

**LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN 3**



**BALAI BESAR POM DI BANDAR LAMPUNG
2023**

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	5
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)	7
BAB IV	10
ANALISIS HASIL SKM	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	10
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 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 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 Tahun 2023 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 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	10 – 21 Juli	9
2.	Pengumpulan Data/ Pengisian Kuesioner	1 Agustus-30 Sept	42
3.	Pengolahan Data dan Analisis	2 Okt – 6 Okt	5
4.	Pelaporan	9 Okt – 13 Okt	5

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan jumlah responden, terlebih dahulu menghitung jumlah populasi penerima layanan pada periode sebelumnya dari setiap jenis layanan Balai Besar POM di Bandar Lampung. Selanjutnya, dari jumlah populasi tersebut dilakukan perhitungan berdasarkan tabel Krejcie and Morgan sesuai PermenPAN dan RB nomor 14 tahun 2017 sehingga didapatkan jumlah minimum sampel yang akan dijadikan sebagai responden. Berikut jumlah populasi dan sampel Balai Besar POM di Bandar Lampung tahun 2023

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap	0	0
2	Rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	1	1
3	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	0	0
4	Surat keterangan ekspor Obat dan Makanan	0	0
5	Surat keterangan impor Obat dan Makanan	0	0
6	Pengujian Obat dan Makanan	8	8
7	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	32	32
8	Sertifikasi cara distribusi obat yang baik	2	2
9	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap	0	0
Jumlah		43	43

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 89 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	Laki-laki	17	39,53 %
		Perempuan	26	60,47 %
2	PENDIDIKAN	≤ SMA/Sederajat	21	48,84 %
		DI/D2/D3	0	0 %
		D4/S1	17	39,53 %
		S2/Profesi/S3	5	11,63 %
3	PEKERJAAN	PNS/TNI/Polri	13	30,23 %
		Pegawai Swasta	0	0 %
		Wiraswasta	8	18,60 %
		Pelajar/Mahasiswa	16	37,21 %
		Lainnya	6	13,95 %
4	USIA	≤ 25 Tahun	16	37,21 %
		26 – 30 Tahun	4	9,30 %
		31 – 35 Tahun	5	11,63 %
		36 – 40 Tahun	8	18,60 %
		≥ 41 Tahun	10	23,26 %

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

Pengolahan data SKM menggunakan excel dan diperoleh hasil sebagai berikut :

a. Nilai SKM per jenis layanan

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	Tidak ada responden									
Sertifikasi cara distribusi obat yang baik	83,33	83,33	83,33	83,33	83,33	83,33	83,33	83,33	83,33	83,33
Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik golongan B	Tidak ada responden									
Pengujian Obat dan Makanan	97,22	97,22	95,83	95,83	95,83	97,22	95,83	97,22	95,83	96,45
Pengaduan masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	96,35	96,35	95,31	94,79	96,35	96,88	96,35	96,35	96,35	96,12
Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap	Tidak ada responden									
Rekomendasi sebagai pemenuhan notifikasi kosmetika	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	Tidak ada responden									
Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	Tidak ada responden									

b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan tahun 2022 dan 2023

Unsur Pelayanan		2022	2023	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	94,75	96,12	1,37
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	94,75	96,12	1,37
U3	Waktu Penyelesaian	96,00	95,35	- 0,65
U4	Biaya/Tarif	93,50	94,96	1,46
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	95,50	96,12	0,62
U6	Kompetensi Pelaksana	95,00	96,51	1,51
U7	Perilaku Pelaksana	96,25	96,12	-0,13
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	95,50	96,12	0,62
U9	Sarana dan Prasarana	95,00	96,12	1,12
	Nilai SKM Unit Layanan	95,62	96,03	0,12

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



Keterangan:

No	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

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil SKM triwulan 3 tahun 2023, telah dilakukan analisis penyebab permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dan disusun rencana tindak lanjut perbaikan, yaitu:

