

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
APRIL 2025



BALAI BESAR POM DI BANDAR LAMPUNG
2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II	5
PENGUMPULAN DATA SKM	5
2.1 Pelaksana SKM.....	5
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	5
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	6
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	6
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	10
BAB IV	
ANALISIS HASIL SKM	12
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	12
4.2 Rencana Tindak Lanjut	12
4.3 Tren Nilai SKM.....	12
BAB V PENUTUP	
KESIMPULAN	13
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner	14
2. Hasil Pengolahan Data.....	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 ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan serta dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 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. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Balai Besar POM di Bandar Lampung sebagai salah satu penyedia layanan publik di Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB 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 Besar POM di Bandar Lampung. .

Adapun sasaran dilakukannya SKM 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. Diketahuinya indikator keberhasilan Reformasi Birokrasi Badan POM melalui peningkatan kualitas pelayanan publik Badan POM.

BAB II PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat bulan Desember tahun 2025 pada Balai Besar POM di Bandar Lampung dengan membentuk tim pelaksana kegiatan.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner bit.ly/SurveiKepuasanBPOM yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 11 (sebelas) pertanyaan yang mencakup 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Balai Besar POM di Bandar Lampung yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
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 informasi 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** : 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, ketrampilan 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. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan secara online melalui tautan bit.ly/SurveyKepuasanBPOM pada waktu jam layanan maupun di luar jam layanan, serta pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik per triwulan dan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	24 Maret – 26 Maret	3
2.	Pengumpulan Data/ Pengisian Kuesioner	08 April – 30 April	17
3.	Pengolahan Data dan Analisis	01 Mei – 06 Mei	4
4.	Pelaporan	07 Mei – 08 Mei	2

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Jumlah responden diambil dari jumlah populasi penerima layanan pada periode bulan Januari sesuai PermenPAN dan RB nomor 14 tahun 2017 sehingga didapatkan jumlah minimum sampel yang akan dijadikan sebagai responden. Jumlah responden pada bulan April tahun 2025 yakni sebanyak 30 orang.

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Survei dilaksanakan pada bulan April 2025 dengan jumlah responden sebanyak 30 orang. Data responden sebagai berikut:

	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	Laki-laki	15	50.00 %
		Perempuan	15	50.00 %
2	PENDIDIKAN	≤ SMA/Sederajat	13	43.33 %
		DI/D2/D3	1	3.33 %
		D4/S1	13	43.33 %
		S2/Profesi/S3	3	10.00 %
3	PEKERJAAN	Pelajar/Mahasiswa	3	10.00 %
		PNS/TNI/Polri	1	3.33 %
		Pegawai Swasta	11	36.67 %
		Wiraswasta	10	33.33 %
		Lainnya	5	15.00%
4	USIA	≤ 25 Tahun	5	16.67%
		26 – 30 Tahun	3	10.00%
		31 – 35 Tahun	5	16.67%
		36 – 40 Tahun	5	16.67%
		>40 Tahun	12	40.00%

Data survei dan perhitungan pada bulan April 2025 sudah diambil dari Aplikasi Sapa APIP dengan menu SKM Bulanan sebagai berikut:

#	No	Status	Tgl	Nama	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	
<input type="checkbox"/>	1		2025-04-08 10:56:29	bambang	55	Laki-laki	S1	Lainnya	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6
<input type="checkbox"/>	2		2025-04-11 09:11:16	Sadono,SP	51	Laki-laki	S1	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
<input type="checkbox"/>	3		2025-04-11 11:27:39	Pujo	37	Laki-laki	S1	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
<input type="checkbox"/>	4		2025-04-11 11:28:43	Riza Fitra	46	Laki-laki	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
<input type="checkbox"/>	5		2025-04-11 11:34:11	Pujo	37	Laki-laki	S1	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
<input type="checkbox"/>	6		2025-04-14 10:54:26	Riki junaidi	49	Laki-laki	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	4	4	5	5	6	5	4	6	6	6	5	4
<input type="checkbox"/>	7		2025-04-14 12:43:43	MM. Risa Puspitasari	52	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
<input type="checkbox"/>	8		2025-04-14 12:43:26	DIKI NURDIANA	25	Laki-laki	S1	Pelajar /mahasiswa	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
<input type="checkbox"/>	9		2025-04-14 12:51:39	Sunyoto	48	Laki-laki	S1	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
<input type="checkbox"/>	10		2025-04-14	Devara Puspita Hani	25	Perempuan	S1	Pegawai swasta	5	5	6	4	5	5	5	5	6	5	5	5

