

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN 4



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 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 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	18 – 22 September	5
2.	Pengumpulan Data/ Pengisian Kuesioner	2 Okt -30 Sept	62
3.	Pengolahan Data dan Analisis	5 Jan – 12 Jan 2024	6
4.	Pelaporan	15 Jan – 19 Jan 2024	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 kosmetika yang baik golongan B	1	1
2	Rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	0	0
3	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	12	12
4	Surat keterangan ekspor Obat dan Makanan	3	3
5	Surat keterangan impor Obat dan Makanan	0	0
6	Pengujian Obat dan Makanan	13	13
7	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	39	39
8	Sertifikasi cara distribusi obat yang baik	3	3
9	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap	0	0
Jumlah		71	71

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	35	49,30 %
		Perempuan	36	50,70 %
2	PENDIDIKAN	≤ SMA/Sederajat	22	30,99 %
		DI/D2/D3	7	9,86 %
		D4/S1	31	43,66 %
		S2/Profesi/S3	11	15,50 %
3	PEKERJAAN	PNS/TNI/Polri	22	30,99 %
		Pegawai Swasta	12	16,90 %
		Wiraswasta	7	9,86 %
		Pelajar/Mahasiswa	19	26,76 %
		Lainnya	1	1,41%
4	USIA	≤ 25 Tahun	21	29,58 %
		26 – 30 Tahun	10	14,08 %
		31 – 35 Tahun	11	15,50 %
		36 – 40 Tahun	14	19,72 %
		≥ 41 Tahun	15	21,13 %

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	94,44	93,08	98,61	97,22	95,83	94,44	98,61	98,61	95,83	96,30
Sertifikasi cara distribusi obat yang baik	100	100	94,44	94,44	100	88,89	100	100	94,44	96,91
Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik golongan B	88,67	83,33	100	100	100	100	100	100	100	94,44
Pengujian Obat dan Makanan	98,72	98,72	96,15	94,87	96,15	97,44	97,44	97,44	97,44	97,15
Pengaduan masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	95,30	96,15	96,15	94,02	94,02	94,44	94,02	95,30	95,30	94,97
Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap	Tidak ada responden									
Rekomendasi sebagai pemenuhan notifikasi kosmetika	Tidak ada responden									
Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	Tidak ada responden									
Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	91,67	95,83	95,83	91,67	96,83	95,83	95,83	95,83	95,83	94,91

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

Unsur Pelayanan		2022	2023	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	93,75	94,25	0,5
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	92,5	95,5	3,0
U3	Waktu Penyelesaian	93,00	96,75	3,75
U4	Biaya/Tarif	95,00	96,00	1,00
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	95,50	96,25	0,75
U6	Kompetensi Pelaksana	95,50	96,5	1,00
U7	Perilaku Pelaksana	96,25	97,25	1,00
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	97,25	97,75	0,75
U9	Sarana dan Prasarana	97,25	97,5	0,25
	Nilai SKM Unit Layanan	95,25	96,42	1,17

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	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Responden sebagian belum memahami Sistem, Mekanisme dan Prosedur untuk mendapatkan layanan	Akan dilakukan sosialisasi terkait jenis layanan di medsos	12 Februari 2024	Ketua Tim Infokom
2	Pengujian Obat dan Makanan	Biaya/Tarif	Responden masih merasakan biaya uji cukup mahal	Sosialisasi melalui media sosial terkait biaya layanan pengujian	12 Februari 2024	Ketua Tim Pengujian Laboratorium Ketua Tim Infokom
3	Pengaduan masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	Biaya/tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Perilaku pelaksana	Sebagian masyarakat masih menganggap mahal biaya pengujian sampel pihak ketiga, apa spesifikasi pengujian. Untuk perilaku pelaksana terkadang ada customer yang memerlukan bimbingan ke aplikasi izin edar, dan sebagian belum menguasai	Sosialisasi lebih luas melalui media sosial, subsite BPOM Lampung maupun melalui kegiatan KIE lainnya. Pelatihan tentang tata cara registrasi melalui aplikasi	12 Februari 2023	Ketua Tim Infokom Ketua Tim Sertifikasi
4	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik golongan B	Unsur Persyaratan	Responden belum terlalu memahami persyaratan	Sosialisasi lebih dalam tentang persyaratan kosmetika kepada responden	12 Februari 2023	Ketua Tim Sertifikasi
5	Sertifikasi cara distribusi obat yang baik	Kompetensi Pelaksana	Persyaratan tentang CDOB belum sepenuhnya dipahami petugas layanan	Akan mempelajari lebih mendalam terkait peraturan terbaru CDOB	12 Februari 2023	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. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan mendapatkan nilai tertinggi dari penilaian responden, yaitu 97,75. Diharapkan semua petugas layanan dapat mempertahankan nilai tersebut dengan terus memberikan layanan terbaik kepada masyarakat yang akan menyampaikan pengaduan terkait obat dan makanan. Kondisi ini juga dipermudah dengan adanya layanan Call Me Back Ulun Lampung yang merupakan layanan via telpon/WA yang sangat membantu masyarakat lebih mudah menyampaikan pengaduan dan mendapatkan informasi.

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

- Pelayanan nya sangat puas & pertahankan itu
- Gedung pertemuan sudah bagus dan baik akan tetapi lebih baik lagi jika jumlah meja di tambah, agar pada saat asisten maupun kegiatan lain, peserta akan lebih mudah dan nyaman untuk menyimak, mencatat, mengetik di laptop atau notebook. Permohonan AC ditambah di ruang layanan supaya makin dingin
- Saran sy Lebih di banyakin lagi pertemuan/sosialisasi agar masyarakat lebih bertambah ilmu nya
- Pelayanan cukup baik, pengaduan dapat melalui media sosial , menyampaikan mudah di mengerti
- Dan apresiasi lainnya yang mengharapakan BBPOM Lampung dapat mempertahankan layanan bahkan bisa ditingkatkan kembali.

BAB V KESIMPULAN

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) triwulan 4 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 96,42.
- Unsur pelayanan yang termasuk unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Persyaratan
- Unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan, Sarandan Masukan.

Bandar Lampung, 13 Januari 2024
Kepala Balai Besar POM di Bandar Lampung



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

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Dapat dilihat pada link sebagai berikut:

<https://bit.ly/SurveiKepuasanBPOMLampung>