

**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN**  
**MASYARAKAT (SKM)**  
**JANUARI 2025**



**BALAI BESAR POM DI BANDAR LAMPUNG**  
**2025**

# DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>i</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan .....	2
<b>BAB II</b> .....	<b>5</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....	<b>5</b>
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
<b>BAB III</b> .....	<b>8</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....	<b>8</b>
3.1 Jumlah Responden SKM .....	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	7
<b>BAB IV</b> .....	<b>10</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM</b> .....	<b>10</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	10
4.3 Tren Nilai SKM.....	11
<b>BAB V</b> .....	<b>13</b>
<b>KESIMPULAN</b> .....	<b>13</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>14</b>
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](https://bit.ly/SurveiKepuasanBPOM) yang disebarkan 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](https://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	16 Desember - 19 Desember	7
2.	Pengumpulan Data/ Pengisian Kuesioner	2 Januari – 31 Januari	20
3.	Pengolahan Data dan Analisis	3 Februari - 7 Februari	5
4.	Pelaporan	10 – 14 Februari	5

### 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. Berikut jumlah responden Januari tahun 2025 berjumlah 31 orang.

**BAB III**  
**HASIL PENGOLAHAN DATA SKM**

**3.1 Jumlah Responden SKM**

Survei dilaksanakan pada bulan Januari 2025 dengan jumlah responden sebanyak 32 orang melalui link [https://bit.ly/survei\\_ikm\\_2024](https://bit.ly/survei_ikm_2024). Data responden sebagai berikut:

	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	Laki-laki	14	45,2 %
		Perempuan	17	54,8 %
2	PENDIDIKAN	≤ SMA/Sederajat	2	6,45 %
		DI/D2/D3	6	19,35 %
		D4/S1	16	51,61 %
		S2/Profesi/S3	7	22,58 %
3	PEKERJAAN	PNS/TNI/Polri	4	12,90 %
		Pegawai Swasta	7	22,58 %
		Wiraswasta	4	12,90 %
		BUMN/BUMD	0	0 %
		Peneliti/Dosen	6	19,35 %
		Pelajar/Mahasiswa	3	9,68 %
		Lainnya	7	22,58 %
4	USIA	≤ 25 Tahun	5	16,13 %
		26 – 30 Tahun	8	25,81 %
		31 – 35 Tahun	3	9,68 %
		36 – 40 Tahun	1	3,23 %
		>40 Tahun	14	45,16 %

Data survei dan perhitungan pada bulan Januari 2025 sudah diambil dari Aplikasi Sapa Apip dengan menu SKM Bulanan

Tahun	Bulan	Unit	Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Index	Aksi
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	93,89	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	96,61	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	98,72	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	

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 Januari 2025 adalah 94,66.

Capaian tertinggi pada Perilaku Pelaksana (U1) dengan skor 97,85 dan terendah pada Persyaratan (U1) dengan skor 92,47 namun masih berkriteria sangat baik

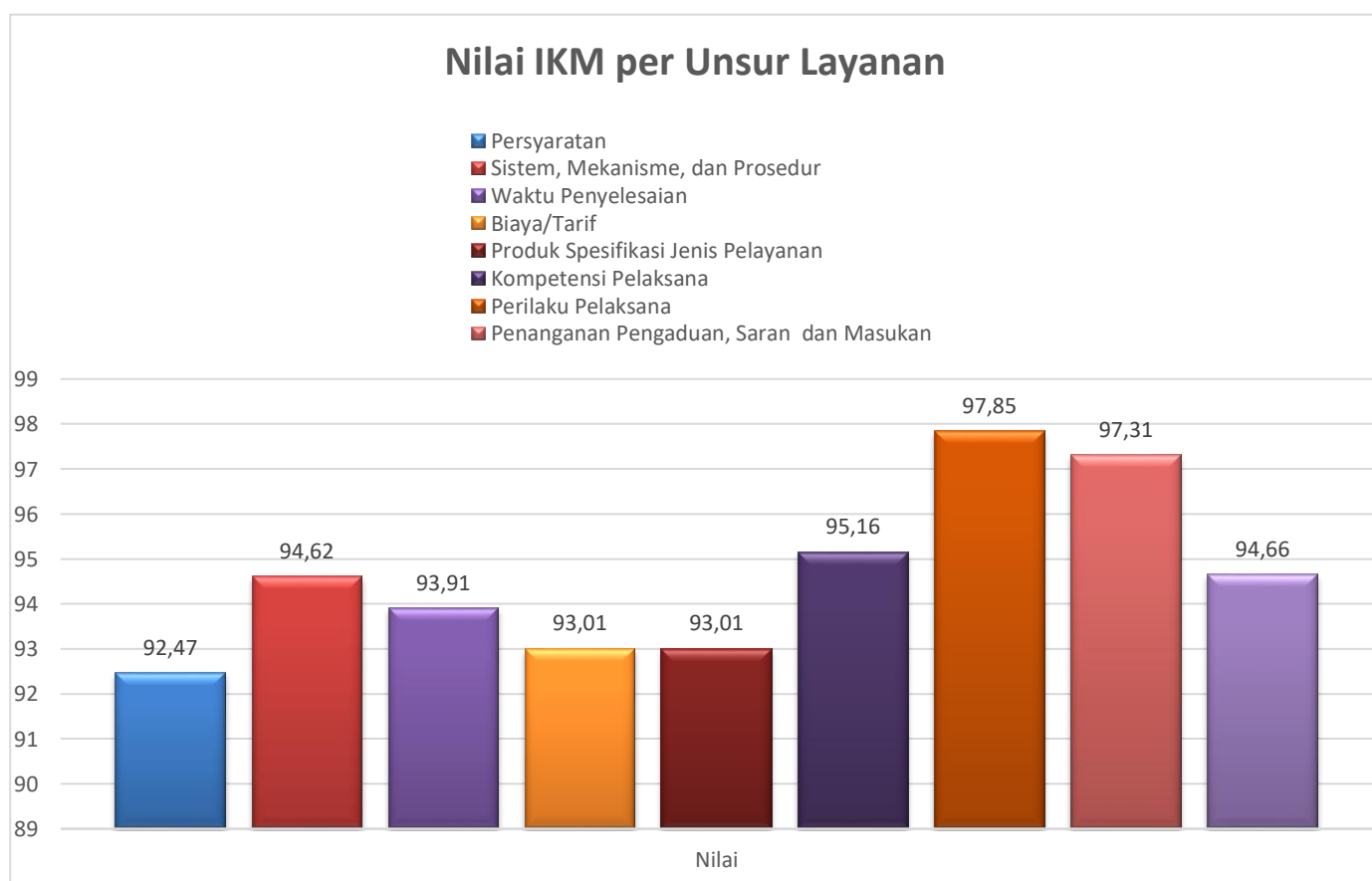
Hasil survei kepuasan masyarakat dengan nilai IKM 94,66 dengan kriteria mutu layanan Sangat Baik dan sudah dipublikasikan di media sosial Instagram.



