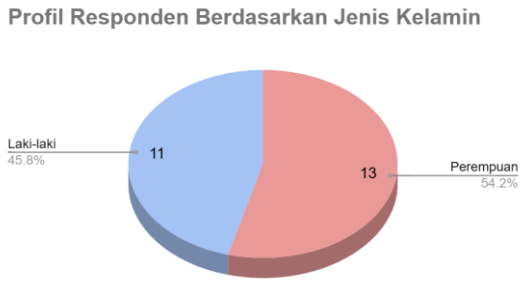
1.5 Penentuan Responden

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

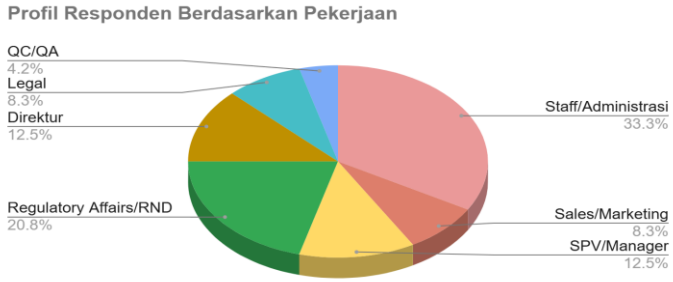
2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 24 orang dengan jumlah responden laki-laki sebanyak 11 orang dan responden perempuan sebanyak 13 orang, sebagai berikut:



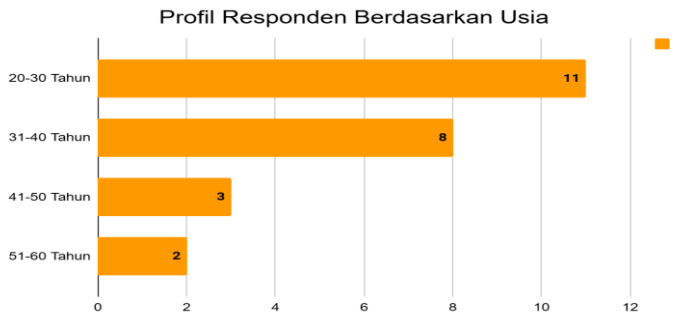
Gambar 1. Grafik Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Profil responden berdasarkan pekerjaan, sebagai berikut:



Gambar 2. Grafik Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan

Profil responden berdasarkan usia, sebagai berikut:

