

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
DESEMBER 2025



BALAI BESAR POM DI BANDAR LAMPUNG
2025

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	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM.....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	9
BAB IV	11
ANALISIS HASIL SKM	11
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	11
BAB V PENUTUP	
KESIMPULAN	13
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner	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 mengamankan 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

masukannya 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 menilaikinerja 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. Diketuainya 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 2025 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	27-28 November 2025	2
2.	Pengumpulan Data/ Pengisian Kuesioner	1-31 Desember 2025	21
3.	Pengolahan Data dan Analisis	5-7 Januari 2026	3
4.	Pelaporan	8-9 Januari 2026	2

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Jumlah responden diambil dari jumlah populasi penerima layanan pada periode bulan November sesuai PermenPAN dan RB nomor 14 tahun 2017 sehingga didapatkan jumlah minimum sampel yang akan dijadikan sebagai responden. Jumlah responden pada bulan Desember tahun 2025 yakni sebanyak 33 orang.

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Survei dilaksanakan pada bulan Desember 2025 dengan jumlah responden sebanyak 33 orang. Data responden sebagai berikut:

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	Laki-laki	8	24,24%
		Perempuan	25	75,76%
2	PENDIDIKAN	≤ SMA/Sederajat	9	27,27%
		DI/D2/D3	5	15,15%
		D4/S1	19	57,58%
		S2/Profesi/S3	0	0,00%
3	PEKERJAAN	Pelajar/Mahasiswa	1	3,03%
		PNS/TNI/Polri	4	12,12%
		Pegawai Swasta	3	9,09%
		Wiraswasta	20	60,61%
		Dosen/peneliti	0	0,00%
		Lainnya	5	15,15%
4	USIA	≤ 25 Tahun	4	12,12%
		26 – 30 Tahun	2	6,06%
		31 – 35 Tahun	5	15,15%
		36 – 40 Tahun	7	21,21%
		>40 Tahun	15	45,45%

Data survei dan perhitungan pada bulan Desember 2025 sudah diambil dari Aplikasi Sapa APiP dengan menu SKM Bulanan sebagai berikut:

