

**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN**  
**MASYARAKAT (SKM)**  
**TRIWULAN 4**  
**(OKTOBER - DESEMBER 2022)**



**BALAI BESAR POM DI BANDAR LAMPUNG**  
**2022**

## 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	5
<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)	7
<b>BAB IV</b>	<b>10</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM</b>	<b>10</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM	11
<b>BAB V</b>	<b>13</b>
<b>KESIMPULAN</b>	<b>13</b>
<b>LAMPIRAN</b>	<b>14</b>
1. Kuesioner	14
2. Hasil Pengolahan Data	14
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM	14
4. Berita Acara FKP Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM	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 Tahun 2022 pada Balai Besar POM di Bandar Lampung dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (sebagaimana terlampir).

### **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 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Oktober	8
2.	Pengumpulan Data/ Pengisian Kuesioner	Oktober-Desember	14
3.	Pengolahan Data dan Analisis	Desember	5
4.	Pelaporan	Desember	3

### 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 triwulan 4 tahun 2022

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Layanan Informasi dan Pengaduan (termasuk edukasi, kunjungan, pelatihan/bimtek, KIE lainnya)	59	48
2	Layanan SKI/SKE	7	7
3	Layanan Pengujian	7	7
<b>Jumlah</b>		<b>83</b>	<b>62</b>

**BAB III**  
**HASIL PENGOLAHAN DATA SKM**

**3.1 Jumlah Responden SKM**

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 62 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	Laki-laki	17	27,41%
		Perempuan	45	72,59%
2	PENDIDIKAN	≤ SMA/Sederajat	11	17,74%
		DI/D2/D3	11	17,74%
		D4/S1	37	59,68%
		S2/Profesi/S3	3	4,84%
3	PEKERJAAN	PNS/TNI/Polri	8	12,9%
		Pegawai Swasta	6	9,68%
		Wiraswasta	6	9,68%
		Pelajar/Mahasiswa	40	64,52%
		Lainnya	0	0%
4	Usia	≤ 25 Tahun	44	70,97%
		26 – 30 Tahun	5	8,06%
		31 – 35 Tahun	3	4,84%
		36 – 40 Tahun	4	6,45%
		≥ 41 Tahun	6	9,68%

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

Pengolahan data SKM menggunakan excel dan diperoleh hasil sebagai

berikut :

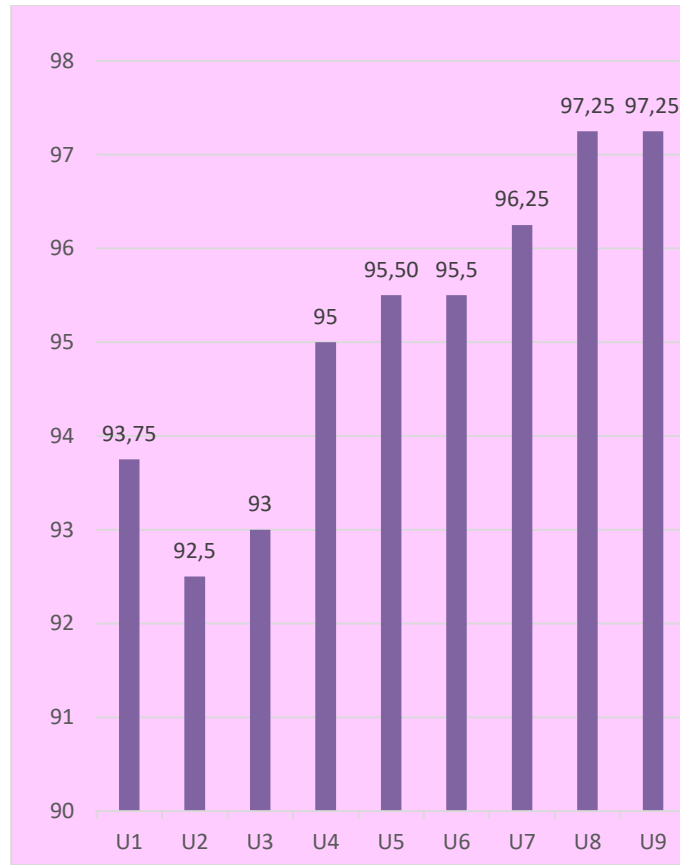
a. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

Uraian	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Nilai SKM per unsur	93,75	92,5	93,00	95,00	95,50	95,50	96,25	97,25	97,25
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
<b>Nilai SKM Unit Layanan</b>	<b>95,25 (A atau Sangat Baik)</b>								

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

**NILAI SKM PER UNSUR LAYANAN  
TRIWULAN 4 TAHUN 2022**



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

## BAB IV. ANALISIS HASIL SKM

### 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data diketahui bahwa :

1. Nilai SKM triwulan 4 tahun 2022 terendah pada unsur:
  - a. Sistem, Mekanisme dan Prosedur dengan nilai 92,50
  - b. Waktu penyelesaian dengan nilai 93,00
  - c. Persyaratan dengan nilai 93,75
  
2. Nilai SKM triwulan 4 tahun 2022 tertinggi pada unsur:
  - Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai 97,25
  - Sarana dan Prasarana dengan nilai 97,25

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- Tetap mempertahankan pelayanan yang baik
- Tetap mempertahankan sikap komunikatif
- Tarif e reg jangan dinaikkan

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

Sistem, Mekanisme dan Prosedur sudah diupayakan baku dan mudah dipahami masyarakat. Adapun masih belum cukup mudah bagi beberapa customer, akan dijadikan evaluasi untuk menyederhanakan dan membuat informasi yang lebih mudah serta gampang diterima masyarakat, melalui media sosial ataupun dalam penyampaian langsung.

