

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
JUNI 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)	12
BAB IV	14
ANALISIS HASIL SKM	14
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	14
4.2 Rencana Tindak Lanjut	14
4.3 Tren Nilai SKM.....	14
BAB V	16
KESIMPULAN	16
LAMPIRAN.....	17
1. Kuesioner.....	17
2. Hasil Pengolahan Data.....	17

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 Juni 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 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 bulan dan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	29 Mei - 31 Mei	3
2.	Pengumpulan Data/ Pengisian Kuesioner	1 Juni - 30 Juni	19
3.	Pengolahan Data dan Analisis	1 Juli – 5 Mei	5
4.	Pelaporan	8 Mei -12 Mei	5

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Jumlah responden diambil dari jumlah populasi penerima layanan pada periode bulan Juni sesuai PermenPAN dan RB nomor 14 tahun 2017 sehingga didapatkan jumlah minimum sampel yang akan dijadikan sebagai responden. Berikut jumlah responden Juni tahun 2024

No	Jenis Pelayanan	Responden
1	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	6
2	Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	2
3	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	1
4	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	0
5	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	1
6	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	2
7	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	11
8	Pengujian Obat dan Makanan	24
9	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	35
Jumlah		82

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Survei dilaksanakan pada bulan Juni 2024 dengan jumlah responden sebanyak 34 orang melalui link https://bit.ly/survei_ikm_2024. Data responden sebagai berikut:

	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	Laki-laki	35	42,68 %
		Perempuan	47	57,32 %
2	PENDIDIKAN	≤ SMA/Sederajat	28	34,15 %
		DI/D2/D3	10	12,20 %
		D4/S1	36	43,90 %
		S2/Profesi/S3	8	9,76 %
3	PEKERJAAN	PNS/TNI/Polri	30	36,59 %
		Pegawai Swasta	12	14,63 %
		Wiraswasta	10	12,20 %
		Pelajar/Mahasiswa	11	13,41 %
		Lainnya	18	23,17 %
4	USIA	≤ 25 Tahun	17	20,37 %
		26 – 30 Tahun	11	13,41 %
		31 – 35 Tahun	15	18,29 %
		36 – 40 Tahun	19	23,17 %
		>41 Tahun	20	24,39 %

Pengolahan data survei pada bulan Juni 2024 dengan hasil sebagai berikut:

No Urut Responden	Nilai Unsur Pelayanan									Keterangan
	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	
1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
2	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
3	6	6	5	4	5	6	6	6	5	
4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	
6	6	5	5	6	5	6	6	6	5	
7	6	6	5	6	6	6	5	6	5	
8	5	5	5	5	6	5	5	5	5	
9	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
10	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
11	4	5	6	5	6	6	6	6	5	
12	6	6	6	5	5	6	6	6	6	
13	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
14	6	6	5	6	5	5	5	5	5	
15	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
16	5	3	5	5	5	5	5	3	5	
17	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
18	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
19	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
20	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
21	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
22	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
23	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
24	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
25	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
26	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
27	6	6	6	6	6	5	6	6	6	
28	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
29	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
30	6	5	6	6	6	6	6	6	6	
31	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
32	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
33	6	6	5	5	6	6	6	6	5	
34	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
35	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
36	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
37	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
38	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
39	5	5	5	5	5	6	5	5	5	
40	5	5	5	5	6	6	6	5	6	
41	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
42	5	6	6	6	6	6	6	6	6	
43	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
44	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
45	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
46	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
47	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
48	6	6	6	6	6	6	6	6	5	
49	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
50	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
51	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
52	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
53	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
54	6	6	6	6	6	6	6	6	6	