#	No	Status	Tgl	Nama	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	Saran	
<input type="checkbox"/>	1		2025-12-01 13:04:12	Agustina	35	Perempuan	S1	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	6	5	6	6	5	5	Good services
<input type="checkbox"/>	2		2025-12-01 13:07:17	Catherine P	25	Perempuan	S1	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Selalu puas dengan pelayanan dan pengurusan di BPOM. Setiap saya ada kesulitan ketika proses perizinan BPOM, masalah selalu diberikan solusi. Mudah, cepat, dan baik. Mohon dipertahankan. Terima kasih.
<input type="checkbox"/>	3		2025-12-01 13:10:39	Yuli Arifin	33	Laki-laki	S1	Pegawai swasta	5	5	6	5	5	5	6	5	5	6	5	5	Jika ada sosialisasi terkait update regulasi, mohon PT Philipps Seafoods Indonesia diundang
<input type="checkbox"/>	4		2025-12-02 19:14:51	M. Rayid ridha	28	Laki-laki	SMA/Sederajat	Wirawasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Terimakasih BPOM LAMPUNG yg sudah menyelenggarakan Sosialisasi cara produksi pangan olahan (CPPOB), dengan adanya sosialisasi ini membuat kami para pelaku usaha menjadi lebih terbuka wawasannya
<input type="checkbox"/>	5		2025-12-02 19:20:03	Sriwanah	57	Perempuan	S1	Wirawasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sosialisasi lebih luas lagi ini sangat penting utk UMK
<input type="checkbox"/>	6		2025-12-02 19:20:26	Tri s mirani	32	Perempuan	S1	Wirawasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Semangat
<input type="checkbox"/>	7		2025-12-02 19:22:39	Anisa apriyanti	40	Perempuan	SMA/Sederajat	Wirawasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Tidak ada
<input type="checkbox"/>	8		2025-12-11 09:54:35	SEPTI HARTATI	52	Perempuan	SMA/Sederajat	Wirawasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
<input type="checkbox"/>	9		2025-12-11 09:55:15	SEPTI HARTATI	52	Perempuan	SMA/Sederajat	Wirawasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
<input type="checkbox"/>	10		2025-12-16 07:33:21	Septi widiastuti	39	Perempuan	S1	Wirawasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
<input type="checkbox"/>	11		2025-12-16 07:35:36	Yenni Susilawati	55	Perempuan	S1	Lainnya	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pendampingan CPPOB
<input type="checkbox"/>	12		2025-12-16 07:37:15	Diana heria sandi	37	Perempuan	S1	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Semoga kegiatan Bimtek CPPOB seperti yang diselenggarakan hari ini bisa terus dilakukan setiap tahunnya karena materi dan ilmunya sangat bermanfaat
<input type="checkbox"/>	13		2025-12-16 07:40:25	Fera meulia febrina	39	Perempuan	S1	Lainnya	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	ok
<input type="checkbox"/>	14		2025-12-16 07:42:11	Tanti Kumara	53	Perempuan	S1	Lainnya	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sangat mengilahi acara ini. Memberi informasi yg lengkap
<input type="checkbox"/>	15		2025-12-16 07:43:45	Dewi sartika	43	Perempuan	SMA/Sederajat	Wirawasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pemateri sangat bagus sekali dalam menyampaikan materi
<input type="checkbox"/>	16		2025-12-16 07:44:59	Anna rachmawati	23	Perempuan	S1	Wirawasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Materi Bimteknya sangat bagus. Kalau ada informasi pelatihan lagi boleh diundang lagi kami
<input type="checkbox"/>	17		2025-12-16 07:48:48	Dian mayo sari	43	Perempuan	D1/D2/D3	Wirawasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sangat baik
<input type="checkbox"/>	18		2025-12-16 07:50:21	Gustin Pamungkas	43	Perempuan	S1	Wirawasta	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sudah cukup
<input type="checkbox"/>	19		2025-12-16 07:51:40	Dyah oktavia ni	32	Perempuan	S1	Wirawasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Jika ada informasi pelatihan atau bimtek kembali, mohon di hubungi +62 813-0878-1993
<input type="checkbox"/>	20		2025-12-16 07:54:14	Maya Andriyani	40	Perempuan	SMA/Sederajat	Wirawasta	6	6	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	Cepat dan tepat
<input type="checkbox"/>	21		2025-12-16 07:56:00	Sari Narulita	36	Perempuan	S1	Wirawasta	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	4	6	Sosialisasi nya sudah dijalankan dengan baik, tempat nya nyaman
<input type="checkbox"/>	22		2025-12-16 17:00:10	Fitri Sireahyuni	41	Perempuan	D1/D2/D3	Wirawasta	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	Lebih bjk lagi pelatihan yg mendukung UMKK untuk pengembangan usaha kami
<input type="checkbox"/>	23		2025-12-19 17:06:21	Diki Dakiyudin	25	Laki-laki	D1/D2/D3	Wirawasta	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	Menjadi lebih baik
<input type="checkbox"/>	24		2025-12-19 15:26:23	Ayub Elendi	44	Laki-laki	D1/D2/D3	Wirawasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sering-sering lakukan sosialisasi dan pendampingan UMK ya supaya UMK lebih paham tentang CPPOB
<input type="checkbox"/>	25		2025-12-19 15:31:30	Rita Iovita	48	Perempuan	D1/D2/D3	Wirawasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sangat puas dengan Materi soal CPPOB
<input type="checkbox"/>	26		2025-12-19 15:32:53	Santi Dessayani, SE	49	Perempuan	S1	Lainnya	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	sangat puas sekali dengan penjiwasannya mengenai CPPOB
<input type="checkbox"/>	27		2025-12-19 15:35:57	Sumarti ningih	56	Perempuan	SMA/Sederajat	Wirawasta	5	4	5	5	4	4	4	4	4	6	6	6	-
<input type="checkbox"/>	28		2025-12-23 14:04:30	Erwin toni	45	Laki-laki	SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	6	4	4	6	6	6	6	6	6	4	6	6	Pelayanan cukup memuaskan dan membantu sekali
<input type="checkbox"/>	29		2025-12-23 15:48:06	Nurma Septiana	33	Perempuan	S1	Lainnya	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan sangat baik dan sangat memuaskan
<input type="checkbox"/>	30		2025-12-24 09:34:49	erwin toni	45	Laki-laki	SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	6	4	4	6	6	6	6	6	6	4	6	6	PELAYANAN CUKUP MEMUASKAN DAN MEMBAKAT SEKALI
<input type="checkbox"/>	31		2025-12-24 09:41:45	Ahmad Dedi S	29	Laki-laki	S1	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	pertahankan dan tingkatkan pelayanan
<input type="checkbox"/>	32		2025-12-24 22:14:19	Zahrah Selvia	20	Perempuan	S1	Pelajar /mahasiswa	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	Semoga kedepannya semakin baik
<input type="checkbox"/>	33		2025-12-25 09:29:52	Faraz	38	Laki-laki	S1	Wirawasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	semakin baik dan lebih baik untuk kedepannya

