

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN II 2026 (APRIL-JUNI)

BALAI POM DI BELITUNG

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

Penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu wujud kehadiran negara dalam memenuhi hak dasar masyarakat. Dalam upaya mewujudkan pelayanan yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat, pemerintah telah menetapkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik beserta Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 sebagai pedoman pelaksanaannya. Regulasi tersebut menekankan pentingnya keterlibatan masyarakat dalam setiap proses pelayanan publik, baik sebagai pengguna layanan maupun sebagai pihak yang memberikan penilaian terhadap kinerja penyelenggara layanan.

Partisipasi masyarakat menjadi elemen strategis dalam mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik. Melalui keterlibatan aktif masyarakat, penyelenggara layanan dapat memperoleh masukan yang objektif dan relevan guna memperbaiki berbagai aspek pelayanan. Selain itu, pendekatan ini juga sejalan dengan prinsip pembangunan berkelanjutan yang menempatkan masyarakat sebagai bagian penting dalam proses pengambilan kebijakan agar lebih tepat sasaran dan responsif terhadap kebutuhan.

Sebagai bentuk implementasi dari kebijakan tersebut, Kementerian PANRB telah menetapkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Pedoman ini memberikan arah bagi unit penyelenggara pelayanan publik untuk melakukan pengukuran tingkat kepuasan masyarakat secara sistematis. Penilaian dilakukan berdasarkan sejumlah unsur yang mencerminkan kualitas pelayanan, mulai dari standar pelayanan, kompetensi petugas, hingga sarana dan mekanisme pengaduan.

Balai POM di Belitung sebagai salah satu unit pelaksana teknis di lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) memiliki peran penting dalam memberikan layanan kepada masyarakat, khususnya di bidang pengawasan obat dan makanan. Untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan masyarakat, perlu dilakukan pengukuran

tingkat kepuasan melalui pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat. Hasil survei ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan.

Dengan adanya hasil pengukuran tersebut, Balai POM di Belitung dapat melakukan evaluasi secara berkelanjutan serta merumuskan langkah-langkah perbaikan yang tepat. Pada akhirnya, upaya ini diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik secara konsisten sehingga mampu memenuhi harapan masyarakat serta mendukung terwujudnya pelayanan prima.

1.2. DASAR HUKUM

Adapun dasar hukum dalam penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Loka POM di Kab. Belitung adalah sebagai berikut :

- a. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik;
- d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3. MAKSUD DAN TUJUAN

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Balai POM di Belitung. Adapun sasaran dilakukannya Survei Kepuasan Masyarakat adalah:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;

3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan;
5. Mendorong pencapaian kinerja dan komitmen antikorupsi pada unit pelayanan di Badan POM dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Badan POM;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan;
7. Diketuinya indikator keberhasilan Reformasi Birokrasi Badan POM melalui peningkatan kualitas pelayanan publik Badan POM.

1.4. UNSUR DALAM SURVEI

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan melalui penyebaran kuesioner pada tautan <https://bit.ly/YanblikBPOMBelitung> kepada pengguna layanan, yang memuat 14 (empat belas) pertanyaan berdasarkan 9 (sembilan) unsur pengukuran sesuai dengan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat pada unit penyelenggara pelayanan publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuisisioner SKM Balai POM di Belitung, yaitu :

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)

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian (U3)

Waktu pelayanan 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 berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk/Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)

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 (U6)

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

7. Perilaku Pelaksana (U7)

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan Prasarana (U9)

Sarana dan Prasarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak.

Berikut adalah 7 jenis layanan publik yang tersedia di Balai POM di Belitung:

1. Pelayanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan;
2. Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional Yang Baik Secara Bertahap (CPOTB)
3. Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB);
4. Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB);
5. Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik secara bertahap Golongan A dan Golongan B (CPKB);
6. Penerbitan Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik
7. Surat Keterangan Ekspor (SKE)

BAB II

METODOLOGI SURVEI

2.1. KRITERIA RESPONDEN

Dalam penentuan jumlah responden, terlebih dahulu menghitung jumlah populasi penerima layanan pada periode sebelumnya dari setiap jenis layanan Balai POM di Belitung. Selanjutnya, dari jumlah populasi tersebut dilakukan perhitungan berdasarkan tabel Krejcie and Morgan sesuai PermenPAN dan RB nomor 14 tahun 2017 sehingga didapatkan jumlah minimum sampel yang akan dijadikan sebagai responden.