55	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
56	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
57	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
58	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
59	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
60	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
61	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
62	5	6	6	6	5	6	6	6	6	
63	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
64	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
65	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
66	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
67	6	6	5	6	6	6	6	6	6	
68	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
69	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
70	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
71	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
72	5	6	6	6	6	6	6	6	6	
73	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
74	6	6	5	5	5	6	6	6	5	
75	6	6	5	5	5	6	6	6	6	
76	5	5	5	5	5	6	6	5	5	
77	6	6	6	5	6	6	6	6	6	
78	6	6	6	5	5	6	6	6	5	
79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
80	5	5	5	5	5	6	6	6	5	
81	6	6	6	5	6	6	6	6	6	
82	6	5	6	5	5	6	6	6	5	
Jumlah total responden	82									
Jumlah Nilai Perunsur	479	479	477	474	478	487	486	483	476	
Nilai Rerata Per Unsur	5,84	5,84	5,82	5,78	5,83	5,94	5,93	5,89	5,80	
Bobot per Unsur	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	
Bobot x Rerata	5,84	5,84	5,82	5,78	5,83	5,94	5,93	5,89	5,80	
Perhitungan SKM Total	97,36	97,36	96,95	96,34	97,15	98,98	98,78	98,17	96,75	
Nilai IKM	97,54									

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 96,34 – 98,98 yang artinya berada pada kriteria layanan Sangat Baik. Hasil perhitungan SKM total menunjukkan bahwa untuk nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada bulan Juni 2024 adalah 97,54.

Capaian tertinggi pada Kompetensi Pelaksana (U6) dengan skor 98,98 dan terendah pada Biaya/ Tarif (U4) dengan skor 96,34 namun masih berkriteria sangat baik

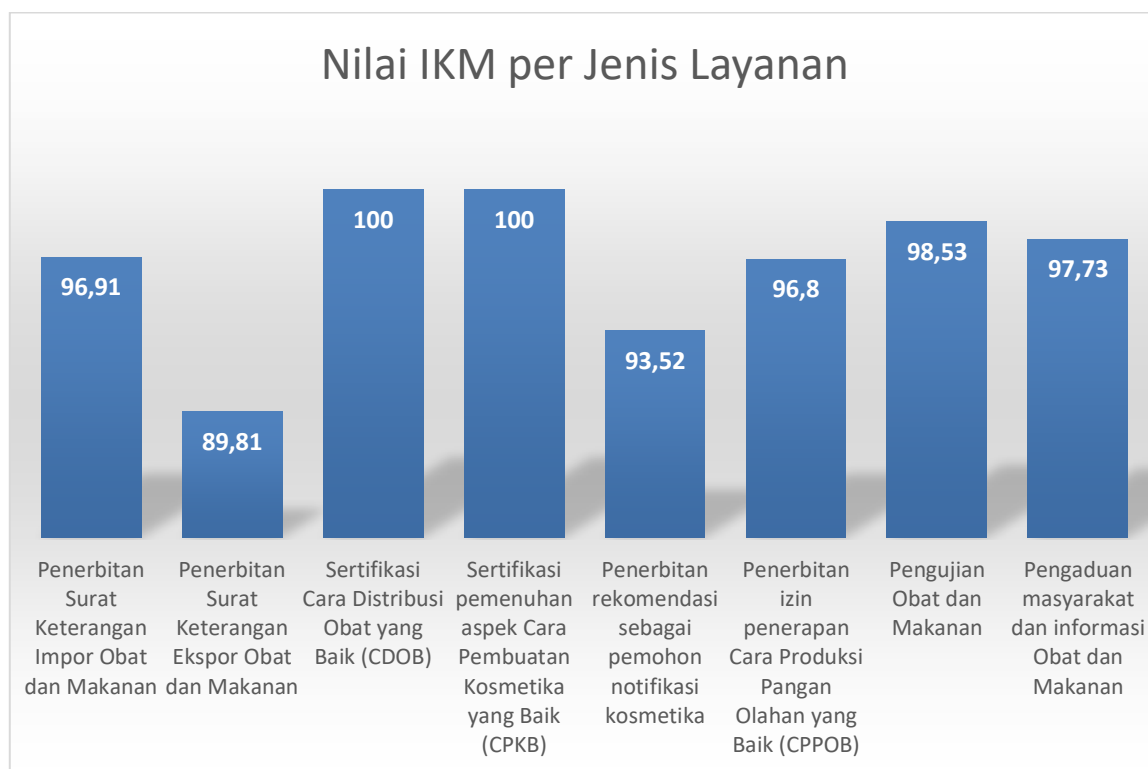
Hasil survei kepuasan masyarakat dengan nilai IKM 97,54 dengan kriteria mutu layanan Sangat Baik dan sudah dipublikasikan di media sosial Instagram.



