

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
MEI 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	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM.....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	5
BAB III	6
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	6
3.1 Jumlah Responden SKM	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	9
BAB IV	
ANALISIS HASIL SKM	11
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	11
BAB V PENUTUP	
KESIMPULAN	14
LAMPIRAN	15
1. Kuesioner	15

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. Diketuinya 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 Mei 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	28 April – 30 April	3
2.	Pengumpulan Data/ Pengisian Kuesioner	07 Mei – 31 Mei	13
3.	Pengolahan Data dan Analisis	02 Juni – 05 Juni	4
4.	Pelaporan	09 Juni – 10 Juni	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 Mei tahun 2025 yakni sebanyak 29 orang.

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Survei dilaksanakan pada bulan Mei 2025 dengan jumlah responden sebanyak 29 orang. Data responden sebagai berikut:

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	Laki-laki	16	55,17 %
		Perempuan	13	44,83 %
2	PENDIDIKAN	≤ SMA/Sederajat	10	34,48 %
		DI/D2/D3	2	6,90 %
		D4/S1	15	55,17 %
		S2/Profesi/S3	2	6,90 %
3	PEKERJAAN	Pelajar/Mahasiswa	5	17,24 %
		PNS/TNI/Polri	6	20,69 %
		Pegawai Swasta	4	13,79 %
		Wiraswasta	12	41,38 %
		Lainnya	2	6,90 %
4	USIA	≤ 25 Tahun	10	34,48 %
		26 – 30 Tahun	6	20,69 %
		31 – 35 Tahun	1	3,45 %
		36 – 40 Tahun	5	17,24 %
		>40 Tahun	7	24,14%

Data survei dan perhitungan pada bulan Mei 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
1		2025-05-07 10:48:39	Komariah	40	Perempuan	S1	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2		2025-05-09 11:35:11	RIZA FITRA	46	Laki-laki	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	6	6	6	6	5	6	5	6	6	6	6
3		2025-05-09 14:43:49	Fikri	28	Laki-laki	S1	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
4		2025-05-09 14:46:35	Dela Winatalia	18	Perempuan	≤ SMA/Sederajat	Lainnya	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
5		2025-05-09 15:01:20	Ceril Mutlara	18	Perempuan	≤ SMA/Sederajat	Lainnya	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
6		2025-05-09 16:00:59	Rian Maulana Fahlevi	33	Laki-laki	S1	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
7		2025-05-16 14:41:21	Olivia Julita	43	Perempuan	S2/Profesi/S3	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
8		2025-05-16 14:53:00	Hakmin Tohari	50	Laki-laki	S1	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
9		2025-05-16 15:16:02	Aisyah	49	Perempuan	D1/D2/D3	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
10		2025-05-16 15:27:20	Theo Rangga Chaniago	26	Laki-laki	S1	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6

No	Status	Tgl	Nama	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11
11		2025-05-19 16:31:21	FAJRINA	36	Perempuan	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	6	5	6	6	6	6	6	6	6	5	5
12		2025-05-19 16:39:02	SUDRAJAD MAULLANA	30	Laki-laki	S1	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6
13		2025-05-26 08:50:11	Imbron	59	Laki-laki	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
14		2025-05-28 09:15:44	anggih oktapia	22	Perempuan	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
15		2025-05-28 09:50:26	Pedri Nizan	29	Laki-laki	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	5	5	5	5	5	2	2	5	5	5	5
16		2025-05-28 10:08:50	Muhamad aido fandawati	21	Laki-laki	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
17		2025-05-28 10:27:37	Andika Ropi Ardo	24	Laki-laki	D1/D2/D3	PNS/TNI/Polri	6	6	5	5	4	5	5	5	6	5	5
18		2025-05-28 13:48:21	NUR REZA AHAFIHDH	25	Laki-laki	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
19		2025-05-28 14:07:41	Miftahuz Zakiyah, M.Biomed	30	Perempuan	S2/Profesi/S3	Peneliti/dosen	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
20		2025-05-28 14:08:44	Heri Nababan	29	Laki-laki	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6

No	Status	Tgl	Nama	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11
21		2025-05-28 14:24:59	Muhamad Rital	46	Laki-laki	S1	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
22		2025-05-28 15:18:34	Meydina Marsya Dwi Putri	23	Perempuan	S1	Pelajar /mahasiswa	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
23		2025-05-28 15:22:09	Sabrina Nur Dzikrillah	23	Perempuan	S1	Pelajar /mahasiswa	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
24		2025-05-28 15:49:03	Lisa Natalia Br Ginting	22	Perempuan	S1	Pelajar /mahasiswa	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
25		2025-05-31 19:34:43	Catherine P	25	Perempuan	S1	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
26		2025-05-31 19:37:47	Pujo	37	Laki-laki	S1	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
27		2025-05-31 19:43:44	Doni Irman Setyawan	38	Laki-laki	S1	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5
28		2025-05-31 19:53:09	Doni Irman Setyawan	38	Laki-laki	S1	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5
29		2025-05-31 20:03:32	Nataya	41	Perempuan	S1	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 2-6 dan nilai tiap unsur berada pada kisaran 94,83 - 97,70 yang artinya berada pada kriteria layanan Sangat Baik. Hasil perhitungan SKM total menunjukkan bahwa untuk nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada bulan Mei 2025 adalah 96,32.