2.2. METODE PENCACAHAN

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan secara online melalui tautan <https://bit.ly/YanblikBPOMBelitung> pada waktu jam layanan maupun di luar jam layanan, serta pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan. Metode survei melalui link survei dan barcode yang disediakan di layanan publik kepada pengunjung yang datang langsung ke kantor pelayanan publik Balai POM di Belitung. Penarikan data melalui aplikasi <https://sapaapip.pom.go.id>

2.3 METODE PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

Analisa data dan informasi tingkat kepuasan masyarakat diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif dilakukan dengan memberikan kriteria terhadap indeks kepuasan masyarakat. Hasil survei kepuasan masyarakat dengan kriteria sebagai berikut :

Tabel 1. Kriteria Konversi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Nilai Konversi IKM Mutu	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
88,31 - 100	A	Sangat Baik
76,61 – 88,30	B	Baik
65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
25,00 – 64,99	D	Tidak Baik

BAB III

PENGOLAHAN SURVEI

Survei ini dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Balai POM di Belitung. Survei dilaksanakan pada Triwulan II (April - Juni) 2026. Berdasarkan hasil analisis terhadap data survei kepuasan masyarakat yang telah dilakukan, diperoleh jumlah responden sebanyak 19 orang dengan profil berdasarkan jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan dan usia yang diterima sebagai berikut.

Tabel 2. Profil Responden Survei Kepuasan Masyarakat

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-laki	9	47,37%
		Perempuan	10	52,63%
2.	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	8	42,11%
		D1/D2/D3	3	15,79%
		S1	8	42,11%
		S2/Profesi/S3	0	0,00%
3.	Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	1	5,26%
		Peneliti/Dosen	0	0,00%
		PNS/TNI/Polri	3	15,79%
		Pegawai BUMN/D	0	0,00%
		Pegawai Swasta	7	36,84%
		Wiraswasta	6	31,58%
		Lainnya	2	10,53%
4.	Usia	≤ 25 tahun	2	10,53%
		26 - 30 tahun	1	5,26%
		31 - 35 tahun	6	31,58%
		36 - 40 tahun	1	5,26%
		≥ 40 tahun	9	47,37%

Proses pengolahan data survei yang dilakukan pada bulan April - Juni 2026 dilakukan dengan menggunakan aplikasi SAPA-APIP melalui tahapan pengolahan dan verifikasi data.

3.1. ANALISIS HASIL SURVEI

Pengolahan data hasil survei kepuasan masyarakat telah dilakukan terhadap 6 kuesioner pengguna layanan Balai POM di Belitung. Setiap kuesioner berisi 9 unsur atau faktor yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusun indeks kepuasan masyarakat terhadap kinerja unit pelayanan. Unsur-unsur ini dinilai menggunakan sistem skor yang telah ditetapkan. Pengisian survei terdiri atas 9 unsur sesuai dengan Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Penilaian menggunakan skala 6 tingkat, dengan skala terendah bernilai 1 dan skala tertinggi bernilai 6. Pengolahan data survei kepuasan masyarakat dilakukan menggunakan Excel atau aplikasi SAPA-APIP, dan diperoleh hasil sebagai berikut.

Tabel 3. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Bulan April-Juni 2026

No.	Bulan	Jumlah Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai IKM
1.	April	9	85,19	88,89	91,98	92,59	90,74	90,74	94,44	90,74	90,74	90,67
2.	Mei	4	87,50	87,50	87,50	87,50	83,33	87,50	87,50	87,50	83,33	86,57
3.	Juni	6	88,89	86,11	92,59	94,44	97,22	94,44	97,22	97,22	97,22	93,93
Rerata IKM Per Unsur			87,19	87,50	90,69	91,51	90,43	90,89	93,05	91,82	90,43	90,39
IKM Unit Layanan Triwulan II			90,39									
Mutu Unit Layanan Triwulan II			A									

Keterangan :

