

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
JUNI 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	27 Mei – 28 Mei	2
2.	Pengumpulan Data/ Pengisian Kuesioner	4 Juni – 30 Juni	15
3.	Pengolahan Data dan Analisis	01 Juli – 04 Juli	4
4.	Pelaporan	07 Juli – 8 Juli	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 Juni tahun 2025 yakni sebanyak 40 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	19	47,5 %
		Perempuan	21	52,5 %
2	PENDIDIKAN	≤ SMA/Sederajat	8	20 %
		DI/D2/D3	4	10 %
		D4/S1	20	50 %
		S2/Profesi/S3	8	20 %
3	PEKERJAAN	Pelajar/Mahasiswa	6	15 %
		PNS/TNI/Polri	6	15 %
		Pegawai Swasta	17	42,5 %
		Wiraswasta	4	10 %
		Dosen/peneliti	2	5 %
		Lainnya	5	12,5 %
4	USIA	≤ 25 Tahun	5	12,5 %
		26 – 30 Tahun	7	17,5 %
		31 – 35 Tahun	3	7,5 %
		36 – 40 Tahun	8	20 %
		>40 Tahun	17	42,5 %

Data survei dan perhitungan pada bulan Juni 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		2025-06-04 16:51:39	Syahrial Saputra	32	Laki-laki	S1	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
2		2025-06-11 12:54:27	Qurratu Aini	36	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
3		2025-06-11 13:46:43	Nadya Syarifatul Fajriyah	27	Perempuan	S2/Profesi/S3	Peneliti/dosen	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
4		2025-06-11 16:01:20	Witanti Apriani	38	Perempuan	S1	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
5		2025-06-11 16:09:11	Hendra Gunawan	51	Laki-laki	D1/D2/D3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6
6		2025-06-13 06:18:50	Widya Rahmawati	33	Perempuan	S1	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
7		2025-06-13 11:06:58	Anna Kartika	29	Perempuan	S1	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
8		2025-06-16 14:49:17	Madian Syah	40	Laki-laki	S1	Pegawai swasta	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6
9		2025-06-16 14:54:29	Agus Fadli	45	Laki-laki	S1	Wiraswasta	6	5	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6
10		2025-06-17 08:49:41	Maulana Rambang	33	Laki-laki	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	6	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		2025-06-17 11:19:36	Suharno Zein	36	Laki-laki	S2/Profesi/S3	Lainnya	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6
12		2025-06-17 11:56:03	Nadya Syarifatul Fariyah	26	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pelajar /mahasiswa	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
13		2025-06-17 15:09:02	Sudirman	60	Laki-laki	S1	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6
14		2025-06-17 15:14:30	Ripal Fitriansyah	46	Laki-laki	S1	Pegawai swasta	6	6	6	5	6	6	5	6	6	6	6	5
15		2025-06-17 15:23:56	Ali	43	Laki-laki	S2/Profesi/S3	Pelajar /mahasiswa	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6
16		2025-06-17 15:29:41	Hanna Dwijayanti	38	Perempuan	D1/D2/D3	Pegawai swasta	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6
17		2025-06-20 09:30:07	Assyfa Wulan Safitri	23	Perempuan	S1	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
18		2025-06-20 09:46:19	Rudi Akbarta	50	Laki-laki	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6
19		2025-06-20 11:28:34	Mutiara Bella Angelita	21	Perempuan	≤ SMA/Sederajat	Lainnya	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5
20		2025-06-20 13:18:03	Siti Melia Ningsih	22	Perempuan	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	6	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
21		2025-06-24 12:04:26	Fadhil Irvan Pratama	26	Laki-laki	S1	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
22		2025-06-24 12:06:09	M.Deri Antono	38	Laki-laki	D1/D2/D3	Pegawai swasta	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6
23		2025-06-24 12:32:22	Komarlah	40	Perempuan	S1	Pegawai swasta	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5
24		2025-06-24 13:00:29	SUFIA MIFTAHURROHMAH	28	Perempuan	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6
25		2025-06-24 14:12:31	TRIWARDOYO	23	Laki-laki	S1	Pelajar /mahasiswa	6	5	5	5	6	6	6	6	5	6	5
26		2025-06-24 14:15:07	Clara adista safrika putri	27	Perempuan	D1/D2/D3	Lainnya	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
27		2025-06-24 14:21:51	Leni susanti	41	Perempuan	S1	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	5	6	6	5	6
28		2025-06-24 14:33:34	Alfiryamin Nursyah	45	Laki-laki	S1	Wiraswasta	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6
29		2025-06-24 14:59:10	Revi zaira zenifa	21	Perempuan	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
30		2025-06-25 08:56:52	Purna Irawan	37	Laki-laki	S1	Lainnya	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
31		2025-06-25 09:05:44	Anita Maryanis	43	Perempuan	S1	PNS/TNI/Polri	5	6	6	5	6	6	6	5	5	5	5
32		2025-06-25 09:06:45	Rita diana	43	Perempuan	S1	PNS/TNI/Polri	5	5	5	5	4	4	5	6	6	5	5
33		2025-06-25 09:14:17	Gina Retsadilla	42	Perempuan	S1	PNS/TNI/Polri	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
34		2025-06-29 15:56:29	Noli A	49	Perempuan	S1	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
35		2025-06-29 16:07:32	Indra Putra	51	Laki-laki	S1	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
36		2025-06-29 16:06:03	Rudy Pasaribu	55	Laki-laki	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
37		2025-06-29 16:16:32	Radya Yogautami	26	Perempuan	S2/Profesi/S3	Peneliti/dosen	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
38		2025-06-29 16:16:13	Robby Riyadi	42	Laki-laki	S1	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
39		2025-06-29 16:18:26	Septriani	42	Perempuan	≤ SMA/Sederajat	Lainnya	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
40		2025-06-30 08:49:16	Djadjuri	77	Laki-laki	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	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 96,67 – 98,33 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 97,72.