No	Jenis Layanan	Unsur layanan dengan Nilai Terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline	PiC
1	Sertifikasi cara distribusi obat yang baik	Semua unsur bernilai sama	Responden hanya 1, sudah memberi nilai yang baik tapi belum maksimal.	Akan dilakukan bimbingan yang lebih baik kepada pelanggan lain, dan terus mengawal proses sertifikasi CDOB responden tersebut.	12 November 2023	Ketua Tim Sertifikasi
2	Pengujian Obat dan Makanan	Waktu Penyelesaian Biaya/Tarif Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Perilaku Pelaksana Sarana dan Prasarana	Nilai yang diberikan sama untuk 5 unsur tersebut, yaitu sangat baik. Tapi beberapa customer baru ada yang belum terlalu paham terkait tata cara pengujian sampel pihak ketiga.	Ketua Tim Pengujian akan mensosialisasikan lagi kepada tim pengujian untuk dapat selalu mengerjakan sampel tepat waktu dan reagen juga selalu tersedia. Sosialisasi melalui media sosial terkait layanan pengujian Melakukan coaching kepada petugas layanan terkait bagaimana menghadapi customer yang mengajukan sampel pihak ke tiga		Ketua Tim Pengujian Laboratorium Ketua Tim Infokom
3	Pengaduan masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	Biaya/tarif Waktu penyelesaian	Sebagian masyarakat masih menganggap mahal biaya pengujian sampel pihak ketiga Sebagian masyarakat belum mengetahui berapa lama waktu pengujian	Sosialisasi lebih luas melalui media sosial, subsite BPOM Lampung maupun melalui kegiatan KIE lainnya.	15 November 2023	Ketua Tim Infokom
4	Rekomendasi sebagai pemenuhan notifikasi kosmetika	Semua unsur bernilai sama	Nilai semua unsur sudah sangat baik	Akan dipertahankan		Ketua Tim Sertifikasi

Berdasarkan hasil rekapitulasi tanggapan dari responden, sebagian besar berupa apresiasi layanan yang dinilai sudah cukup baik dan diharapkan bisa dipertahankan, bahkan ditingkatkan. Kompetensi petugas mendapatkan nilai tertinggi dari penilaian responden, yaitu 96,51. Diharapkan semua petugas layanan dapat mempertahankan nilai tersebut dengan terus memperbarui informasi terkait persyaratan izin edar dan perkembangan terbaru dari produk obat dan makanan.

Ada beberapa masukan yang dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- BPOM semakin banyak pelayanan publik
- BPOM semakin banyak memberikan informasi obat dan makanan di desa dan sekolah
- Permohonan AC ditambah di ruang layanan supaya makin dingin
- BPOM memberikan izin mahasiswa untuk penelitian
- Dan apresiasi lainnya yang mengharapakan BBPOM Lampung dapat mempertahankan layanan bahkan bisa ditingkatkan kembali.
- Sangat terbantu dengan layanan via whatsApp dan telpon

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

Masyarakat berharap adanya sarana prasarana yang lebih baik untuk pelayanan BBPOM Lampung. Untuk ruang pelayanan sudah dilakukan perbaikan menjadi lebih nyaman, dan akan berproses untuk melengkapi lagi fasilitas bagi difabel. Pendingin udara akan lebih sering dibersihkan agar bisa lebih maksimal.

Kegiatan penyuluhan atau KIE kepada masyarakat akan lebih ditingkatkan, baik melalui kegiatan Tomas, Replikasi Program Desa Pangan Aman (yang sudah dilakukan di Kota Metro) dan juga sosialisasi kepada sekolah yang berkunjung melalui kegiatan Tour Edukasi. Dalam KIE bersama masyarakat selalu disampaikan juga terkait jenis layanan apa yang ada di BBPOM Lampung dan juga mensosialisasikan subsite dan sosial media agar masyarakat bisa lebih cepat mendapatkan informasi terkait obat dan makanan.

BAB V KESIMPULAN

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) triwulan 3 di BBPOM di Bandarlampung tahun 2023 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 96,03.
- Unsur pelayanan yang termasuk unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Biaya/Tarif dan Perilaku Pelaksana.
- Unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kompetensi Pelaksana.

Bandar Lampung, 13 Oktober 2023
Kepala Balai Besar POM di Bandar Lampung

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



LAMPIRAN

1. Kuesioner

Dapat dilihat pada link sebagai berikut:

<https://bit.ly/SurveiKepuasanBPOMLampung>