	: Mutu Pelayanan A (Sangat Baik; 88,31 - 100,00)
	: Mutu Pelayanan B (Baik; 76,61 - 88,30)
	: Mutu Pelayanan C (Kurang Baik; 65,00 - 76,60)
	: Mutu Pelayanan D (Tidak Baik; 25,00 - 64,99)

Berdasarkan hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Balai POM di Belitung pada Triwulan II Tahun 2026 (April–Juni), diperoleh jumlah responden sebanyak 19 orang dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 90,39. Nilai tersebut berada pada rentang 88,31–100,00 sehingga termasuk dalam kategori mutu pelayanan "Sangat Baik (A)". Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum pelayanan yang diberikan Balai POM di Belitung telah mampu memenuhi harapan masyarakat dan memberikan pengalaman pelayanan yang memuaskan.

Berdasarkan rerata nilai per unsur pelayanan, seluruh unsur memperoleh nilai di atas 87,00 yang menunjukkan bahwa setiap aspek pelayanan telah dinilai sangat baik oleh masyarakat. Unsur dengan nilai tertinggi adalah Perilaku Pelaksana (U7) sebesar 93,05, diikuti Sarana dan Prasarana (U8) sebesar 91,82, Biaya/Tarif (U4) sebesar 91,51, Kompetensi Pelaksana (U6) sebesar 90,89, serta Waktu Penyelesaian (U3) sebesar 90,69. Capaian tersebut mencerminkan bahwa petugas memberikan pelayanan secara profesional, ramah, dan responsif, didukung oleh sarana prasarana yang memadai serta penerapan biaya layanan yang transparan sesuai ketentuan.

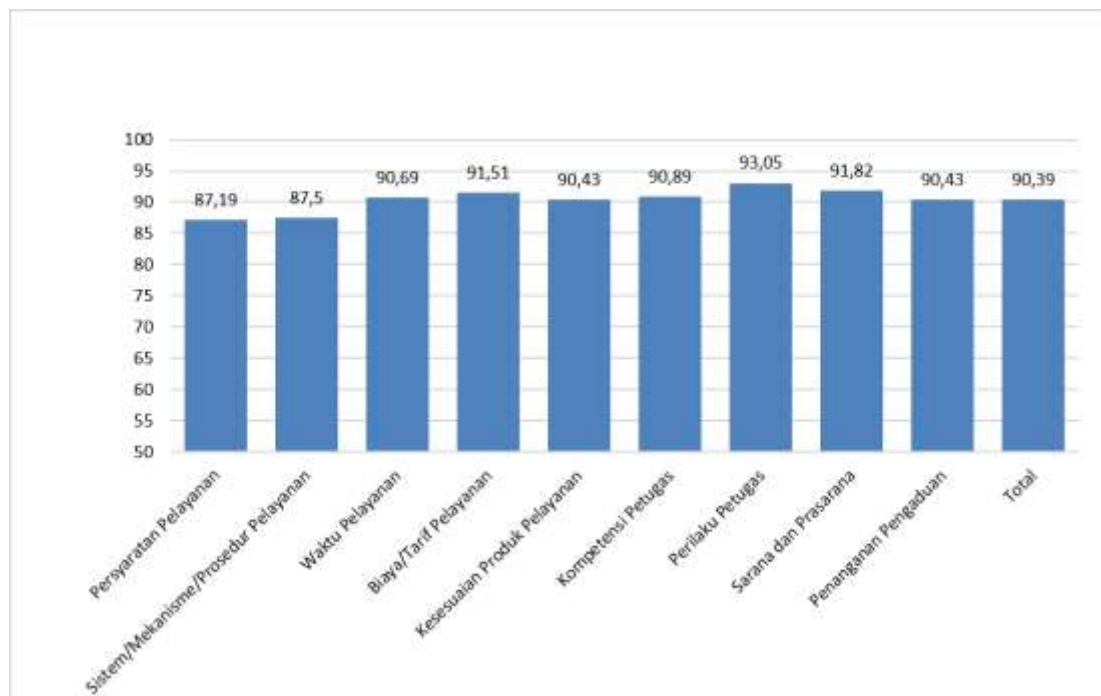
Sementara itu, unsur Persyaratan (U1) memperoleh nilai 87,19, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2) sebesar 87,50, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5) sebesar 90,43, dan Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U9) sebesar 90,43. Meskipun seluruhnya masih berada pada kategori sangat baik, unsur Persyaratan dan Sistem, Mekanisme, serta Prosedur merupakan unsur dengan nilai relatif lebih rendah dibandingkan unsur lainnya. Hal ini mengindikasikan masih terdapat peluang untuk meningkatkan kemudahan pemahaman persyaratan maupun alur pelayanan agar semakin sederhana dan mudah diakses oleh masyarakat.

