

**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**NOVEMBER 2025**



**BALAI BESAR POM DI BANDAR LAMPUNG**  
**2025**

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>i</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
<b>BAB II</b> .....	<b>4</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....	<b>4</b>
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
<b>BAB III</b> .....	<b>7</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....	<b>7</b>
3.1 Jumlah Responden SKM .....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	9
<b>BAB IV</b> .....	<b>11</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM</b> .....	<b>11</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	11
<b>BAB V PENUTUP</b>	
<b>KESIMPULAN</b> .....	<b>13</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>14</b>
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 mengamalkan 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](https://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](https://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	30-31 Oktober 2025	2
2.	Pengumpulan Data/ Pengisian Kuesioner	3 - 28 November 2025	20
3.	Pengolahan Data dan Analisis	1 – 4 Desember 2025	3
4.	Pelaporan	4-5 Desember 2025	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 November tahun 2025 yakni sebanyak 22 orang.

### BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 3.1 Jumlah Responden SKM

Survei dilaksanakan pada bulan November 2025 dengan jumlah responden sebanyak 22 orang. Data responden sebagai berikut:

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	Laki-laki	9	40,91%
		Perempuan	13	59,09%
2	PENDIDIKAN	≤ SMA/Sederajat	13	59,09%
		DI/D2/D3	0	0,00%
		D4/S1	8	36,36%
		S2/Profesi/S3	1	4,55%
3	PEKERJAAN	Pelajar/Mahasiswa	10	45,45%
		PNS/TNI/Polri	5	22,73%
		Pegawai Swasta	2	9,09%
		Wiraswasta	1	4,55%
		Dosen/peneliti	1	4,55%
		Lainnya	3	13,64%
4	USIA	≤ 25 Tahun	12	54,55%
		26 – 30 Tahun	5	22,73%
		31 – 35 Tahun	4	18,18%
		36 – 40 Tahun	0	0,00%
		>40 Tahun	1	4,55%

Data survei dan perhitungan pada bulan November 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	
	1		2025-11-22 10:03:07	Safi'a Amalia	23	Perempuan	S1	Pegawai swasta	5	5	6	6	5	6	5	5	6	5	4		
	2		2025-11-26 09:58:19	Yolanda Erika	29	Perempuan	S1	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
	3		2025-11-26 09:59:45	Muhammad Farid	32	Laki-laki	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
	4		2025-11-26 10:08:49	Andika Ropi Arda	35	Laki-laki	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	baik
	5		2025-11-26 14:07:13	Muhammad Farid	32	Laki-laki	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sudah bagus
	6		2025-11-26 23:09:42	Johanes edy saputra simanjuntak	26	Laki-laki	S1	Lainnya	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sangat puas
	7		2025-11-27 14:53:16	Septi hartati	52	Perempuan	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	5	6	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	mohon bimbingan untuk proses selanjutnya
	8		2025-11-28 16:23:33	Amsal Salomo	24	Laki-laki	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
	9		2025-11-30 13:20:34	Dwi Revina Purnamasari	23	Perempuan	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan informati sangat cepat dan responsif, terima kasih atas kesempatan yang diberikan
	10		2025-11-30 13:26:51	Kania Dewi Pramesti	20	Perempuan	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	BBPOM di Bandar Lampung memiliki Layanan yang luar biasa, dan memberikan kesempatan yang luas bagi mahasiswa untuk menggali dan memberikan pengalaman yang sangat berharga, apresiasi dan terima kasih yang sangat dalam untuk BBPOM di Bandar Lampung
	11		2025-11-30 13:31:06	Repaldi Febrlan Yusuf	23	Laki-laki	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	BPOM Lampung terbaik, pelayanan cepat dan informatif, terima kasih untuk experienyanya
	12		2025-11-30 13:33:33	?Purnama Dewi	28	Perempuan	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Petugas layanan sangat informatif, informasi yang disajikan jelas, kualitas petugas layanan terbaik
	13		2025-11-30 13:35:10	Tri Setiawan	28	Laki-laki	S1	Pelajar /mahasiswa	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5 BPOM terbaik dikelasnya
	14		2025-11-30 13:34:30	Suci Indah Fajar Yanti	21	Perempuan	S1	Pelajar /mahasiswa	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Terimakasih, semoga lebih baik dan lebih maju
	15		2025-11-30 13:38:02	Assyfa Wulan Saltri	24	Perempuan	S1	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	semoga lebih bagus dan baik kedepannya
	16		2025-11-30 13:35:35	Nanda novita	23	Perempuan	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	pelayanan cepat, mudah, gratis, petugas layanan ramah dan membantu serta menyediakan informasi yang lengkap, keren BPOM Lampung
	17		2025-11-30 13:36:57	risika mulia usman	23	Perempuan	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	mantap, keren, pelayanan publik terbaik disemua lini
	18		2025-11-30 13:40:42	Anis Roudotul Hasanah	21	Perempuan	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5 Terima kasih BPOM, semoga semakin maju dan semangat dalam mendukung masyarakat
	19		2025-11-30 13:51:36	Nurul Hidayati	32	Perempuan	S2/Profesi/S3	Peneliti/dosen	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6 Sangat puas, terima kasih BBPOM di Bandar Lampung ????
	20		2025-11-30 19:42:18	Ramdan Syahputra	25	Laki-laki	S1	Lainnya	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
	21		2025-11-30 19:43:50	FANIA NUR IZZATI	26	Perempuan	S1	Lainnya	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	5	6	
	22		2025-11-30 19:51:30	Ahmad Kholidi	15	Laki-laki	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6 lebih bagus lagi

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 5-6 dan nilai tiap unsur berada pada kisaran 96,97 – 99,24 yang artinya berada pada kriteria layanan Sangat Baik. Hasil perhitungan SKM total menunjukkan bahwa untuk nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada bulan November 2025 adalah 98,29.