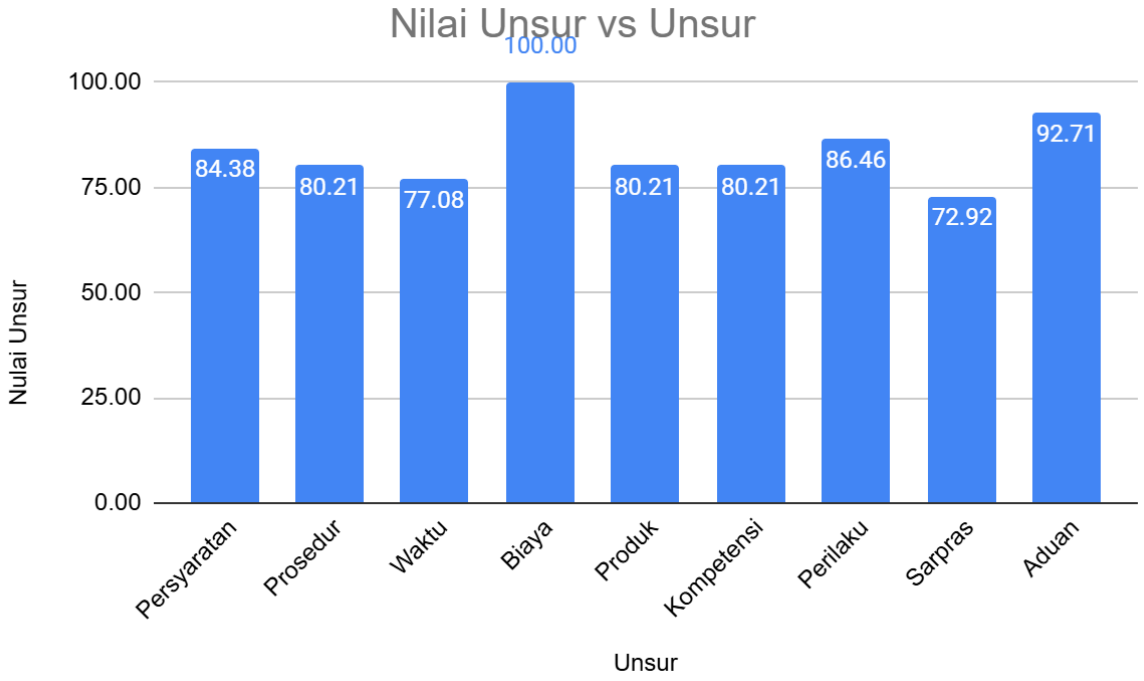


Gambar 3. Profil Responden berdasarkan Usia

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat

Tabel 1. Indeks Kepuasan Masyarakat

No.	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	**Sarpras**	**Aduan**	IKM
1.	24	84,38	80,21	77,08	100	80,21	80,21	86.46	72.92	92.71	83.80
Rerata IKM Per Unsur		84,38	80,21	77,08	100	80,21	80,21	86.46	72.92	92.71	83.80
IKM Unit Layanan		83.80									
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. Kualitas sarana dan prasarana yang mendapatkan nilai 72,92. Selanjutnya waktu mendapatkan nilai terendah kedua yaitu 77,08.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima masukan yang menyatakan bahwa ketentuan dan perizinan untuk lebih dipercepat dan dipermudah serta panduan perizinan dapat didownload mandiri oleh Pelaku Usaha.

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

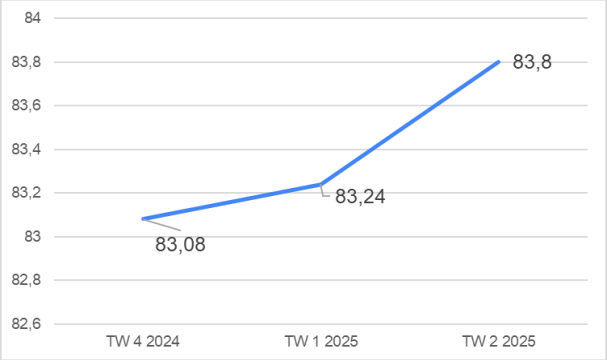
layanan berasumsi bahwa lama waktu dihitung sejak pengguna layanan mengajukan permohonan melalui OSS, sedangkan dokumen persyaratan yang dilampirkan masih belum sesuai dan memerlukan perbaikan. Peningkatan kualitas sarana dan prasarana akan dikoordinasikan terlebih dahulu kepada Biro Pengadaan Umum. Rencana tindak lanjut yang perbaikan sebagaimana pada tabel berikut.

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	**Waktu**	Panduan perizinan akan diupload pada website Badan Pangan Nasional, sehingga Pelaku Usaha dapat memahami ketentuan dan persyaratan perizinan yang dapat mempercepat waktu penerbitan	**September 2025**	**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 meningkat. 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 I 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3. Ringkasan Hasil SKM Periode Triwulan I 2025

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	80,65
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	80,65
3	Waktu Penyelesaian	72,58
4	Biaya/Tarif	96,77
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	80,65
6	Kompetensi Pelaksana	83,06
7	Perilaku Pelaksana	84,68
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	91,13
9	Sarana dan Prasarana	79,03

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 I 2025. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

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

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan
1	Menyelenggarakan sosialisasi kepada Pelaku Usaha	Sudah	Sosialisasi dilaksanakan pada tanggal 30 April 2025 dengan mengundang Pelaku Usaha yaitu Importir Bawang Putih. Sosialisasi bertujuan untuk meningkatkan pemahaman Pelaku Usaha terkait regulasi dan ketentuan perizinan PSAT sehingga pada saat pengajuan perizinan diharapkan Pelaku Usaha melampirkan persyaratan yang lengkap dan benar sehingga waktu penerbitan lebih cepat (terhitung sejak Pelaku Usaha upload permohonan). Tantangan yang dihadapi yaitu rendahnya partisipasi Pelaku Usaha untuk mengikuti sosialiasi tersebut, dari 39 Pelaku Usaha yang diundang hanya 5 Pelaku Usaha yang menghadiri sosialisasi.	