Secara keseluruhan, hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2026 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Balai POM di Belitung telah berada pada kategori Sangat Baik (A). Meskipun demikian, upaya peningkatan kualitas pelayanan akan terus dilakukan secara berkelanjutan, khususnya melalui penyempurnaan sistem pelayanan, penyederhanaan prosedur, serta peningkatan penyampaian informasi kepada masyarakat agar pelayanan

publik yang diberikan semakin efektif, mudah diakses, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna layanan. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Balai POM di Belitung untuk periode bulan April-Juni 2026 dapat dilihat melalui tabel dan gambar berikut.

Tabel 4. Nilai IKM per Unsur Layanan

Unsur Pelayanan		Nilai IKM Rata-Rata
U1	Persyaratan Pelayanan	87,19
U2	Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan	87,5
U3	Waktu Pelayanan	90,69
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	91,51
U5	Kesesuaian Produk Pelayanan	90,43
U6	Kompetensi Petugas	90,89
U7	Perilaku Petugas	93,05
U8	Sarana dan Prasarana	91,82
U9	Penanganan Pengaduan	90,43



Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur Layanan

3.2. EVALUASI HASIL SURVEI

Berdasarkan hasil analisis terhadap masing-masing unsur pelayanan, dapat disimpulkan bahwa seluruh aspek pelayanan telah memenuhi kriteria Sangat Baik, namun belum seluruhnya mencapai nilai optimal. Evaluasi difokuskan pada unsur dengan nilai relatif lebih rendah, yaitu Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2).

Rendahnya nilai pada unsur tersebut disebabkan oleh beberapa faktor, salah satunya adalah masih terbatasnya pemahaman masyarakat terhadap sistem layanan berbasis digital. Seiring dengan transformasi pelayanan publik menuju digitalisasi, sebagian masyarakat, khususnya pelaku usaha skala kecil, masih mengalami kesulitan dalam mengakses dan memahami sistem yang digunakan. Hal ini meliputi kendala dalam memahami alur layanan, persyaratan administrasi, penggunaan aplikasi atau website layanan, serta interpretasi istilah teknis yang digunakan.

Selain itu, faktor eksternal seperti keterbatasan perangkat teknologi (smartphone/laptop) dan akses internet yang belum stabil juga turut memengaruhi pengalaman pengguna layanan. Kondisi ini dapat menyebabkan proses pengajuan layanan menjadi tidak optimal, seperti keterlambatan pengajuan, ketidaksesuaian dokumen, atau kesalahan dalam pengisian data.

Di sisi lain, tingginya nilai pada unsur kompetensi dan perilaku pelaksana menunjukkan bahwa kualitas sumber daya manusia di Balai POM di Belitung merupakan salah satu kekuatan utama dalam penyelenggaraan pelayanan. Petugas dinilai mampu memberikan pelayanan yang profesional, komunikatif, dan solutif sehingga dapat membantu mengatasi kendala yang dihadapi oleh masyarakat.

Dengan demikian, evaluasi ini menegaskan bahwa upaya perbaikan ke depan perlu difokuskan pada peningkatan *user experience* layanan digital, tanpa mengabaikan upaya mempertahankan kualitas pelayanan yang telah unggul pada aspek sumber daya manusia dan sistem pengaduan.

3.3. UMPAN BALIK PELANGGAN

Untuk pengisian saran dan usulan, seluruh responden memberikan masukan yang positif serta apresiasi bagi petugas yang telah melakukan pelayanan dengan baik. Berikut hasil umpan balik dari pelanggan dapat dilihat pada tabel sebagai berikut.