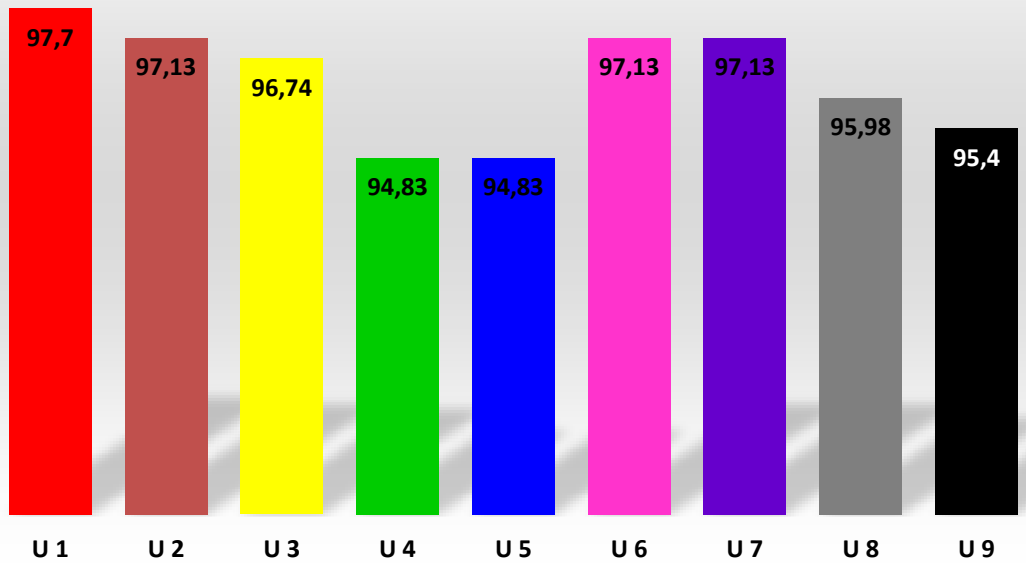
Capaian tertinggi pada unsur Persyaratan (U1) dengan skor 97,70 dan capaian terendah pada unsur Biaya/ tarif (U4) dan Produk spesifikasi jenis pelayanan (U5) dengan skor 94,83 namun masih berkriteria sangat baik.

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

a. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

	Unsur Pelayanan	Nilai
U1	Persyaratan	97,70
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	97,13
U3	Waktu Penyelesaian	96,74
U4	Biaya/Tarif	94,83
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	94,83
U6	Kompetensi Pelaksana	97,13
U7	Perilaku Pelaksana	97,13
U8	Penanganan Pengaduan, Sarandan Masukan	95,98
U9	Sarana dan Prasarana	95,40
	Nilai SKM Unit Layanan	96,32

Nilai IKM per Unsur Layanan



Nilai

■ U1 Persyaratan

■ U3 Waktu Penyelesaian

■ U5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

■ U7 Perilaku Pelaksana

■ U9 Sarana dan Prasarana

■ U2 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

■ U4 Biaya/Tarif

■ U6 Kompetensi Pelaksana

■ U8 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

BAB IV. ANALISIS HASIL SKM

Berdasarkan hasil perhitungan dalam tiap unsur survei, unsur yang memiliki nilai terendah dengan nilai 94,83 adalah unsur Biaya/ tarif (U4) dan Produk spesifikasi jenis pelayanan (U5), capaian tertinggi pada unsur Persyaratan (U1) dengan skor 97,70. Mutu pelayanan secara rata-rata untuk semua unsur layanan masih dalam kategori sangat baik, akan tetapi pada unsur layanan terkait Biaya/ tarif (U4) dan Produk spesifikasi jenis pelayanan (U5) ada 1 responden yang memberi skor 2 (tidak jelas) dan memberi masukan terkait biaya layanan. Pada tahun 2025 ada penyesuaian biaya tarif layanan pengujian sampel pihak ketiga dengan adanya Keputusan Kepala BPOM no 489 Tahun 2024 tentang penetapan tarif atas jenis PNBP yang bersifat volatil untuk jasa pengujian. Sesuai hasil survei kepuasan pelanggan, terdapat masukan dari pelanggan terkait tarif yang relatif mahal. UPT BPOM tidak dapat merubah tarif namun masukan terkait mahalnya biaya layanan disampaikan kepada Badan POM terkait pelayanan sampel pihak ke3. Diperlukan juga sosialisasi terkait adanya perubahan tarif kepada pemangku kepentingan dan pelanggan eksternal baik melalui media sosial ataupun melalui pesan singkat.