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan
				Daftar Hadir

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan
				29. Direktur PT Prima Tugu Gentong 30. Direktur PT Raharja Karya Indah 31. Direktur PT Segara Berdikari 32. Direktur PT Vinary Indomandiri 33. Direktur PT Berkah Nitis 34. Direktur PT Eksklusif Prima Jaya 35. Direktur PT Nagoya Dua Delapan 36. Direktur PT Cahaya Asia Bersama 37. Direktur PT Diantara Perkasa Utama 38. Direktur PT Mitra Inspirasi Nusantara 39. Direktur PT Batu Singkat

BAB IV
KESIMPULAN

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

- Sebanyak 24 orang mengisi SKM pada layanan OKKPP.
- Pelaksanaan pelayanan publik di OKKPP, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 83,80. 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.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, OKKPP sudah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.

Jakarta, Agustus 2025

Direktorat Pengawasan Penerapan Standar Keamanan dan Mutu Pangan

BADAN PANGAN NASIONAL
Ditandatangani secara elektronik oleh:

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

Brigadir Jenderal Polisi

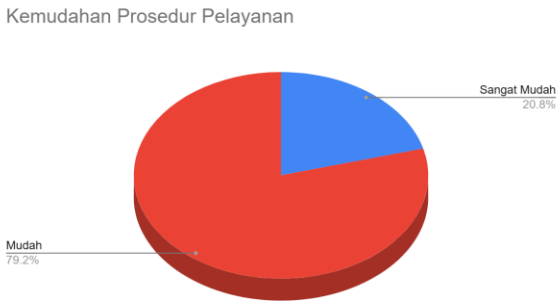
Dokumen ini ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat dari Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN)

LAMPIRAN

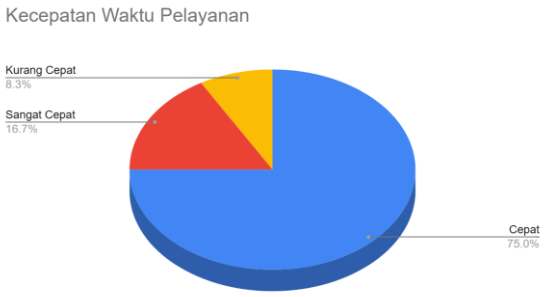
1. Hasil Pengisian Kuisioner oleh Responden

a. Kesesuaian Persyaratan dan Jenis Pelayanan

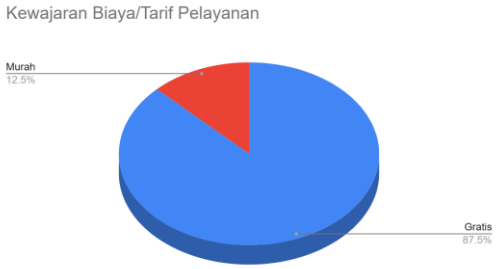
b. Kemudahan Prosedur Pelayanan



c. Kecepatan Waktu Pelayanan

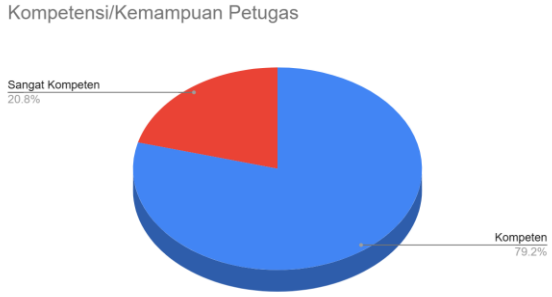


d. Kewajaran Biaya/Tarif Pelayanan



e. Kesesuaian Pelayanan dalam Standar Pelayanan dengan Hasil Pelayanan

f. Kompetensi/Kemampuan Petugas



g. Perilaku Petugas (Kesopanan dan Keramahan)