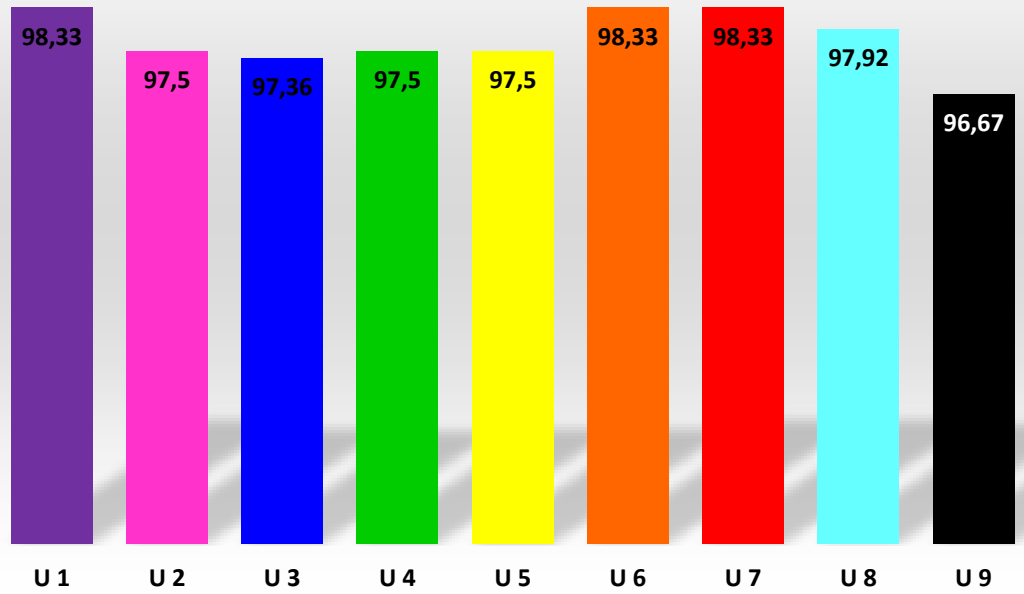
Capaian tertinggi pada unsur Persyaratan (U1 Kompetensi Pelaksana (U6) dan Perilaku Pelaksana (U7) dengan skor 98,33 dan capaian terendah pada unsur sarana dan prasarana (U7) dengan skor 96,67 namun masih berkriteria sangat baik.

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

a. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

Unsur Pelayanan		Nilai
U1	Persyaratan	98,33
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	97,5
U3	Waktu Penyelesaian	97,36
U4	Biaya/Tarif	97,5
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	97,5
U6	Kompetensi Pelaksana	98,33
U7	Perilaku Pelaksana	98,33
U8	Penanganan Pengaduan, Sarandan Masukan	97,92
U9	Sarana dan Prasarana	96,67
Nilai SKM Unit Layanan		97,72

Nilai IKM per Unsur Layanan



Nilai

- | | |
|---|--|
| ■ U1 Persyaratan | ■ U2 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur |
| ■ U3 Waktu Penyelesaian | ■ U4 Biaya/Tarif |
| ■ U5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | ■ U6 Kompetensi Pelaksana |
| ■ U7 Perilaku Pelaksana | ■ U8 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan |
| ■ U9 Sarana dan Prasarana | |

BAB IV. ANALISIS HASIL SKM

Berdasarkan hasil perhitungan dalam tiap unsur survei, unsur yang memiliki nilai terendah dengan nilai unsur sarana dan prasarana (U7) dengan skor 96, sedangkan capaian tertinggi adalah unsur Persyaratan (U1), Kompetensi Pelaksana (U6) dan Perilaku Pelaksana (U7) dengan skor 98,33. Mutu pelayanan secara rata-rata untuk semua unsur layanan masih dalam kategori sangat baik. Hanya ada 1 responden yang memberikan skor 4 pada sarana dan prasarana (U9) dan 1 responden yang memberikan skor 4 pada biaya/tarif (U4) selebihnya memberikan skor 5 dan 6 pada semua unsur layanan.