Selain terkait dengan biaya / tarif terdapat 1 responden yang memberikan skor 3 (kurang setuju) pada unsur layanan perilaku pelaksana (U7) yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan terutama terkait dengan komunikasi baik verbal ataupun tulisan. Komunikasi yang baik merupakan dasar dalam pelayanan publik agar apa yang menjadi maksud dan tujuan dari layanan BBPOM di Bandar Lampung dapat tersampaikan dengan baik kepada pelanggan. Hal-hal yang masih dirasa kurang akan menjadi bahan masukan bagi manajemen untuk melakukan evaluasi serta perbaikan berkesinambungan terhadap pelayanan publik di BBPOM Bandar Lampung.

Umpan balik berupa saran dan masukan dari pelanggan:

mungkin ada referensi seperti penyediaan surat kelengkapan coA Kapsul biar bagi kami orang awan bisa memilik gambaran sebagai pemasok bahan baku yang telah memiliki sesuai standar BPOM
Petugasnya ramah, info yg disampaikan jelas, memberikan saran yang baik, ngobrolnya nyaman, saya terbantu sekali dan ada solusi untuk mengembangkan usaha, terima kasih mba tami
kakaknya baik banget, seru ngobrolnya, banyak dikasih tips pakai produk yang aman sama diajarin pakai aplikasi Cek BPOM, semoga pengawasan kosmetik ilegal di provinsi lampung makin diperketat, aku salah satu korbannya, terima kasih infonya kak tami
kak taminya cantik dan baik hati, ramah dan seru banget ngomongin produk berbahaya dan ilegal, tadi saya ada kasih info masih beredar produk cream polosan, aku jadi korbannya, semoga bisa ditindaklanjuti... baik banget dikasih info aplikasi bisa cek produk yang aman dan sudah aku follow IGnya biar gak ketinggalan info produk berbahaya...
tolong bpom hadir di mpp lamsel setiap hari, petugas layanan baik, ramah, memberikan informasi dengan jelas dan sangat berintegritas, pelayanannya memuaskan, kalau bisa mba tami terus jangan diganti,, terima kasih bpom lampung, semoga bisa terus memberikan pelayanan prima
Pertahankan kinerja baiknya. Terima kasih
Tetap pertahankan pelayanan dengan baik
Saya berharap diadakan seminar terkait pengurusan perizinan BPOM untuk UMKM agar memudahkan UMKM mendapatkan perizinan dan berbisnis sesuai dengan hukum yang berlaku
Sudah sangat baik dalam pelayanan
sangat bagus
Untuk pelayanan sangat memuaskan, akan tetapi Untuk biaya uji lab narkotika terlalu mahal tidak sebanding,, agar uji lab narkotika di revisi kembali. Seperti semula.
Mahal untuk uji lab natkotika
biaya uji lab terlalu mahal dan tidak masuk akal dari awal 300 jadi 2,7 jt
harga uji lab terlalu tinggi

tetap seperti ini untuk pelayanan yg nyaman
Biaya terlalu mahal sehingga kami melakukan tes lab untuk proses penyidikan baya dan narkoba dilakukan di lab pemerintah yang ada di propinsi lain. saran agar biaya tes lab minimal kembali seperti sebelum nya. terima kasih
Pelayanan harus di tingkatkan lagi dan di pertahankan
Pelayanan sangat baik dan informatif
Seluruh aspek dalam pelayanan BPPOM Bandar Lampung sudah sangat baik. Mohon dipertahankan. Terima kasih.
Pelayanan sangat baik
Petugas BPPOM sangat profesional dan aplikasi e-BPOM sangat membantu dalam penerbitan SKI
Petugas BPPOM sangat profesional dan aplikasi e-BPOM sangat membantu dalam penerbitan SKI dan SKE

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.

Terkait mahal nya biaya uji yang dikeluarkan oleh responden karena ada nya peraturan baru terkait tarif atas jenis PNBP yang bersifat volatil untuk jasa pengujian sampel Napza dengan alat GCMS yang awalnya Rp. 700.000 menjadi Rp. 2.685.703, laboratorium pengujian BBPOM di Bandar Lampung mencari metode alternatif pengujian Napza menggunakan metode selain GCMS tetapi dengan validitas hasil uji yang tetap terjaga dan dari segi biaya lebih terjangkau.

BAB V PENUTUP

A. KESIMPULAN

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di BBPOM di Bandar Lampung pada bulan Mei 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 96,32.
- Untuk pengisian saran dan usulan, responden memberikan masukan yang positif serta apresiasi bagi petugas yang telah melakukan pelayanan dengan baik, akan tetapi ada masukan terkait biaya layanan karena adanya perubahan dengan adanya peraturan baru.
- Laboratorium mencari metode alternatif untuk pengujian Napza selain menggunakan alat GCMS tetapi dengan validitas hasil uji yang tetap terjaga dan dari segi biaya lebih terjangkau.

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, 10 Juni 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 tetapi ada masukan terkait biaya layanan:

Pendapat responden kurang baik (masukan)	Tindak Lanjut
Biaya tarif layanan pengujian sampel Napza	Laboratorium pengujian BBPOM di Bandar Lampung mencari metode alternatif untuk pengujian Napza selain menggunakan alat GCMS tetapi dengan validitas hasil uji yang tetap terjaga dan dari segi biaya lebih terjangkau.