h. Kualitas Sarana dan Prasarana

i. Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan

j. Kemudahan Penerapan Regulasi dan Ketentuan Perizinan

2. 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	25 Tahun	Staff	3	4	3	4	4	3	4	4	4	ada baiknya untuk panduan dapat didownload secara mandiri
2	Laki-laki	27 Tahun	Marketing and Public Relation	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sering sering membuat acara zoom sosialisasi atau buat group wa dgn pelaku bisnis setelah zoom nya
3	Laki-laki	48 Tahun	Kepala Gudang	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
4	Perempuan	22 Tahun	Regulatory and Quality Assurance Officer	3	3	2	4	3	3	3	2	4	Jujur aja tidak ada kritik, saya selalu menganggap bahwa mengurus birokrasi apapun itu sulit, namun akhir akhir ini p
5	Laki-laki	42 Tahun	Staff	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
6	Perempuan	50 Tahun	sales support	3	3	3	4	3	3	4	3	4	Kantor untuk konsultasi dibuat satu pintu dg bpom karena sama sama mengeluarkan izin edar, memudahkan importir
7	Perempuan	30 Tahun	Admin	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Permudah segala administrasi
8	Perempuan	54 Tahun	Support Manager	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
9	Laki-laki	35 Tahun	Pemilik	3	3	2	4	3	3	3	2	3	Lebih dipermudah dan cepat tanggap lagi mengenai per izin-nya, sehingga perizinan lebih gampang dan investor asir
10	Perempuan	27 Tahun	Regulatory affairs	3	3	3	4	3	3	3	3	4	sudah baik terimakasih atas bantuannya
11	Laki-laki	37 Tahun	Legal	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Ok
12	Perempuan	37 Tahun	Senior Officer RA	3	3	3	4	3	3	3	2	3	Tolong untuk proses pengajuan hingga penerbitan SPPB-PSAT dan PSAT-PL nya bisa lebih cepat.Bila ada respon be
13	Laki-laki	32 Tahun	Kepala operasional	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
14	Laki-laki	29 Tahun	Staf	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mohon untuk dapat diadakan layanan konsultasi tatap muka dan sosialisasi luring terkait dengan kebijakan kebijakan
15	Laki-laki	32 Tahun	Staff	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
16	Perempuan	31 Tahun	Regulatory	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
17	Perempuan	28 Tahun	Direktur	3	3	3	4	3	3	4	2	4	untuk pelayanan OKKPP yang saya terima baru untuk konsultasi dengan petugas admin dan sudah cukup menjawab
18	Laki-laki	22 Tahun	Staf Administrasi	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
19	Laki-laki	34 Tahun	Direktur	3	3	3	4	3	3	4	2	2	
20	Perempuan	26 Tahun	QA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Semangat dan terus di evaluasi agar menjadi lebih baik lg
21	Perempuan	54 Tahun	Legal Dept	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
22	Laki-laki	39 Tahun	Staff	4	3	3	4	3	3	4	3	4	
23	Perempuan	22 Tahun	RND Regulatory	4	3	4	4	4	4	4	2	3	Harap disertakan Admin WA yang lebih responsif atau diterapkan sistem antrian, agar ketika ada pertanyaan dapat la
24	Perempuan	26 Tahun	Staff	4	3	3	4	3	3	4	3	3	
Nilai Rata-Rata				3.38	3.21	3.08	4.00	3.21	3.21	3.46	2.92	3.71	
Nilai Rata-Rata Tertimbang				3.35									
SKM Unit Pelayanan				**83.80**									

2. **QR Code dan link kuesioner OKKPP**