

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
DESEMBER 2024



BALAI BESAR POM DI BANDAR LAMPUNG
2024

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.....	8
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	8
3.1 Jumlah Responden SKM	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
BAB IV	10
ANALISIS HASIL SKM	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM.....	11
BAB V	13
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 2024 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 kepuasanmasyarakat memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	21 November - 29 November	7
2.	Pengumpulan Data/ Pengisian Kuesioner	2 Desember – 31 Desember	20
3.	Pengolahan Data dan Analisis	3 Januari - 9 Januari	5
4.	Pelaporan	10 – 14 Januari	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 Desember tahun 2024 adalah 32 orang.

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Survei dilaksanakan pada bulan Desember 2024 dengan jumlah responden sebanyak 32 orang melalui link https://bit.ly/survei_ikm_2024. Data responden sebagai berikut:

	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	Laki-laki	14	43,75 %
		Perempuan	18	56,25 %
2	PENDIDIKAN	≤ SMA/Sederajat	0	0 %
		DI/D2/D3	1	3,12 %
		D4/S1	28	87,50 %
		S2/Profesi/S3	3	9,37 %
3	PEKERJAAN	PNS/TNI/Polri	1	3,12 %
		Pegawai Swasta	9	28,12 %
		Wiraswasta	15	46,87 %
		Pelajar/Mahasiswa	1	3,12 %
		Lainnya	5	15,62 %
4	USIA	≤ 25 Tahun	6	18,75 %
		26 – 30 Tahun	6	18,75 %
		31 – 35 Tahun	8	25 %
		36 – 40 Tahun	3	9,37 %
		>40 Tahun	15	46,87 %

Data survei pada bulan Desember 2024 melalui Aplikasi Sapa Apip adalah:

Tahun	Bulan	Unit	Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Index
2024	Januari	Balai Besar POM di Bandar Lampung	30	93,89	93,89	94,63	96,11	95,56	96,11	98,33	97,22	95,56	95,70
2024	Februari	Balai Besar POM di Bandar Lampung	30	94,44	94,44	96,11	96,67	95,00	97,78	98,89	98,33	96,67	96,48
2024	Maret	Balai Besar POM di Bandar Lampung	30	90,56	90,56	91,85	92,78	92,78	93,69	94,44	93,33	91,11	92,37
2024	April	Balai Besar POM di Bandar Lampung	32	91,67	96,35	94,97	93,23	95,83	95,83	96,35	94,79	94,79	94,87
2024	Mei	Balai Besar POM di Bandar Lampung	40	97,06	97,92	98,19	98,33	97,92	98,33	99,17	97,92	98,33	98,13
2024	Juni	Balai Besar POM di Bandar Lampung	128	96,61	96,22	96,35	95,44	96,51	97,92	98,57	97,01	96,88	96,85
2024	Juli	Balai Besar POM di Bandar Lampung	26	94,87	96,79	97,22	98,08	98,72	98,72	98,72	96,72	95,51	97,48
2024	Agustus	Balai Besar POM di Bandar Lampung	22	96,21	94,70	95,96	95,45	95,45	97,73	98,48	96,97	96,21	96,35
2024	September	Balai Besar POM di Bandar Lampung	58	95,40	95,98	96,17	96,26	96,26	97,13	97,99	97,99	96,26	96,60
2024	Oktober	Balai Besar POM di Bandar Lampung	56	93,15	91,96	92,96	91,67	92,56	94,35	94,94	93,45	92,86	93,10
2024	November	Balai Besar POM di Bandar Lampung	62	100,00	100,00	99,73	99,73	99,19	100,00	100,00	99,46	99,46	99,73
2024	Desember	Balai Besar POM di Bandar Lampung	32	97,92	97,40	98,44	98,44	98,44	98,96	99,48	98,44	97,92	98,38
2025	Januari	Balai Besar POM di Bandar Lampung	31	92,47	94,62	93,91	93,01	93,01	95,16	97,85	97,31	94,62	94,66
2025	Februari	Balai Besar POM di Bandar Lampung	31	91,40	91,94	93,01	90,86	91,40	93,55	95,70	94,62	91,94	92,71
2025	Maret	Balai Besar POM di Bandar Lampung	20	94,17	95,00	93,89	95,00	95,00	95,83	96,67	96,67	95,83	95,34
2025	April	Balai Besar POM di Bandar Lampung	10	93,33	93,33	97,22	96,67	95,00	98,33	100,00	95,00	95,00	95,99

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 96,05 – 98,68 yang artinya berada pada kriteria layanan Sangat Baik. Hasil perhitungan SKM total menunjukkan bahwa untuk nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada bulan Desember 2024 adalah 98,38.

