

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
MARET 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 Basar 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	20 Februari – 28 Februari	7
2.	Pengumpulan Data/ Pengisian Kuesioner	01 Maret – 31 Maret	18
3.	Pengolahan Data dan Analisis	07 April – 11 April	4
4.	Pelaporan	14 – 16 April	3

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 Maret tahun 2025 yakni sebanyak 20 orang.

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Survei dilaksanakan pada bulan Maret 2025 dengan jumlah responden sebanyak 20 orang. Data responden sebagai berikut:

	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	Laki-laki	13	65.00 %
		Perempuan	7	35.00 %
2	PENDIDIKAN	≤ SMA/Sederajat	5	25.00 %
		DI/D2/D3	4	20.00 %
		D4/S1	27	35.00 %
		S2/Profesi/S3	4	20.00 %
3	PEKERJAAN	Pelajar/Mahasiswa	1	5.00%
		PNS/TNI/Polri	3	15.00%
		Pegawai BUMN	1	5.00%
		Pegawai Swasta	8	40.00%
		Wiraswasta	4	20.00%
		Lainnya	3	15.00%
4	USIA	≤ 25 Tahun	2	10.00%
		26 – 30 Tahun	3	15.00%
		31 – 35 Tahun	2	10.00%
		36 – 40 Tahun	3	15.00%
		>40 Tahun	10	50.00%

No	Status	Tgl	Nama	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	
11		2025-03-18 15:17:06	Madian Syah	45	Laki-laki	S1	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
12		2025-03-19 14:20:54	Anton wijaya	49	Laki-laki	S1	PNS/TNI/Polri	5	5	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6
13		2025-03-20 13:07:32	SUFIA MIFTAHURROHMAH	27	Perempuan	D1/D2/D3	Pegawai swasta	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4
14		2025-03-21 10:57:32	Pujo	37	Laki-laki	S1	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
15		2025-03-21 10:58:30	Riza Fitra	46	Laki-laki	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	6	6	6	5	6	5	6	6	6	6	6	6
16		2025-03-25 11:40:40	Indrabudi	63	Laki-laki	≤ SMA/Sederajat	Lainnya	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6
17		2025-03-25 13:29:23	Aurelia	21	Perempuan	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
18		2025-03-25 13:31:44	Riri A.	42	Perempuan	S1	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
19		2025-03-25 13:37:31	Edwin Alderin	52	Laki-laki	≤ SMA/Sederajat	Lainnya	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6
20		2025-03-26 09:55:23	Fadhil Irvan Pratama	26	Laki-laki	S1	Pegawai swasta	5	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 93,89 – 96,67 yang artinya berada pada kriteria layanan Sangat Baik. Hasil perhitungan SKM total menunjukkan bahwa untuk nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada bulan Maret 2025 adalah 95,34.

