

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
NOVEMBER 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 November 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 kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	23 Oktober - 31 Oktober	7
2.	Pengumpulan Data/ Pengisian Kuesioner	1 November – 30 November	20
3.	Pengolahan Data dan Analisis	3 Desember - 9 Desember	5
4.	Pelaporan	10 - 12 Desember	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 November tahun 2024 berjumlah 62 orang.

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Survei dilaksanakan pada bulan November 2024 dengan jumlah responden sebanyak 62 orang melalui link https://bit.ly/survei_ikm_2024. Data responden sebagai berikut:

	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	Laki-laki	23	37,09 %
		Perempuan	39	62,90 %
2	PENDIDIKAN	≤ SMA/Sederajat	24	38,70 %
		DI/D2/D3	10	16,12 %
		D4/S1	28	45,16 %
		S2/Profesi/S3	0	0 %
3	PEKERJAAN	PNS/TNI/Polri	9	14,51 %
		Pegawai Swasta	5	8,06 %
		Wiraswasta	8	12,90 %
		Pelajar/Mahasiswa	28	45,16 %
		Lainnya	12	19,35 %
4	USIA	≤ 25 Tahun	28	45,16%
		26 – 30 Tahun	7	11,29 %
		31 – 35 Tahun	5	8,06 %
		36 – 40 Tahun	8	12,90 %
		>40 Tahun	14	22,58 %

Pengolahan data survei pada bulan November 2024 berdasarkan melalui Aplikasi Sapa Apip.

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	93.89	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
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 November 2024 adalah 99,73.

Capaian tertinggi pada Unsur U1, U2, U6 dan U7 dengan skor 100,0 dan terendah pada Produk Spesifikasi Jenis Layanan (U1) dengan skor 99,19 namun masih ber kriteria sangat baik.

Hasil survei kepuasan masyarakat dengan nilai IKM 99,73 dengan kriteria mutu layanan Sangat Baik dan sudah dipublikasikan di media sosial Instagram.



bpom.bandarlampung



- U1 Persyaratan 100,00
- U2 Sistem, Mekanisme dan Prosedur 100,00
- U3 Waktu Penyelesaian 99,73
- U4 Biaya/Tarif 99,73
- U5 Produk Spesifikasi Jenis Layanan 99,19
- U6 Kompetensi Pelaksana 100,00
- U7 Perilaku Pelaksana 100,00
- U8 Peningkatan Pengadaan Saran dan Masukan 99,46
- U9 Sarana dan Prasarana 99,73



bpom.bandarlampung | @bpom.bandarlampung | 021-8550-6000



36



8



20



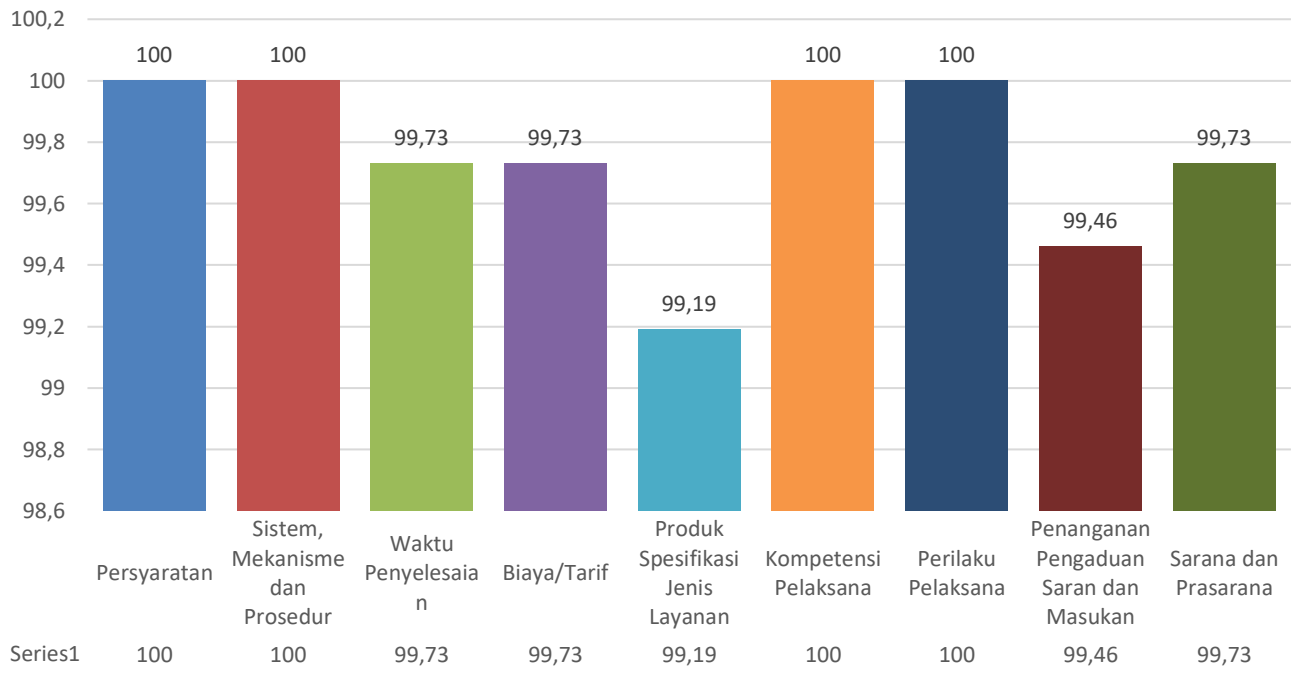
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