Capaian tertinggi pada Perilaku Pelaksana (U7) dengan skor 99,48 dan terendah pada Sistem Mekanisme dan Prosedur (U2) dengan skor 99,40 namun masih berkriteria sangat baik

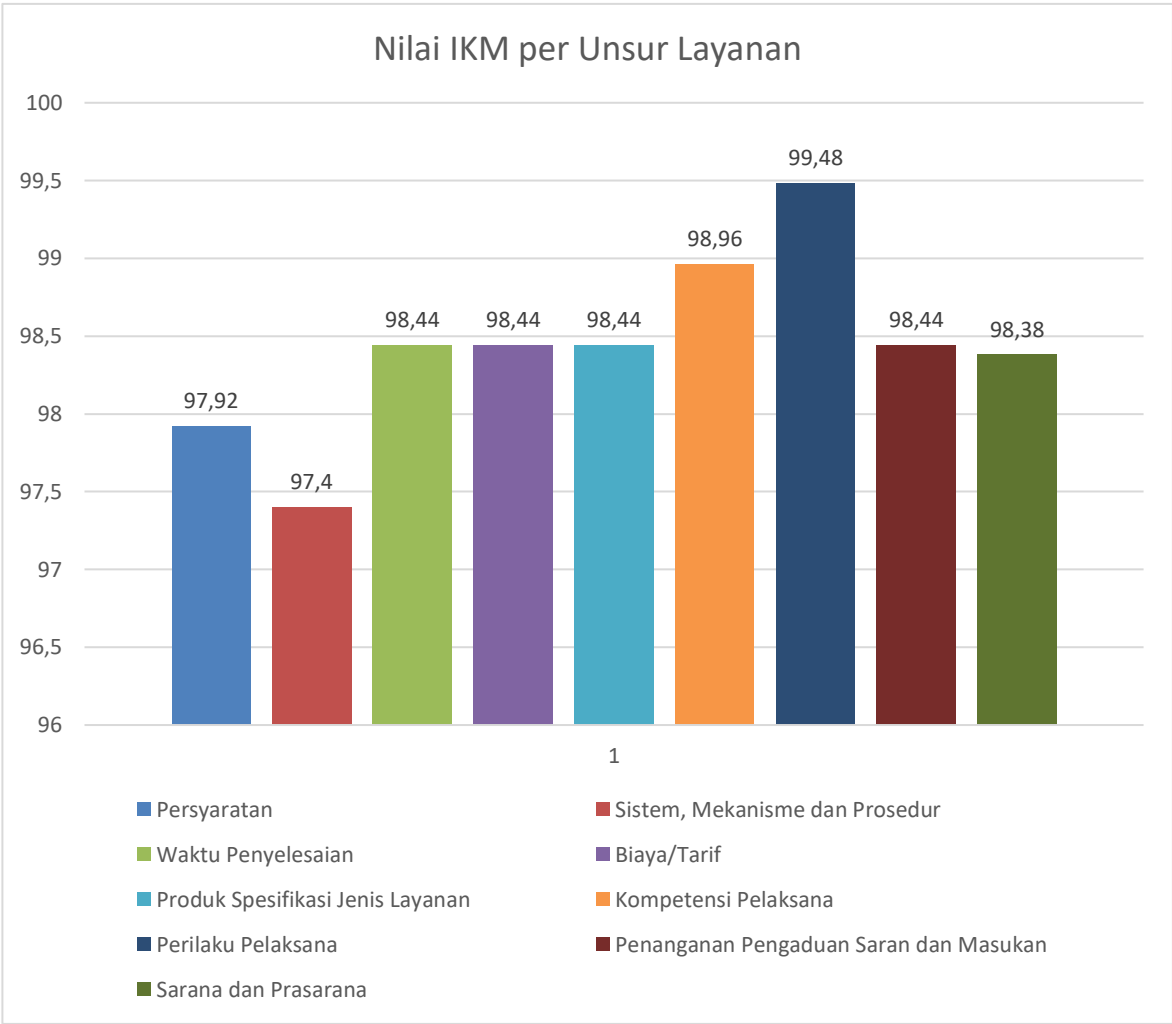
Hasil survei kepuasan masyarakat dengan nilai IKM 98,38 dengan kriteria mutu layanan Sangat Baik dan sudah dipublikasikan di media sosial Instagram.