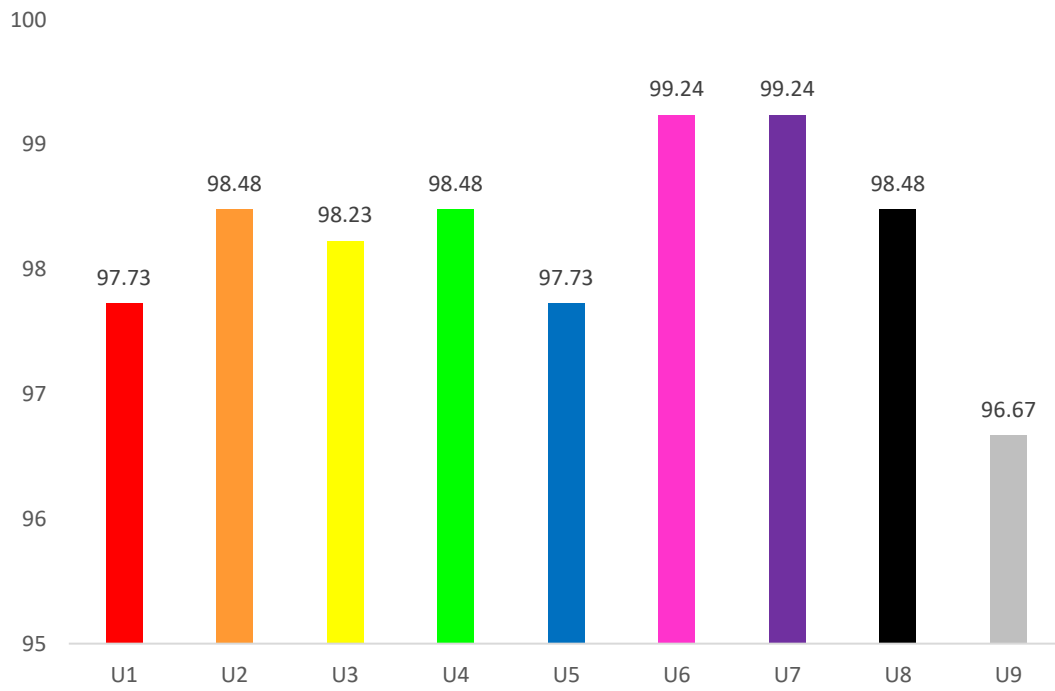
Capaian tertinggi pada unsur Kompetensi Pelaksana (U6) dan Perilaku Pelaksana (U7) dengan skor 99,24 dan capaian terendah pada unsur sarana dan prasarana (U9) dengan skor 96,97 namun masih berkriteria sangat baik.

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

#### a. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

<b>Unsur Pelayanan</b>		<b>Nilai</b>
U1	Persyaratan	97,73
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	98,48
U3	Waktu Penyelesaian	98,23
U4	Biaya/Tarif	98,48
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	97,73
U6	Kompetensi Pelaksana	99,24
U7	Perilaku Pelaksana	99,24
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	98,48
U9	Sarana dan Prasarana	96,67
<b>Nilai SKM Unit Layanan</b>		<b>97,73</b>

## Nilai IKM per Unsur Layanan



Nilai

- |   |  |
|---|--|
| ■ 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 terendah dengan nilai unsur sarana dan prasarana (U9) dengan skor 96,67 sedangkan capaian tertinggi adalah unsur Kompetensi Pelaksana (U6) dan Perilaku Pelaksana (U7) dengan skor 99,24. Mutu pelayanan secara rata-rata untuk semua unsur layanan masih dalam kategori sangat baik dengan memberikan skor 5 dan 6 pada semua unsur layanan.

Umpan balik berupa saran dan masukan dari pelanggan:

Baik
Sudah bagus
Sangat puas
mohon bimbingan untuk proses selanjutnya
Pelayanan informasi sangat cepat dan responsif, sangat dibantu, terima kasih atas kesempatan yang diberikan
BBPOM di Bandar Lampung memiliki Layanan yang luar biasa, dan memberikan kesempatan yang luas bagi mahasiswa untuk menggali dan memberikan pengalaman yang sangat berharga, apresiasi dan terima kasih yang sangat dalam untuk BBPOM di Bandar Lampung
BPOM Lampung terbaik, pelayanan cepat dan informatif, terima kasih untuk experiencenya
Petugas layanan sangat informatif, informasi yang disajikan jelas, kualitas petugas layanan terbaik
BPOM terbaik dikelasnya
Terimakasih, semoga lebih baik dan lebih maju
semoga lebih bagus dan baik kedepannya
pelayanan cepat, mudah, gratis, petugas layanan ramah dan membantu serta menyediakan informasi yang lengkap, keren BPOM Lampung
mantap, keren, pelayanan publik terbaik disemua lini
Terima kasih BPOM, semoga semakin maju dan semangat dalam mengedukasi masyarakat
Sangat puas, terima kasih BBPOM di Bandar Lampung ????
lebih bagus lagi

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 meningkatkan sarana dan prasarana untuk 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 November 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 97,73.
- 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, 5 Desember 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	-