a. Nilai SKM per jenis layanan

Nilai SKM per unsur dan unit layanan

Unsur Pelayanan		Nilai
U1	Persyaratan	100,00
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	100,00
U3	Waktu Penyelesaian	99,73
U4	Biaya/Tarif	99,73
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	99,19
U6	Kompetensi Pelaksana	100,00
U7	Perilaku Pelaksana	100,00
U8	Penanganan Pengaduan, Sarandan Masukan	99,46
U9	Sarana dan Prasarana	99,46
	Nilai SKM Unit Layanan	99,73

Nilai IKM per Unsur Layanan



BAB IV.
ANALISIS HASIL SKM

Berdasarkan hasil perhitungan dalam tiap unsur survei, unsur yang memiliki nilai terendah dengan nilai 99,19 adalah U5 (Produk Spesifikasi Jenis Layanan), dan capaian tertinggi pada Persyarata (U1), Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2), Kompetensi Pelaksana (U6), dan Perilaku Pelaksana (U7) dengan skor 100. 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:

Pelayanannya bagus sekali
Terimakasih sudah memberikan informasi
Terimakasih atas informasinya
Sangat ramah
Luar biasa pelayanannya
Terimakasih melayani dengan baik
Informasinya lengkap
Terimakasih atas arahan dan informasi yang diberikan
Senang sekali ke BPOM, ramah2 karyawannya
Keramahan pegawai BPOM juara
-
-
Pelayanannya bagus
Pelayannya sangat ramah
Pelayannya sangat bagus
Karyawannya sangat ramah
Informasinya sangat bagus
Informasi yang sangat bermanfaat
Penjelasan yang sangat diterima
Pelayanannya sangat ramah
Penjelasannya bagus
Sangat bagus informasinya
Pelayanannya sangat ramah
Pelayanannya sangat mantap
Terima kasih pelayanannya bagus sekali

Terimakasih sangat mudah dipahami
Terima kasih pelayannya bagus
Terima kasih pelayannya sangat ramah
Terimakasih informasinya
Terima kasih kepada BPOM atas informasinya
Pelayannya bagus sekali
Terima kasih untuk BPOM
Terima kasih ini sangat sesuai
Instruksi sangat sesuai
Terima kasih mudah dipahami
Pelayannya sangat ramah
Terima kasih
Terima kasih informasinya sangat bermanfaat
Penjelasan yg sangat jelas
Terima kasih informasinya bermanfaat
Terima kasih BPOM informasinya
Terima kasih BPOM informasinya
Terima kasih informasinya sangat ramah
Senang sekali BPOM ramah sekali orang-orangnya
Pelayannya bagus sekali
Terimakasih sangat dikayani dengan baik informasi lengkap

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 November 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 99,73.
- 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 5 yaitu Produk Spesifikasi Jenis Layanan, walau masih dalam kategori sangat baik tapi tetap akan dilakukan perbaikan unsur pelayanan kepada semua pelanggan.

Bandar Lampung, Desember 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 keseluruhan tidak ada pendapat responden yang kurang baik:

Pendapat responden kurang baik	Tindak Lanjut
Nihil	-