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

a. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

Unsur Pelayanan		Nilai
U1	Persyaratan	97,92
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	97,40
U3	Waktu Penyelesaian	98,44
U4	Biaya/Tarif	98,44
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	98,44
U6	Kompetensi Pelaksana	98,96
U7	Perilaku Pelaksana	99,48
U8	Penanganan Pengaduan, Sarandan Masukan	98,44
U9	Sarana dan Prasarana	98,38
	Nilai SKM Unit Layanan	98,38



BAB IV.
ANALISIS HASIL SKM

Berdasarkan hasil perhitungan dalam tiap unsur survei, unsur yang memiliki nilai terendah dengan nilai 97,4 adalah U2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur), dan capaian tertinggi pada Perilaku Pelaksana (U7) dengan skor 99,48. Mutu pelayanan untuk unsur tersebut dalam kategori sangat baik, dan tidak ada keluhan dari semua responden terkait pelayanan.

Walaupun dari keseluruhan penilaian semua unsur telah mendapatkan nilai yang tinggi, tapi untuk peningkatan akan dilakukan perbaikan berkelanjutan pada ke 3 nilai terendah.

Umpan balik berupa saran dan masukan dari pelanggan:

Sangat bermanfaat
Penjelasannya dapat dimengerti
Penjelasannya dat dimengerti
Karyawannya ramah"
Terimakasih penjelasannya menarik
Terima kasih informasinya
Penyampiannya bagus
Informasinya bermanfaat terimakasih BPOM
Sangat jelas informasinya
Terimakasih
Informasinya sangat bermanfaat
Terimakasih
Penjelasannya bagus
Penyampiannya dapat dimengerti dengan baik
Sangat bermanfaat informasinya
Terima kasih BPOM
Terima kasih BPOM
Penyampiannya sangat bisa diterima
Terima kasih informasinya
Terimakasih informasinya
Informasinya sangat bermanfaat
Terimakasih BPOM
Terima kasih informasinya BPOM sangat bermanfaat
BPOM sangat mengedukasi
Karyawan-karyawanny sangat ramah
Informasinya sangat bermanfaat BPOM terima kasih
BPOM sangat bermanfaat
Sangat bermanfaat informasinya
Terima kasih BPOM informasinya sangat bermanfaat

Pelayanan publik yang sudah baik terus selalu ditingkatkan
Bisa lebih fast respon untuk layanan by WA
Pelayanan sudah sangat baik

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

Adapun saran dan apresiasi dari pelanggan akan menjadi pemacu bagi petugas layanan untuk dapat melakukan pelayanan yang lebih baik lagi.

BAB V PENUTUP

A. KESIMPULAN

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di BBPOM di Bandar Lampung pada bulan Desember tahun 2024 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 98,38.
- Untuk pengisian saran dan usulan, semua responden memberikan masukan yang positif serta apresiasi bagi petugas yang telah melakukan pelayanan dengan baik

B. REKOMENDASI

Nilai terendah adalah di bagian Unsur ke 2 yaitu Sistem, Mekanisme dan Prosedur, walau masih dalam kategori sangat baik tapi tetap akan dilakukan perbaikan unsur pelayanan kepada semua pelanggan.

Bandar Lampung, Januari 2025

Kepala Balai Besar POM di Bandar Lampung



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

LAMPIRAN

- **Kuesioner**

Dapat dilihat pada link sebagai berikut:

https://bit.ly/survei_ikm_2024

- Secara keseluruhan tidak ada pendapat responden yang kurang baik:

Pendapat responden kurang baik	Tindak Lanjut
Nihil	-