No	Status	Tgl	Nama	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11
11		2025-04-15 14:19:49	Erista Dewi Setyaningrum	19	Perempuan	≤SMA/Sederajat	Wiraswasta	4	5	5	5	4	4	5	5	5	6	5
12		2025-04-16 08:52:04	Syukriani Rahmatillah Hasanah	22	Perempuan	S1	Lainnya	5	6	6	5	6	5	5	6	6	6	5
13		2025-04-16 09:27:14	Diah Kusuma Wardhani	32	Perempuan	D1/D2/D3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
14		2025-04-17 10:37:01	Agus irawan	32	Laki-laki	≤SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15		2025-04-17 10:35:25	Teofilus Sebastian	26	Laki-laki	S1	Wiraswasta	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6
16		2025-04-17 11:32:37	Andi	46	Laki-laki	S1	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
17		2025-04-22 16:49:15	DONI IRMAN SETYAWAN	38	Laki-laki	S1	Pegawai swasta	5	6	5	6	6	5	6	6	6	5	5
18		2025-04-23 14:36:52	Ervin fari	40	Laki-laki	≤SMA/Sederajat	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
19		2025-04-29 13:26:49	Yuli Arifin	33	Laki-laki	S1	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20		2025-04-29 13:55:16	Dicka Pratama	38	Laki-laki	S1	Wiraswasta	5	5	5	5	6	5	6	5	6	6	5

No	Status	Tgl	Nama	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11
21		2025-04-29 14:53:30	Olga Fitriani Gumay	29	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pelajar /mahasiswa	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6
22		2025-04-29 14:53:25	Tia Novia Wilantika	28	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	4	4	5	5	5	5	5	5	6	5	5
23		2025-04-30 15:58:33	Enzi Noraliza	33	Perempuan	≤SMA/Sederajat	Wiraswasta	6	6	6	6	5	6	5	6	6	6	6
24		2025-04-30 16:01:04	Nurasiah	50	Perempuan	≤SMA/Sederajat	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6
25		2025-04-30 16:03:56	Hasipah	50	Perempuan	≤SMA/Sederajat	Lainnya	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
26		2025-04-30 16:05:46	Saryani	44	Perempuan	≤SMA/Sederajat	Lainnya	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
27		2025-04-30 16:06:10	Hamidah	49	Perempuan	≤SMA/Sederajat	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
28		2025-04-30 16:07:16	Nuraini	25	Perempuan	≤SMA/Sederajat	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
29		2025-04-30 16:00:27	Nurjanah	34	Perempuan	≤SMA/Sederajat	Lainnya	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
30		2025-04-30 16:18:17	Siti Naziroh	44	Perempuan	≤SMA/Sederajat	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6

Keterangan:

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

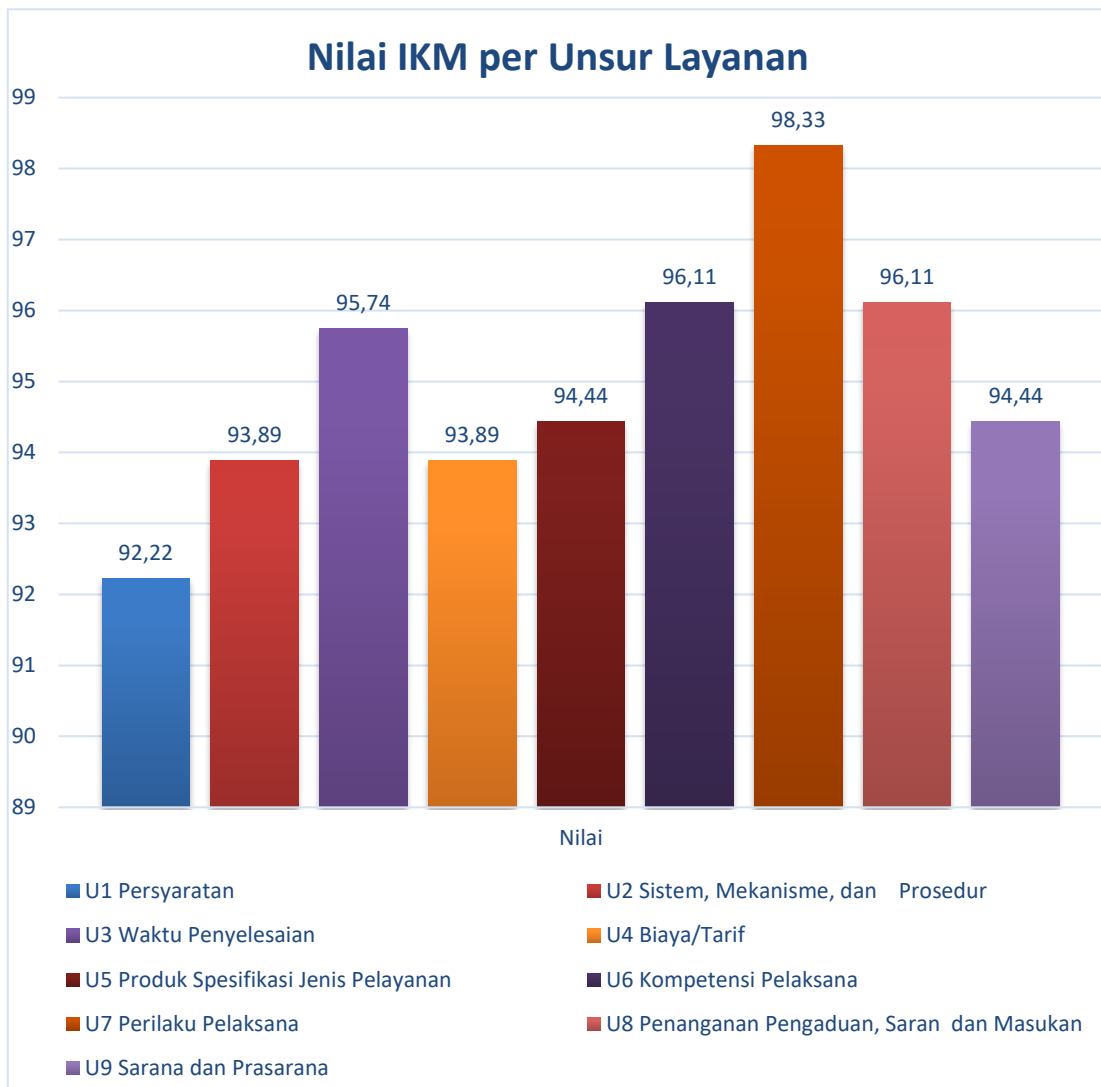
Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa semua responden memberikan nilai dengan skala 4-6 dan nilai tiap unsur berada pada kisaran 92,22 – 98,33 yang artinya berada pada kriteria layanan Sangat Baik. Hasil perhitungan SKM total menunjukkan bahwa untuk nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada bulan April 2025 adalah 95,02.

Capaian tertinggi pada unsur Perilaku Pelaksana (U7) dengan skor 98,33 dan capaian terendah pada unsur Persyaratan (U1) dengan skor 92,22 namun masih berkriteria sangat baik.

