

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
OKTOBER 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 Oktober 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 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 September - 30 September	6
2.	Pengumpulan Data/ Pengisian Kuesioner	2 Oktober – 31 Oktober	20
3.	Pengolahan Data dan Analisis	4 November - 8 November	5
4.	Pelaporan	11 - 13 November	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. Berikut jumlah responden Oktober tahun 2024

No	Jenis Pelayanan	Responden
1	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	0
2	Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	0
3	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	2
4	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	1
5	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	0
6	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	0
7	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	9
8	Pengujian Obat dan Makanan	19
9	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	7
Jumlah		38

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

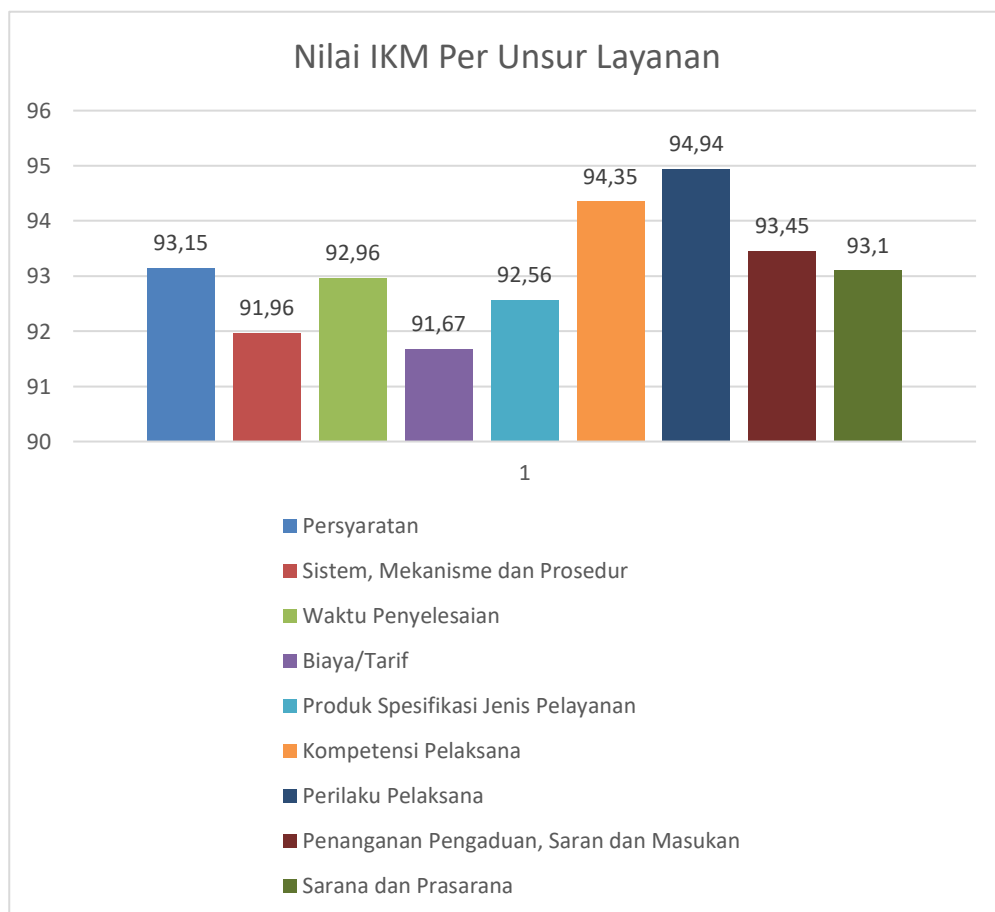
Survei dilaksanakan pada bulan Oktober 2024 dengan jumlah responden sebanyak 56 orang melalui link https://bit.ly/survei_ikm_2024. Data responden sebagai berikut:

	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	Laki-laki	19	33,92 %
		Perempuan	37	66,07 %
2	PENDIDIKAN	≤ SMA/Sederajat	32	57,14 %
		DI/D2/D3	2	3,57 %
		D4/S1	3	5,35 %
		S2/Profesi/S3	7	12,5 %
3	PEKERJAAN	PNS/TNI/Polri	1	1,78 %
		Pegawai Swasta	6	10,71 %
		Wiraswasta	19	33,92 %
		Pelajar/Mahasiswa	10	17,85 %
		Lainnya	17	30,35 %
4	USIA	≤ 25 Tahun	7	12,5 %
		26 – 30 Tahun	4	7,14 %
		31 – 35 Tahun	9	16,07 %
		36 – 40 Tahun	9	16,07 %
		>40 Tahun	24	42,85S %



Nilai SKM per unsur dan unit layanan:

Unsur Pelayanan		Nilai
U1	Persyaratan	93,15
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	91,96
U3	Waktu Penyelesaian	92,96
U4	Biaya/Tarif	91,67
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	92,56
U6	Kompetensi Pelaksana	94,35
U7	Perilaku Pelaksana	94,94
U8	Penanganan Pengaduan, Sarandan Masukan	93,45
U9	Sarana dan Prasarana	93,10
	Nilai SKM Unit Layanan	93,10