Umpan balik berupa saran dan masukan dari pelanggan:

Pelayanan baik, cepat, tanggap, dan ramah.
Sosialisasi agar lebih luas lg
Sudah sangat baik
BPOM semakin menyala dan memudahkan industri (sat set keren) Peringkat 1 terbaik sih diantara instansi perizinan lain (terus buat gebrakan BPOM ku)
pelayanannya sangat memuaskan dan baik
Kelengkapan data yg disubmit cukup banyak sehingga proses submitnya cukup memakan waktu
Untuk pelaku usaha yang masih kebingungan untuk menyelesaikan CAPA agar diberi pendampingan/bantuan agar bisa segera terselsaikan
Penambahan personel untuk penyuluhan yang handal
baik
informasi yang diberikan terkait pengujian cukup jelas
Informasi regulasi yg berhubungan dgn keamanan pangan supaya tetap sampai kepelaku usaha.
Sudah menjadi lebih baik
Sangat bagus
Semoga kedepannya bisa rekom lebih cepat lagi
Layanan pengaduan sebaiknya lebih dibuat mudah diakses oleh semua kalangan, dengan mempermudah masyarakat dalam menyampaikan keluhan atau mencari informasi, dan memberikan respon cepat dan pasti.
Sudah sangat baik secara keseluruhan

Lanjutkan
Pelayanan sudah memuaskan, Thank you...
Tetap semangat jaga kewarasan
BPOM perlu terus melakukan kampanye edukasi kepada masyarakat mengenai pentingnya memilih produk yang aman, membaca label dengan cermat, dan melaporkan produk yang mencurigakan. Berikan pelatihan dan pengembangan kompetensi secara berkelanjutan kepada seluruh pegawai BPOM agar dapat memberikan pelayanan yang optimal.
Smga kedepanya bisa lebih baik dan di pertahankan utk pelayanan yg baik ini
Kedepanya dan seterusnya agar dapat di pertahankan yg sdh baik ini.
sudah sangat baik
Pertahankan Pelayanan Sudah Prima
Terimakasih terus memudahkan
Lebih sering memberikan sosialisasi
Pelayanan yg diberikan lebih ditingkatkan, sarana prasana tercukupi, dan penyuluhan makanan yg baik dpt ditingkatkan
Sudah baik pelayanannya
Tingkatkan pelayanan yg sudah bagus
oke pelayananya
semoga performanya tetap baik, kalau bisa lebih baik kedepannya????
informasi diberikan sangat baik dan jelas

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.

Pada minggu ketiga bulan Juni 2025, pengujian sampel Napza untuk jenis sampel seperti Sabu, Ekstasi dan obat-obat tertentu dapat dilakukan menggunakan instrument Kromatografi Cair Kinerja Tinggi (KCKT), metode ini menjadi metode alternatif yang ditawarkan kepada pelanggan terutama untuk pengujian sampel Projusticia. Metode KCKT memiliki validitas hasil uji yang tetap terjaga dan dari segi biaya lebih terjangkau sehingga menjadi solusi terhadap adanya keluhan terhadap kenaikan tarif uji yang disampaikan pelanggan pada survey kepuasan masyarakat bulan Mei 2025. Perbaikan dan peningkatan terkait pelayanan publik terus dilakukan oleh

BBPOM di Bandar Lampung agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dan memberikan pelayanan prima.

BBPOM di Bandar Lampung juga berkomitmen meningkatkan sarana dan prasarana untuk memberikan kenyamanan kepada pelanggan dan memenuhi standar ruangan layanan publik. Petugas layanan publik juga dibekali dengan pengetahuan terkait standar kebijakan layanan dan selalu ditingkatkan kompetensinya baik melalui pelatihan ataupun sosialisasi terkait kebijakan ataupun peraturan terbaru.

BAB V PENUTUP

A. KESIMPULAN

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di BBPOM di Bandar Lampung pada bulan Juni 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 97,72.
- Untuk pengisian saran dan usulan, responden memberikan masukan yang positif serta apresiasi bagi petugas yang telah melakukan pelayanan dengan baik, ada masukan terkait peningkatan sarana dan prasarana di ruang layanan publik tetapi tidak spesifik terkait sarana dan prasarana yang dimaksud.
- Pengujian sampel Napza khususnya untuk jenis sampel Sabu, Ekstasi dan Obat-obat tertentu seperti Alprazolam, Trihexyphenidil dapat dilakukan dengan metode Kromatografi Cair Kinerja Tinggi (KCKT) yang validitas hasil uji nya 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, 8 Juli 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	-