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

#### a. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

Unsur Pelayanan		Nilai
U1	Persyaratan	92,47
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	94,62
U3	Waktu Penyelesaian	93,91
U4	Biaya/Tarif	93,01
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	93,01
U6	Kompetensi Pelaksana	95,16
U7	Perilaku Pelaksana	97,85
U8	Penanganan Pengaduan, Sarandan Masukan	97,31
U9	Sarana dan Prasarana	94,66
Nilai SKM Unit Layanan		94,66



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:

Mantap
Salah satu instansi pemerintah favorit saya, sangat berintegritas, proses layanan mudah, tidak berbelit2, dan tentunya bebas pungli... Terimakasih BPOM ????
Good
Jaya terus BBPOM Lampung, semangat terus untuk melayani
Sudah bagus tinggal dilanjutkan dan semangat
Pelayanan yang diberikan BPOM di Bandar Lampung sudah sangat baik, saran untuk kedepannya kami berharap bisa terus bekerja sama dengan BPOM secara instansi dan bisa melakukan kegiatan lainnya seperti PKL dan penelitian. Terima kasih
sudah baik pelayanannya maksimal
Terimakasih BBPOM di bandar Lampung atas edukasinya ilmunya untuk SMK Yadika pagelaran jurusan farmasi ????
Terimakasih banyak sudah memberikan kami ilmu yang bermanfaat
Terimakasih atas informasi tentang kosmetik yang telah diberikan
Pelayanan sudah cukup baik
Website sering gangguan / bermasalah, hal ini cukup menghambat karena menyita waktu yang menyebabkan dokumen ekspor terpending untuk dikirim ke Buyer
Pertahankan kinerja yang sudah baik ini Bapak/Ibu
Terima kasih atas layanannya
oke pertahankan
Mudah2an semakin baik pelayanannya
Sudah Sesuai
Tetap tingkatkan layanan
Mudah dan sangat dibantu dalam pengajuan ipcppob
Saran : Efisiensi proses pelayanan ditingkatkan agar waktu pelayanan lebih cepat.
Kritik : Di informasikan proses pelayanan untuk status permohonan atau layanan secara jelas.
Mendapatkan informasi yang cukup

Sudah bekerja sama dengan baik
Terima kasih informasi tentang pangan jajanan aman
Tetap memberi yang terbaik untuk masyarakat
Terima kasih atas informasi yang diberikan
semoga BPOM semakin baik
semoga semakin baik dan maju
-

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 Januari 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 94,66.
- 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 1 yaitu Persyaratan, walau masih dalam kategori sangat baik tapi tetap akan dilakukan perbaikan unsur pelayanan kepada semua pelanggan.

Bandar Lampung,                      Februari 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](https://bit.ly/survei_ikm_2024)

- Secara keseluruhan tidak ada pendapat responden yang kurang baik:

Pendapat responden kurang baik	Tindak Lanjut
<p>Kritik:</p> <p>Saran : Efisiensi proses pelayanan ditingkatkan agar waktu pelayanan lebih cepat.</p> <p>Kritik : Di informasikan proses pelayanan untuk status permohonan atau layanan secara jelas.</p>	<p>Komunikasi kepada tim Sertifikasi, dan disampaikan bahwa bagi yang sedang mengurus perizinan untuk dapat disampaikan informasi tahapan prosesnya.</p>