3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

a. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

Unsur Pelayanan		Nilai
U1	Persyaratan	92.22
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	93.89
U3	Waktu Penyelesaian	95.74
U4	Biaya/Tarif	93.89
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	94.44
U6	Kompetensi Pelaksana	96.11
U7	Perilaku Pelaksana	98.33
U8	Penanganan Pengaduan, Sarandan Masukan	96.11
U9	Sarana dan Prasarana	94.44
	Nilai SKM Unit Layanan	95.02



**BAB IV.
ANALISIS HASIL SKM**

Berdasarkan hasil perhitungan dalam tiap unsur survei, unsur yang memiliki nilai terendah dengan nilai 92,22 adalah U1 (Persyaratan), dan capaian tertinggi pada Perilaku Pelaksana (U7) dengan skor 98,33. Mutu pelayanan untuk unsur tersebut dalam kategori sangat baik, dan tidak ada keluhan dari semua responden terkait pelayanan.

Umpan balik berupa saran dan masukan dari pelanggan:

Pelayanan yang diberikan sudah sangat bagus, mohon agar tetap dapat dipertahankan.
Sangat baik pelayanan
Sangat baik semoga makin sukses
Sangat baik pelayanan
Sering sering mengadakan sosialisasi bppom
Pendampingan yg dilakukan selama proses resertifikasi sangat baik dan sangat membantu dalam proses perbaikan yang lebih baik dan sesuai dengan standar CDOB yang berlaku.
Petugas auditor dari Balai Pom Lampung sangat ramah dan baik, serta memberikan dedikasi dan edukasi yang baik kepada pelaku usaha terutama untuk kami yang masih dalam tahap pemula
Sangat membantu dunia usaha khususnya PBF, semoga Allah SWT membalasnya dengan pahala yg berlipat
Sudah sangat baik
Pelayanannya cukup baik dan mudah untuk dipahami
tidak ada
Very good
Sudah cukup baik
Petugas Mba Tami memberikan penjelasan dengan sabar, rinci dan mudah dipahami dan sangat menarik, kami di ajak untuk bekerjasama dan ikut dalam program Inovasi QRIS PUSAKA untuk memajukan UMKM dan Sentra Oleh-Oleh di Kabupaten Lampung Tengah. BBPOM di Bandar Lampung banyak sekali inovasinya, terbaik... sukses dan maju terus BBPOM di Bandar Lampung.
Pelayanan OK, tolong untuk terus ditingkatkan. Server e-BPOM sangat banyak membantu dan tolong terus untuk dikembangkan. Terimakasih atas kemudahan penerbitan SKI dan SKE (e-HC).
baik
Pelayanan sudah sangat bagus
Pelayanan yang diberikan memuaskan. Terima kasih

pelayanan ramahhh
semoga pelayanan makin maju

Berdasarkan hasil rekapitulasi tanggapan dari responden, sebagian besar berupa apresiasi layanan yang dinilai sudah cukup baik dan diharapkan bisa dipertahankan.

Adapun saran dan apresiasi dari pelanggan akan menjadi pemacu bagi petugas layanan untuk dapat melakukan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

BAB V PENUTUP

A. KESIMPULAN

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di BBPOM di Bandar Lampung pada bulan April tahun 2025 didapat kesimpulan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Besar POM di Bandar Lampung secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 95,02.
- Untuk pengisian saran dan usulan, semua responden memberikan masukan yang positif serta apresiasi bagi petugas yang telah melakukan pelayanan dengan baik

B. REKOMENDASI

Terus mempertahankan tingkat kualitas layanan kepada semua pelanggan agar tetap berada dalam kategori Sangat Baik (nilai SKM: 88.31 – 100.00) di Triwulan berikutnya.

Bandar Lampung, 08 Mei 2025

Kepala Balai Besar POM di Bandar Lampung



Ani Fatimah Isfarjanti, S.Si., Apt., MH

LAMPIRAN

- **Kuesioner**

Dapat dilihat pada link sebagai berikut:

<https://tinyurl.com/YanblikBBPOMBandarLampung>

- Secara keseluruhan tidak ada pendapat responden yang kurang baik:

Pendapat responden kurang baik	Tindak Lanjut
Nihil	-