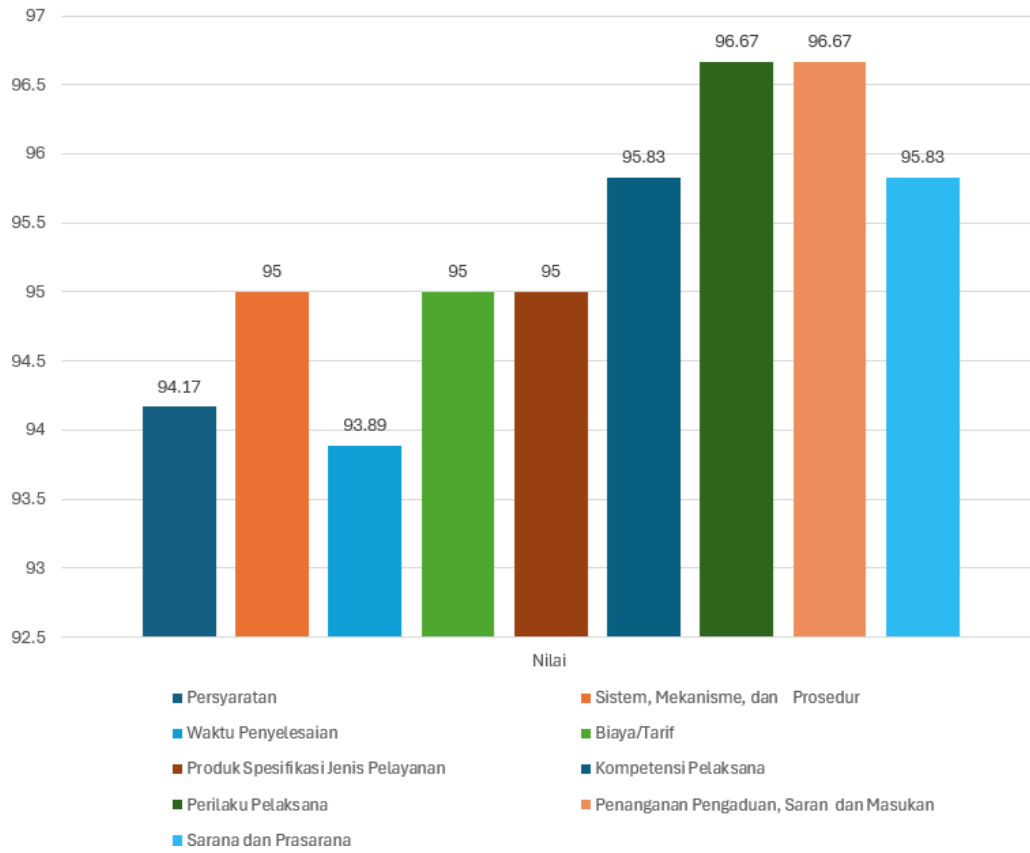
Capaian tertinggi pada unsur Perilaku Pelaksana (U7) serta unsur Penanganan Pengaduan, sarana, dan masukan (U8) dengan skor 96,67, sementara capaian terendah pada unsur Waktu Penyelesaian (U3) dengan skor 93,89 namun masih ber kriteria sangat baik.

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

a. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

Unsur Pelayanan		Nilai
U1	Persyaratan	94.17
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	95.00
U3	Waktu Penyelesaian	93.89
U4	Biaya/Tarif	95.00
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	95.00
U6	Kompetensi Pelaksana	95.83
U7	Perilaku Pelaksana	96.67
U8	Penanganan Pengaduan, Sarandan Masukan	96.67
U9	Sarana dan Prasarana	95.83
	Nilai SKM Unit Layanan	95.34

Nilai IKM per Unsur Layanan



BAB IV. ANALISIS HASIL SKM

Berdasarkan hasil perhitungan dalam tiap unsur survei, unsur yang memiliki nilai terendah dengan nilai 93,89 adalah U3 (Waktu Penyelesaian), dan capaian tertinggi pada Perilaku Pelaksana (U7) dan Penanganan Pengaduan, sarana, dan masukan (U8) dengan skor 96,67. 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:

Memuaskan, lanjutkan
ada typo di nomornya dan ada nomor ganda di pelayanan chat
sejauh ini kordinasi dengan BBPOM lampung sangat memuaskan , terima kasih
Semoga tetap mempertahankan keramah tamahan dan kejelasan dalam menjawab pertanyaan" terima kasih
Terima kasih Bu Rahma atas pencerahannya
semoga semakin lebih baik lagi kedepannya
Pelayanan cepat, tepat dan sangat welcome supaya bisa dipertahankan pelayanan seperti ini Satu kata untuk BPOM "TOP Banget"
1. Pelayanannya yang diberikan oleh Balai Besar POM Lampung sudah sangat bagus dan sangat cepat mohon dapat dipertahankan. 2. Untuk pelayanan pendampingan dari Pusat terkait perijinan NIE, mohon agar frekuensi dapat ditambah karena sangat membantu perusahaan untuk mempercepat proses perijinan NIE.
Terima kasih atas info yg lengkap dan jelas
Pelayanan dan respon petugas sudah baik dan cepat
Pelayanan dari bagian tim sertifikasi
Pelayanan oleh tim verifikasi
pelayanan ramah (pak firdaus
pelayanan baik
cukup

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 Maret 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 95,34.
- Untuk pengisian saran dan usulan, semua responden memberikan masukan yang positif serta apresiasi bagi petugas yang telah melakukan pelayanan dengan baik

B. REKOMENDASI

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

Bandar Lampung, 16 April 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	-