

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT (SKM)

JULI 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	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. 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 Juli 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 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	20 Juni -27 Juni	7
2.	Pengumpulan Data/ Pengisian Kuesioner	1 Juli -31 Juli	23
3.	Pengolahan Data dan Analisis	4 Agustus – 8 Agustus	5
4.	Pelaporan	11 Agustus – 15 Agustus	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 Juli tahun 2025 sebanyak 137 orang.

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Survei dilaksanakan pada bulan Juli 2025 dengan jumlah responden sebanyak 137 orang melalui link <https://tinyurl.com/YanblikBBPOMBandarLampung>. Data responden sebagai berikut:

	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	Laki-laki	87	63,5 %
		Perempuan	50	36,5 %
2	PENDIDIKAN	≤ SMA/Sederajat	45	32,84 %
		DI/D2/D3	6	4,37 %
		D4/S1	64	46,71%
		S2/Profesi/S3	22	16,05 %
3	PEKERJAAN	PNS/TNI/Polri	63	45,98 %
		Pegawai Swasta	27	19,70 %
		Wiraswasta	23	16,78 %
		BUMN/BUMD	0	0 %
		Peneliti/Dosen	1	0,72 %
		Pelajar/Mahasiswa	11	8,02 %
4	USIA	Lainnya	12	8,75 %
		≤ 25 Tahun	22	16,05 %
		26 – 30 Tahun	19	13,86 %
		31 – 35 Tahun	22	16,05 %
		36 – 40 Tahun	28	20,43 %
		>40 Tahun	46	33,57 %

Pengolahan data survei pada bulan Juli 2025 dengan hasil sebagai berikut :

Tahun	Bulan	Unit	Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Index	Aksi	
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	30	92.22	93.89	95.74	93.89	94.44	96.11	98.33	96.11	94.44	95.02		
2025	Mei	Balai Besar POM di Bandar Lampung	29	97.70	97.13	96.74	94.83	94.83	97.13	97.13	95.98	95.40	96.32		
2025	Juni	Balai Besar POM di Bandar Lampung	40	98.33	97.50	97.36	97.50	97.50	98.33	98.33	97.92	96.67	97.72		
2025	Juli	Balai Besar POM di Bandar Lampung	137	97.69	97.81	97.69	97.08	97.69	97.69	98.66	97.69	97.08	97.68		
2025	Agustus	Balai Besar POM di Bandar Lampung	30	95.00	95.00	95.93	95.56	95.56	96.67	97.78	97.22	96.11	96.09		
	Tahun	Bulan	Unit	Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Index	Aksi

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 97,08 – 98,66 yang artinya berada pada kriteria layanan Sangat Baik. Hasil perhitungan SKM total menunjukkan bahwa untuk nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada bulan Juli 2025 adalah 97,68.

Capaian tertinggi pada Perilaku Pelaksana (U7) dengan skor 98,66 dan terendah pada Sarana Prasarana (U9) dengan nilai 97,08 namun masih berkriteria sangat baik

Hasil survei kepuasan masyarakat dengan nilai IKM 97,68 dengan kriteria mutu layanan Sangat Baik dan sudah dipublikasikan di media sosial Instagram.



- U1** Persyaratan **97,69**
- U2** Sistem, Mekanisme dan Prosedur **97,81**
- U3** Waktu Penyelesaian **97,69**
- U4** Biaya/Tarif **97,08**
- U5** Produk Spesifikasi Jenis Layanan **97,69**
- U6** Kompetensi Pelaksana **97,69**
- U7** Perilaku Pelaksana **98,66**
- U8** Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan **97,69**
- U9** Sarana dan Prasarana **97,08**