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

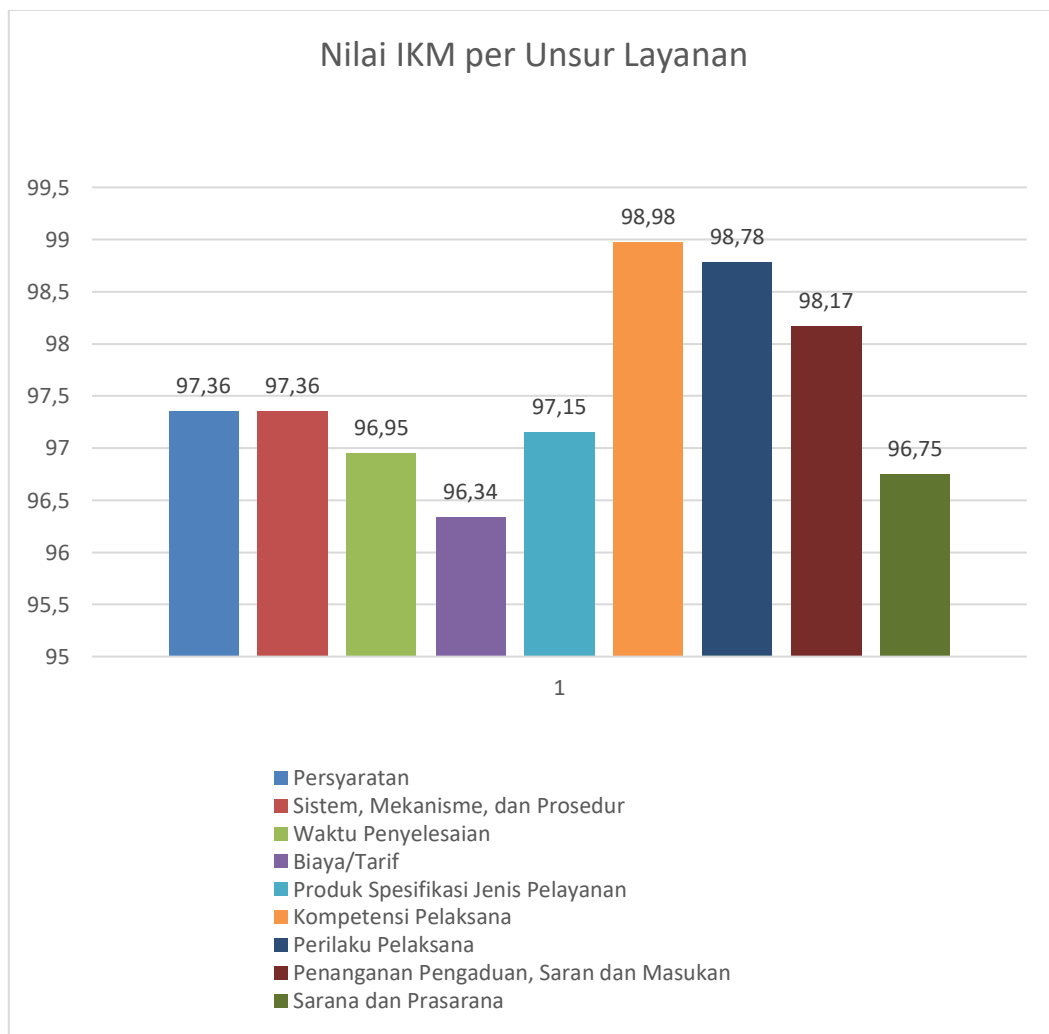
a. Nilai SKM per jenis layanan

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	97,22	97,22	94,44	94,44	94,44	100	100	100	94,44	96,91
Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	91,67	91,67	83,33	91,67	100	91,67	83,33	91,67	83,33	89,81
Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	83,33	91,67	100	83,33	91,67	100	100	100	91,67	93,52
Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	98,48	95,45	96,97	98,48	96,97	96,97	96,97	93,94	96,97	96,80
Pengujian Obat dan Makanan	97,92	97,92	97,92	97,92	99,31	99,31	99,31	98,61	98,61	98,53
Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	97,62	98,1	97,14	95,71	96,19	99,52	99,52	99,05	96,67	97,73