Tabel 5. Hasil Umpan Balik dari Pelanggan

No.	Saran	Tindak Lanjut
1	Semoga BPOM Belitung menjadi benteng untuk standar kebersihan dan keselamatan untuk produk obat dan makanan di Belitung	Balai POM di Belitung berkomitmen dalam menjaga kepuasan pelanggan dalam memberikan pelayanan. Perbaikan berkelanjutan akan terus dilakukan untuk pelayanan yang optimal
2	Balai POM Belitung sangat cepat respon dan cepat menanggapi dalam menerima pengaduan dan dalam memberikan pelayanan lainnya	
3	Meningkatkan pendampingan pengajuan izin edar kosmetik dan OBA	
4	Sudah bagus	
5	Cukup semuanya	
6	Sudah baik dan profesional dalam pelayanan	
7	mungkin balai pom belitung dapat memasang baner atau spanduk di fasilitas publik yang ramai dikunjungi berkaitan dengan topik obat dan cppo produk mungkin balai pom belitung dapat bekerja sama dengan dinas terkait untuk pelatihan cppo gratis untuk pedagang kaki lima / industri rumahan	
8	Semoga BPOM Belitung semakin terdepan	
9	Terimakasih sudah difasilitasi kami...	
10	Terima kasih kepada bapak dan ibu pendamping bpom belitung yang sudah mendampingi dan mengarahkan kami (pelaku usaha) untuk selalu patuh regulasi dan selalu membantu kami dalam setiap proses pemenuhan regulasi	
11	Semoga BPOM terus meningkatkan pengawasan produk yang beredar di pasaran serta memperluas edukasi kepada masyarakat mengenai keamanan pangan,	

No.	Saran	Tindak Lanjut
	obat, dan kosmetik agar kesehatan masyarakat semakin terjamin.	
12	Good	
13	semoga lebih banyak sosialisasi kedepannya	
14	Pelayanan Petugas Loka POM di Kabupaten Belitung sudah sangat baik semoga tetap dipertahankan dan semakin ditingkatkan	
15	masih banyak UKM yang belum mengetahui keberadaan & fungsi lembaga ini bagi kepentingan usaha mereka	

Berdasarkan hasil pengumpulan umpan balik dari responden, secara umum masyarakat memberikan penilaian positif serta apresiasi tinggi terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh Balai POM di Belitung. Hal ini terlihat dari banyaknya responden yang menyatakan bahwa pelayanan sudah berjalan dengan baik, mudah dipahami, serta didukung oleh petugas yang ramah dan kompeten. Secara keseluruhan, umpan balik ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat sudah sangat tinggi, namun tetap terdapat ekspektasi terhadap peningkatan pada aspek aksesibilitas layanan, kejelasan informasi, serta keberlanjutan pendampingan kepada pengguna layanan.

BAB IV

PENUTUP

3.1. KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu triwulan mulai April-Juni 2026. dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh Balai POM di Belitung dari bulan April-Juni 2026 terhadap 6 responden didapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 92.59 yang termasuk kategori Sangat Baik.
- Dari unsur penanganan pengaduan dan biaya/tarif layanan memiliki nilai yang tertinggi.
- Unsur pelayanan yang masuk kategori terendah yaitu Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan dan Kesesuaian Produk Pelayanan.
- Untuk pengisian saran dan usulan. semua responden memberikan masukan yang positif serta apresiasi bagi petugas yang telah melakukan pelayanan dengan baik.

3.2. REKOMENDASI TINDAK LANJUT

Rencana tindak lanjut atas perolehan Survei Kepuasan Masyarakat bulan April-Juni 2026 adalah sebagai berikut:

- a. Peningkatan literasi digital masyarakat melalui kegiatan edukasi dan sosialisasi yang lebih intensif. Hal ini dapat dilakukan dengan menyederhanakan informasi layanan, menyediakan panduan penggunaan sistem, serta memanfaatkan berbagai media komunikasi yang mudah diakses oleh masyarakat.
- b. Penguatan pendampingan kepada pengguna layanan, khususnya pelaku usaha yang masih mengalami kendala dalam penggunaan sistem elektronik. Pendampingan ini perlu dilakukan secara berkelanjutan, tidak hanya pada saat pengajuan layanan, tetapi juga hingga proses layanan selesai.

- c. Memberikan pendampingan dan penjelasan kepada responden pada pengisian kuesioner.

Belitung, 02 Juli 2026

Mengetahui,

Kepala Loka POM di Kabupaten Belitung,



Asruddin, S.Farm., Apt., M.K.M