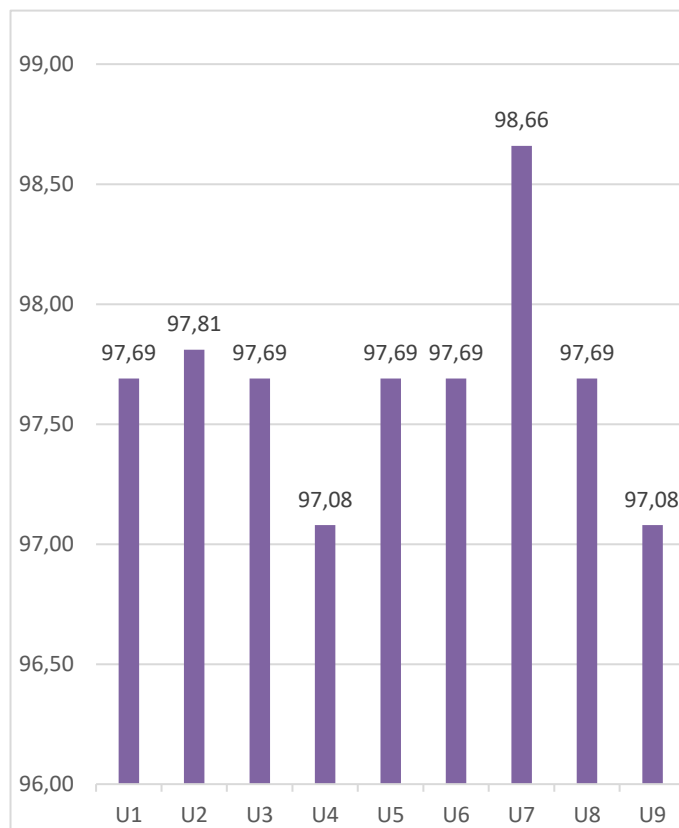


3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

a. Nilai SKM per jenis layanan

Nilai SKM per unsur dan unit layanan

Unsur Pelayanan		Nilai
U1	Persyaratan	97,69
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	97,81
U3	Waktu Penyelesaian	97,69
U4	Biaya/Tarif	97,08
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	97,69
U6	Kompetensi Pelaksana	97,69
U7	Perilaku Pelaksana	98,66
U8	Penanganan Pengaduan, Sarandan Masukan	97,69
U9	Sarana dan Prasarana	97,08
Nilai SKM Unit Layanan		97,68



IV.
ANALISIS HASIL SKM

Hasil perhitungan SKM total menunjukkan bahwa untuk nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada bulan Juli 2025 adalah 97,68.

Capaian tertinggi pada Perilaku Pelaksana (U7) dengan skor 98,66 dan terendah pada Sarana Prasarana (U9) dengan nilai 97,08 namun masih berkriteria sangat baik

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:

AC	AD	AE
K 5	Saran	
6	Kegiatan sangat bermanfaat utk masyarakat desa	
6	Saran dan masukan semoga kegiatan kita lebih bermanfaat untuk masyarakat luas	
6	.	
6	Berharap mndapat informasi berkelanjutan untuk mendapat endukasi yg dapat diinformasikan ke masyarakat yg terkait dengan BPOM	
6	Agar selalu ditingkatkan	
6	-	
6	Semua baik dan cukup	
6	Pelayanan yang diberikan sudah sangat baik dan petugas selalu berkomunikasi secara aktif pada setiap aktivitas pengajuan Sertifikat.	
6	Terima kasih atas pelayanannya selama ini, mohon dipertakankan.	
6	Sudah cukup baik	
6	Tetap konsisten dan terus tingkatkan pelayanan	
6	Pelayanan sudah sangat baik	
6	Pertahankan terus kualitas pelayanan yang baik ini	
6	Good	
6		
6	sambutan yg baik, pelayanan yg ramah	
6	Cukup	
6	sudah baik	
6	Saat tahap pembekalan materi teknis keamanan pangan, dengan tugas PBL 6 tentang pemilihan jenis usaha dan perizinan untuk produk pangan, saya agak kesulitan mendapatkan informasi terkait materi tersebut (pemilihan jenis usaha PIRT atau BPOM MD dan informasi yang terkait). Saran dari perspektif orang umum adalah menaruh lebih banyak informasi terkait alur (proses CAPA, hingga terbit) atau dokumen persyaratan IP CPPOB atau izin edar terkait di internet dll, karena ada beberapa informasi dari website BPOM (wasprod) yang tidak bisa diakses. Saya yang mengikuti magang SAPA Kampus memiliki akses untuk mendapatkan dokumen melalui materi pembekalan yang diberikan, namun pihak lain yang tidak magang sepertinya akan kesulitan mendapatkan informasi terkait dari internet.	
6		
6	Agar selalu ditingkatkan	
6	memuaskan	
6	Memuaskan	