b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

Unsur Pelayanan		Nilai
U1	Persyaratan	97,36
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	97,36
U3	Waktu Penyelesaian	96,95
U4	Biaya/Tarif	96,34
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	97,15
U6	Kompetensi Pelaksana	98,98
U7	Perilaku Pelaksana	98,78
U8	Penanganan Pengaduan, Sarandan Masukan	98,17
U9	Sarana dan Prasarana	96,75
	Nilai SKM Unit Layanan	97,54



BAB IV. ANALISIS HASIL SKM

Berdasarkan hasil perhitungan dalam tiap unsur survei, unsur yang memiliki nilai terendah dengan nilai 96,34 adalah U4 (Biaya/ Tarif), dan nilai 96,75 untuk U9 yaitu Sarana dan Prasarana, dan nilai 96,95 untuk U3 Waktu Pelayanan. Mutu pelayanan untuk unsur tersebut masih 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:

Pastikan Kata BPOM

Untuk pelayanan dari BBPOM bandar lampung sendiri sudah sangat baik dimulai dari satpam, resepsionis, dan staff pelayanan yang lainnya, didukung juga lingkungan kantor yang nyaman serta lokasi yang strategis

Semoga BPOM semakin terjun ke masyarakat dalam berbagai sosialisasi dan layanan

Tetap ramah dan ikhlas dalam pelayanan publik

Pertahankan kualitas layanan

semoga team bbpom kedepannya menjadi lebih baik dan memberikan banyak informasi" yg baru bagi umkm yang sedang berkembang untuk kedepannya.

Terimakasih smoga makin. Baik

layanan bagus

Semoga BPOM dapat mempertahankan pelayanan yang baik ini

Tolong tingkatkan pelayanan bimbingan atau pertanyaan via WhatsApp agar lebih fast respon. Terima kasih bpom bandar Lampung sangat membantu sekali untuk perusahaan dalam memberikan informasi dan layanan aplikasi perizinan

Sudah sangat baik, mungkin lebih bisa dipercepat saat melakukan evaluasi dokumen

baik

pelayanan baik

Baik

baik

baik

ruang layanan nyaman petugas baik

tingkat kan

-

Program ini sangat membantu untuk keamanan penanganan di pasar pekalongan lam-tim

-

-

pelayanan cukup baik, tingkatkan

-

ramah, baik, layanan bagus

Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah

Semoga setelah penyuluhan yg dilakukan oleh tim bpom dan upt pasar tamin kepada para pedagang, kedepannya para pedagang lebih sadar dan memahami macam makanan dan obat yg berbahaya yg tidak boleh dijual dan diedarkan.

Bpom keren

Perlu Stimulan kader pekon secara rutin.