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 94,95 – 98,48 yang artinya berada pada kriteria layanan Sangat Baik. Hasil perhitungan SKM total menunjukkan bahwa untuk nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada bulan Desember 2025 adalah 96,99.

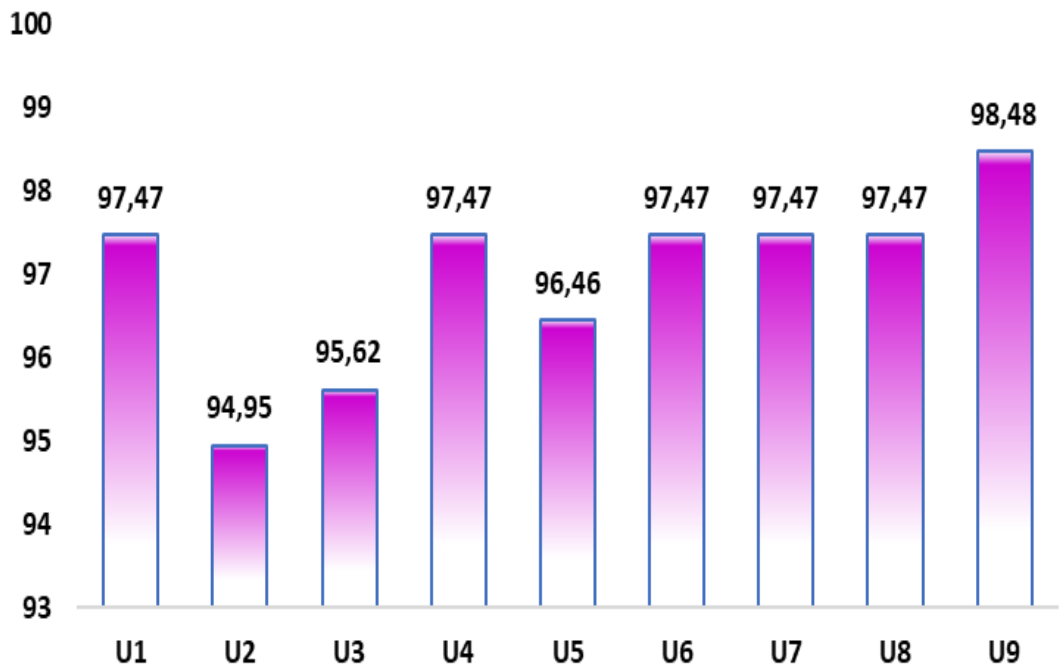
Capaian tertinggi pada unsur Sarana dan Prasarana (U9) dengan skor 98,48 dan capaian terendah pada unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2) dengan skor 94,95 namun masih berkriteria sangat baik.

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

a. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

Unsur Pelayanan		Nilai
U1	Persyaratan	97,47
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	94,95
U3	Waktu Penyelesaian	95,62
U4	Biaya/Tarif	97,47
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	96,46
U6	Kompetensi Pelaksana	97,47
U7	Perilaku Pelaksana	97,47
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	97,47
U9	Sarana dan Prasarana	98,48
Nilai SKM Unit Layanan		96,99

Nilai IKM per Unsur Layanan



- U1 Persyaratan
- U2 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
- U3 Waktu Penyelesaian
- U4 Biaya/Tarif
- U5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- U6 Kompetensi Pelaksana
- U7 Perilaku Pelaksana
- U8 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
- U9 Sarana dan Prasarana

BAB IV. ANALISIS HASIL SKM

Berdasarkan hasil perhitungan dalam tiap unsur survei, unsur yang memiliki nilai tertinggi adalah unsur Sarana dan Prasarana (U9) dengan skor 98,48 dan capaian terendah pada unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2) dengan skor 94,95. Mutu pelayanan secara rata-rata untuk semua unsur layanan masih dalam kategori sangat baik dengan memberikan skor 4 dan 6 pada semua unsur layanan.