	Untuk masukan, Penyisihan barang bukti yang akan di uji agar dibuatkan berita acara dan penimbangan berat barang bukti agar di tulis netto, berat yang disisih untuk diuji dan berat yang dikembalikan, selebihnya sudah sangat baik
6	ke depan perizinan lebih dipermudah lagi dan sering sosialisasi dengan para UMKM
6	
6	Tingkatkan terus layanan dan kualitas
6	Mantap
6	Pertahankan Jaya selalu
6	Kordinasi sudah baik
6	Sudah sangat baik
6	Sudah mantap
6	Kordinasinya sudah baik
6	Sangat puas dengan pelayanan BPOM
6	Oke
6	Semoga untuk rekom bisa lebih cepat diproses
6	pelayanan baik dan mudah dimengerti
6	Cukup baik dan terimakasih sudah banyak dibantu
6	Sudah sangat baik secara keseluruhan.
6	Cukup
6	Pertahankan
6	
6	
6	
6	
6	
6	cukup
6	Tetap pertahankan kinerja baik
6	Sangat baik
6	Sudah baik
5	BPOM JOSSS
6	pertahankan pelayanan yg sudah baik
6	Sudah baik
6	Sudah cukup baik
	⋮ ◀

Sudah cukup baik
teta semangat dalam melayani
Baik
Tambahan personil dalam pendampingan
Terus tingkat kan pelayanan untuk melayani masyarakat demi tercipta nya Indonesia emas 2045
Sukses selalu
Informasi pelayanan dan makanan sudah cukup mudah D akses dan jelas
Semoga pelayanan yang baik dapat dipertahankan
Kunjungan ke masyarakat
Semoga pelayanannya dipertahankan
Mohon tingkatkan pelayanan BPOM di kota daerah juga agar akses UMK lebih dekat dan cepat naik kelas
Cukup
Terima kasih
Pelayanan Sudah sangat baik
Pelayanan baik
Tetap dipertahankan pelayanannya yg sudah lebih baik
Cukup
Ijin memberi saran untuk harga cek bb sabu dan Inex tolong di turunin harga nya karna keterbatasan anggaran
cukup puas
Mantabb. Pelayanan sangat bagus serta gasil lab nya pun cepat keluar
No comment
BPOM SANGAT PROFESIONAL
Sudah baik
Lebih ditingkatkan lagi pelayanannya
"Dengan diselenggarakannya kegiatan Bimtek kepada Komunitas Desa Sidoharjo ini, semoga kedepannya masyarakat dapat menerapkan praktik Keamanan Pangan di keluarga masing-masing. Para kader Keamanan Pangan Desa Sidoharjo juga diharapkan mampu mengawal komunitasnya hingga Desa Sidoharjo menjadi Desa Pangan Aman dan Zero Stunting. Mari Wujudkan Pangan Aman, Cendana Sehat, harapan kita semua."
BPOM semoga lebih baik pelayanan ke masyarakat terutama di pasar natar



"Dengan diselenggarakannya kegiatan Bimtek kepada Komunitas Desa Sidoharjo ini, semoga kedepannya masyarakat dapat menerapkan praktik Keamanan Pangan di keluarga masing-masing. Para kader Keamanan Pangan Desa Sidoharjo juga diharapkan mampu mengawal komunitasnya hingga Desa Sidoharjo menjadi Desa Pangan Aman dan Zero Stunting. Mari Wujudkan Pangan Aman, Cendana Sehat, harapan kita semua."

BPOM semoga lebih baik pelayanan ke masyarakat terutama di pasar natar

Sudah sesuai dengan sop

Cukup

Lebih sering diberikan penyuluhan

Terima kasih untuk informasinya

baik

Pelayanan yang diberikan oleh Balai Besar POM di Lampung sudah sangat baik, mohon ke depannya dapat dipertahankan. Koordinasi berjalan dengan sangat lancar, petugas memberikan penjelasan dan informasi dengan sangat baik dan informatif. Kami sangat berharap kerjasama yang telah terbangun ini dapat berlanjut dan berkembang lebih baik dan lebih luas ke depannya.

pelayanan baik

jadi lebih baik lagi

Pertahankan yang sudah baik

SUDAH SANGAT BAIK

Dilanjutkan kegiatan tsb agar masyarakat memahami penting hidup sehat

Pelayanan di tingkatkan lagi

Cukup

Pelayanan di tingkatkan lagi

Jangan mahal mahal hehe

Sudah sangat baik informasi yang diberikan di desa

Semoga semakin baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan semakin cepat untuk hasil pemeriksaannya.