Terima kasih BPOM

Mantap layanan sampai ke pekon
 Terima kasih kerja samanya BPOM
 baik
 Sangat berterimakasih atas layanan BPOM Lampung
 Dengan adanya dampingan BPOM dapat meningkatkan mutu kesehatan dalam Makanan untuk masyarakat dan tercapainya program pemerintah Pusat sampai daerah .hingga tercapainya percepatan Program studinya
 Tim bpom untuk sering memberikan sosialisasi yang berkelanjutan
 Terima kasih bpom
 Alhamdulillah program ini sangat luar biasa manFaatnya bagi kami dam masyarakat kami di Purwodadi, harapannya program kegiatan ini bisa terus berlanjut
 Tetap selalu menjaga SOP dan stop pungli
 Untuk semakin sering turun ke masyarakat terutama dipedesaan
 Lebih sering sering informasi
 Pelayanan terbaik
 Lanjutkan
 Respon cepat
 Terima Kasih banyak...cepat balasnya
 Sangat membantu
 Lebih baik lagi....
 Pertahankan pelayanan yang sangat baik ini
 Baik
 Informasi yang diberikan sangat jelas dan rinci
 Untuk bisa lebih sering lagi hadir di MPP Lampung Tengah
 Terima kasih atas informasi yang disampaikan
 Layanan Informasi bisa dilakukan lebih luas lagi ke Sekolah-sekolah
 baik
 Terima Kasih atas kerjasama yang sangat baik ini. selalu kami nantikan program-program BPOM yang mendukung bagi kemajuan bangsa termasuk di bidang pendidikan.
 semoga pelayanan kedepannya lebih baik
 -
 semoga pelayanan nya menjadi lebih baik kedepannya
 Tetap semangat dalam melayani demi keamanan obat dan makanan bagi seluruh masyarakat Indonesia.
 lebih baik lagi
 Sangat puas dengan pelayanan yang diberikan, agar dapat dipertahankan apalagi ditingkatkam khususnya dalam pemberian hibah test kit pengujian zat berbahaya utk pasar-pasar.
 Sangat baik
 Tetap selalu mengawasi obat dan makanan yang ada. Karena masih banyak orang yang sangat awam dengan komposisi makanan dan obat yang ada di Lampung ini????
 Alhamdulillah puas dengan semua layanan yang sudah di berikan ke sekolah kami khususnya
 Secara umum pelayanan sangat baik, semoga hal ini bisa dipertahankan sehingga dapat terus menginspirasi orang/institusi yang lainnya. Sehingga kebaikan ini bisa diadopsi ditempat yang lainnya.
 Pelayanan sudah cukup baik
 Menu dalam website bbpom bandar lampung agar dipermudah, sehingga informasi yang dicari dapat diperoleh dengan mudah.
 Survei pelayanan publik yang dilaksanakan Balai Besar POM Bandar Lampung sudah sangat baik, sedikit saran adanya penyuluhan terjadwal di sekolah tentang jajanan pangan anak sekolah yang sehat.

Sebagian besar tanggapan dari responden berupa apresiasi layanan yang dinilai sudah sangat baik harapan masyarakat ini bisa dipertahankan, dan lebih meningkat lagi.

Ada juga yang memberi masukan untuk menu subsite BBPOM Lampung, yang dinilai belum cukup mudah untuk ditelusuri apabila masyarakat membutuhkan dokumen tertentu. Hal ini sudah dikomunikasikan kepada petugas yang menjadi penanggung jawab subsite, dan sudah dilakukan perbaikan susunan menu di subsite terkait laporan publik.

BAB V PENUTUP

A. KESIMPULAN

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di BBPOM di Bandar Lampung pada bulan Juni 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 97,54.
- 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 4 yaitu Biaya/ Tarif, walau masih dalam kategori sangat baik tapi tetap akan dilakukan penambahan fasilitas dan kelengkapan yang menunjang unsur pelayanan kepada semua pelanggan.

Bandar Lampung, Juli 2024
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 umum pendapat responden sudah baik, hanya ada satu masukan responden yang menyampaikan agar website BBPOM bisa dipermudah untuk dapat menemukan Laporan Tahunan:

Pendapat responden kurang baik	Tindak Lanjut
<p>Menu dalam website bbpom bandar lampung agar dipermudah, sehingga informasi yang dicari dapat diperoleh dengan mudah</p>	<p>Sudah dilakukan perbaikan susunan menu dalam website lampung.pom.go.id khususnya untuk menu Laporan.</p>  <p>The screenshot shows the website interface with a navigation menu at the top. The 'Layanan' menu is highlighted, and a dropdown menu is visible, listing various services such as 'Informasi Secara Berbasis Informasi Serta Akses Informasi Sederhana', 'Download APK Aplikasi', and 'Informasi yang Dibutuhkan'. The main content area below the menu displays various service tiles and a 'DATA LAYANAN TERSEKUTUP' section.</p>