Umpan balik berupa saran dan masukan dari pelanggan:

Good services
Selalu puas dengan pelayanan dan pengurusan di BPOM. Setiap saya ada kesulitan ketika proses perizinan BPOM, masalah selalu diberikan solusi. Mudah, cepat, dan baik. Mohon dipertahankan. Terima kasih.
Jika ada sosialisasi terkait update regulasi, mohon PT Phillips Seafoods Indonesia diundang
Terimakasih BBPOM LAMPUNG yg sudah menyelenggarakan Sosialisasi cara produksi pangan olahan (CPPOB), dengan adanya sosialisasi ini membuat kami para pelaku usaha menjadi lebih terbuka wawasannya
Sosialisasi lebih luas lagi ini sangat penting utk UMK
Semangat
Tidak ada
Pendampingan CPPOB
Semoga kegiatan Bimtek CPPOB seperti yang diselenggarakan hari ini bisa terus dilakukan setiap tahunnya karena materi dan ilmunya sangat bermanfaat
ok
Senang mengikuti acara ini. Memberi informasi yg lengkap
Pemateri sangat bagus sekali dalam menyampaikan materi
Materi Bimteknya sangat bagus. Kalau ada informasi pelatihan lagi boleh diundang lagi kami
Sangat baik
Sudah cukup
Jika ada informasi pelatihan atau bimtek kembali, mohon di hubungi +62 819-0878-1993
Cepat dan tepat
Sosialisasi nya sudah dijelaskan dengan baik, tempat nya nyaman
Lebih byk lagi pelatihan ² yg mendukung UMKM untuk pengembangan usaha Kami
Menjadi lebih baik
Sering-sering lakukan sosialisasi dan pendampingan UMK ya supaya UMK lebih paham tentang CPPOB
Sangat puas dengan Masukan soal CPPOB
Sangat puas sekali dengan penjelasannya mengenai CPPOB
Pelayanan cukup memuaskan dan membantu sekali
Pelayanan sangat baik dan sangat memuaskan
PELAYANAN CUKUP MEMUASKAN DAN MEMBANTU SEKALI

Pertahankan dan tingkatkan pelayanan
Semoga kedepannya semakin baik
Semakin baik dan lebih baik untuk kedepannya

Berdasarkan hasil rekapitulasi tanggapan dari responden, sebagian besar berupa apresiasi layanan yang dinilai sudah sangat baik dan diharapkan bisa dipertahankan. Adapun saran dan apresiasi dari pelanggan akan menjadi pemacu bagi petugas layanan untuk dapat melakukan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

BBPOM di Bandar Lampung juga berkomitmen untuk selalu memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dan selalu melakukan perbaikan berkelanjutan baik terhadap sarana prasarana maupun terhadap petugas pemberi layanan. Sarana prasarana juga sudah dilengkapi dengan sarana khusus untuk pelanggan berkebutuhan khusus sehingga memberikan kenyamanan kepada pelanggan dan memenuhi standar ruangan layanan publik. Petugas layanan publik juga dibekali dengan pengetahuan terkait standar kebijakan layanan dan selalu ditingkatkan kompetensinya baik melalui pelatihan ataupun sosialisasi terkait kebijakan ataupun peraturan terbaru.

BAB V PENUTUP

A. KESIMPULAN

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di BBPOM di Bandar Lampung pada bulan Desember 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 96,99.
- Untuk pengisian saran dan usulan, responden memberikan masukan yang positif serta apresiasi bagi petugas yang telah melakukan pelayanan dengan sangat baik.

B. REKOMENDASI

Terus mempertahankan tingkat kualitas layanan kepada semua pelanggan agar tetap berada dalam kategori Sangat Baik (nilai SKM: 88.31 – 100.00) di Triwulan berikutnya.

Bandar Lampung, 9 Januari 2025

Kepala Balai Besar POM di Bandar Lampung



Bagus Heri Purnomo, S.Si., Apt

LAMPIRAN

- **Kuesioner**

Dapat dilihat pada link sebagai berikut:

<https://tinyurl.com/YanblikBBPOMBandarLampung>

- Secara keseluruhan tidak ada pendapat responden yang kurang baik:

Pendapat responden kurang baik	Tindak Lanjut
Nihil	-