BAB IV.
ANALISIS HASIL SKM

Berdasarkan hasil perhitungan dalam tiap unsur survei, unsur yang memiliki nilai terendah dengan nilai 91,67 adalah U4 (Biaya/Tarif), dan capaian tertinggi pada Perilaku Pelaksana (U7) dengan skor 94,94. 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:

Terimakasih atas infoemasi yang diberikan, sangat ramah.
Pegawainya baik, saya senang dan terbantu
Sangat informatik dan ramah. Terimakasih
-
Semoga lebih baik kedepannya
Semangat Balai Besar POM di Bandar Lampung
Layanan BPOM perlu dipertahankan dan ditingkatkan kembali agar dapat diakses oleh masyarakat
-
Semoga dapat terus melayani masyarakat
Terimakasih atas informasi yang diberikan
Pelayanannya sangat baik. Terimakasih
BBPOM keren! Terimakasih pelayanannya.
Terimakasih atas pelayanan yang diberikan. Ramah dalam pelayanannya.
Mohon diperluas jangkauan sosialisasi agar masyarakat lebih teredukasi dengan baik terkait materi-materi BPOM
Terimakasih atas keramahan dan pelayanannya.
Terimakasih atas pelayanan yang diberikan BPOM
Senang karena telah dilayani dengan baik oleh BPOM
Mengingat peran dan fungsi BPOM sangat signifikan dalam melindungi masyarakat dari konsumsi makanan yang tidak sehat, sebaiknya perlu ada BPOM di setiap kabupaten/kota.
Lebih ditingkatkan lagi kegiatan dalam pemeriksaan makanan terutama jajanan anak2 yang dapat membahayakan kesehatan mereka
Alhamdulillah
Menimbang bahwa peran dan fungsi BPOM sangat krusial dalam perlindungan masyarakat dari konsumsi makanan yang tidak sehat, sebaiknya perlu ada BPOM di setiap kabupaten/kota supaya lebih mudah lagi dalam melayani masyarakat serta lebih besar lagi masyarakat yang merasakan manfaat dan layanan yang diberikan oleh BPOM.
Lebih semangat berbagi ilmu ke masyarakat

Sangat senang
Lebih bersosialisasi ke kalangan masyarakat bawah
Sangat senang
Semakin lebih baik lagi dari segala aspek pelayanannya
Memberikan pelayanan sesuai kewajiban
Semua berjalan baik
Dengan maraknya peredaran jajanan anak-anak yang membahayakan kesehatan maka kami mohon BPOM lebih teliti dalam memberikan izin produksi dan secara rutin melakukan sidak untuk menghindari peredaran makanan yang mengandung zat-zat berbahaya.
Saran: Balai Besar POM dapat meningkatkan aksesibilitas informasi publik terkait pelayanan, seperti panduan prosedur, waktu layanan, dan syarat-syarat administrasi melalui berbagai saluran seperti website resmi, media sosial, serta leaflet di ruang tunggu. Masukan: Survei dapat menanyakan sejauh mana masyarakat merasa informasi pelayanan yang diberikan sudah mudah diakses dan dipahami.
Lebih sering melakukan sosialisasi ke lembaga pendidikan
Untuk kedepannya lebih ditingkatkan pelayanannya
Kecepatan waktu ditingkatkan dan kemudahan akses bagi pengusaha yang akan menyelesaikan ijin dipermudah.
Kecepatan waktu ditingkatkan dan kemudahan akses bagi pengusaha yang akan menyelesaikan ijin dipermudah.
Kami mengucapkan banyak terima kasih atas pelayanan yang telah diberikan oleh Balai Besar POM Lampung baik yang elektronik (by WA) maupun yang non elektronik karena hal ini sangat membantu kami untuk mengurus terkait dengan Sertifikasi CPPOB, pengurusan ijin NIE serta pengurusan ijin ijin yang lain yang terkait dengan BPOM yang dilakukan BBPOM Lampung pada saat ini sudah sangat baik dan sangat cepat, kami mengusulkan kalau memungkinkan Frekuensi pendampingan dengan Tim BPOM pusat dapat ditambah dan waktu tunggu (jeda) evaluasi terkait ijin NIE yang dilakukan oleh BPOM Pusat yang pada saat ini 10 hari, juga dapat dipercepat lagi. Demikian saran dan masukan dari kami, mohon maaf apabila ada hal yang kurang berkenan dan terima kasih atas perhatian dan kerjasamanya.
TOP BPOM
Ok
Selalu menjadi yg terbaik
sukses selalu untuk BBPOM Bandar Lampung
Terima kasih Balai Besar POM Bandar Lampung atas pelayanan dan supportnya.
Sudah sangat baik.. Dan sangat membantu UMKM dlm pengurusan izin BPOM..
Dipercepat proses cppob supaya ykm tambah maju
Sukses untuk kita semua
Sehat2 selalu fasilitator tercinta
Terimakasih sudah mendampingi kami dengan penuh kesabaran.pertahan kan kesabarannya dalam mendampingi UMKM
trimkasi pendamping pasilitator & stap BPOM semua, is the best ??????????????
Yang sabar ya ngadapi ukm
Pokok nya mantap pelayanannya
Terima kasih bpom bandar lampung, sukses selalu.

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 Oktober 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 93,10.
- 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 perbaikan unsur pelayanan kepada semua pelanggan.

Bandar Lampung, November 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	-