Agar harga tarif pemeriksaan narkotika dikembalikan ke tarif yg sebelumnya, dikarenakan yg saat ini terlalu mahal

Terima kasih untuk informasinya, sangat clear

Terimakasih BPOM sdh jelas informasinya

Biaya terlalu mahal sehingga kami melakukan tes lah untuk proses penyidikan baya dan narkoba dilakukan di lab pemerintah yang ada di provinsi lain. Saran agar biaya tes lab minimal kembali seperti sebelumnya. Terimakasih

<p>Biaya terlalu mahal sehingga kami melakukan tes lah untuk proses penyidikan baya dan narkoba dilakukan di lab pemerintah yang ada di provinsi lain. Saran agar biaya tes lab minimal kembali seperti sebelumnya. Terimakasih ???? Semoga BPOM Bander Lampung semakin PRIMA dalam memberikan layanan kepada Masyarakat sudah sangat memuaskan Agar lebih ditingkatkan untuk informasi pelayanan baik</p>
<p>Secara keseluruhan sudah OK, tolong terus di update e-BPOM terutama di Header dapat di edit ulang.</p>
<p>Agar kedepannya Semakin lebih baik lagi</p>
<p>Semoga BPOM Lampung kedepan menjadi acuan bagi pelayanan pengawesan obat dan makanan terbaik di Indonesia dan menjalin kerjasama dengan Mitra yg lebih luas baik pisang pelayanan, penelitian, edukasi dll. Kaya selalu BPOM Lampung Terus tingkatkan kualitas layanan Mensosialisasikan Informasi layanan pengaduan masyarakat Informasi obat dan makanan pada saat ada kegiatan atau event-event di tingkat kab./kota atau kelurahan sehingga semakin banyak masyarakat yang dapat memanfaatkan layanan. tolong untuk rate harga pengujian Lab lebih murah lagi atau bisa seperti dulu lagi</p>
<p>Pelayanan sudah sangat bagus Dipertahankan kinerja yang sudah baik ini . Tingkatkan terus kualitas pelayanan Pelayanan sudah sangat bagus Pelayanan baik, fast response Terimakasih atas pelayanan. Mohon dipertahankan secara keseluruhan pelayanan sudah sangat baik semoga selalu memberikan yg terbaik, terima kasih layanannya BPOM Lampung Semoga bppom lampung lebih efektif efisien dan memudahkan pengusaha, dan dapat membuat lampung lebih maju lagi. Semoga terus menjangkau banyak masyarakat, sehingga bisa membantu menyetatkan bangsa ini Terus berinovasi untuk semakin mempermudah proses yang diperlukan oleh perusahaan</p>
<p>Pelayanan sudah sangat baik dan sesuai</p>
<p>Terima kasih untuk kerja sama dan layanannya BPOM Lampung Terus tingkatkan layanan yang sudah baik Pertahankan. Pertahankan kinerja yang sudah baik Sarana/prasarana penunjang dan administrasi bisa lebih baik lagi. Terima kasih. Semoga menjadi unit pelayanan terbaik</p>

Berdasarkan hasil rekapitulasi tanggapan dari responden, sebagian besar berupa apresiasi layanan yang dinilai sudah cukup baik dan diharapkan bisa dipertahankan, bahkan ditingkatkan.

Adapun saran sebagian terkait tarif uji sampel kasus pro justisia yang masih dirasa cukup mahal. Hal ini telah dilakukan kaji ulang terhadap Metode Analisis sampel yang diuji, sehingga tarif bisa lebih murah.

Masukan, 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 Juli 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 97,68
- Untuk pengisian saran dan usulan, semua masukan responden telah ditindaklanjuti oleh substansi terkait, dan juga masukan positif serta apresiasi bagi petugas yang telah melaksanakan layanan dengan baik.

B. REKOMENDASI

Nilai terendah adalah di bagian Unsur ke 4 (U4) yaitu Biaya/tarif dan Sarana Prasarana (U9), untuk itu dilakukan rencana untuk tindak lanjut yaitu dengan mensosialisasikan kepada pelanggan terkait ke dua unsur tersebut dan membenahi sarana prasarana agar lebih nyaman dan mendukung kebutuhan semua pelanggan.

Bandar Lampung, Agustus 2025
Kepala Balai Besar POM di Bandar Lampung



Ani Fatimah Isfarjanti, S.Si., Apt., MH

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	-