Pada permasalahan waktu penyelesaian, akan dikoordinasikan dengan semua pihak pelayanan agar memperhatikan kembali target penyelesaian layanan sesuai SOP. Setelah itu akan dilakukan sosialisasi terkait layanan Waktu Penyelesaian.

Untuk itu BBPOM di Bandar Lampung terus melakukan peningkatan informasi, sosialisasi kepada masyarakat, di antaranya melalui media sosial terkait biaya atau tarif yang sudah menjadi ketetapan dan akan menjadi pendapatan negara bukan pajak bagi negara.

#### 4.2 Rencana Tindak Lanjut

Rencana tindak lanjut akan dilakukan untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuat dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari 3 unsur yang paling rendah hasilnya.

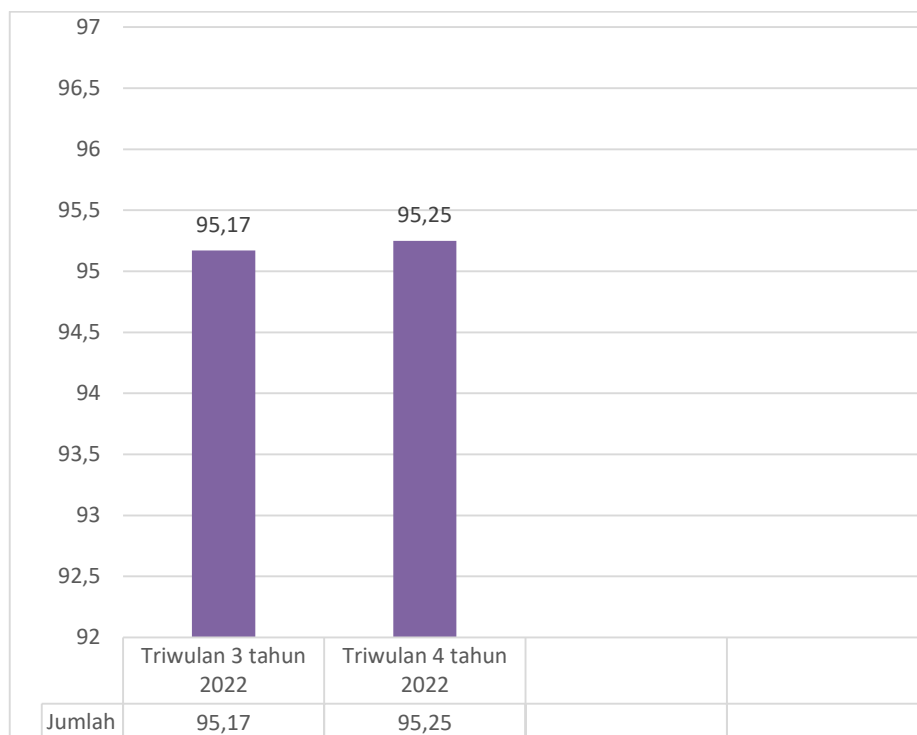
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat internal pada tanggal 28 Desember 2022 dan dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu			Penanggung Jawab
			Bulan Oktober	Bulan November	Bulan Desember	
1	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Sosialisasi tentang biaya/tarif kepada masyarakat, yang menyesuaikan dengan metode uji dan instrumen peralatan yang semakin baik.	V	V	V	Koordinator Infokom
2	Waktu Pelayanan	Selalu mengupdate persyaratan pelayanan melalui subsite dan medsos BBPOM di Bandar Lampung	V	V	V	Koordinator Infokom, Koordinator Pengujian dan Sub Koord Sertifikasi
3	Persyaratan	Sosialisasi lebih intensif melalui media sosial ataupun saat pelanggan datang langsung terkait Sistem, Mekanisme dan Prosedur	V	V	V	Koordinator Infokom

## 5.2 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Balai Besar POM di Bandar Lampung dapat dilihat melalui grafik berikut :

**NILAI SKM TRIWULAN 3 TAHUN 2022 DAN TRIWULAN 4 TAHUN 2022**



Triwulan	Nilai SKM
3 (2022)	95,17
4 (2022)	95,25

Berdasarkan tabel di atas terlihat ada sedikit peningkatan nilai dari Triwulan 3 tahun 2022 ke Triwulan 4 tahun 2022. Ini disebabkan karena adanya sosialisasi dan publikasi yang intensif tentang semua layanan yang tersedia di BBPOM Lampung. Media sosial yang lebih interaktif sangat berpengaruh dalam menyampaikan pesan layanan kepada masyarakat.

## **BAB V KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama triwulan ke 4 (empat) mulai Oktober hingga Desember 2022, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelayanan di Balai Besar POM di Bandar Lampung secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 95,25
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sistem, Mekanisme dan Prosedur, Waktu Pelayanan, dan Persyaratan
- Unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan serta Sarana dan Prasarana dengan nilai 97,25

Bandar Lampung, Desember 2022  
Plt. Kepala Balai Besar POM di Bandar Lampung



Drs. Zamroni, Apt.

# LAMPIRAN

## 1. Kuesioner

Dapat dilihat pada link sebagai berikut: [bit.ly/SurveiKepuasanBPOM](https://bit.ly/SurveiKepuasanBPOM)

## 2. Hasil Olah Data SKM

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	
1																	
2		UNIT PFI RYANAN		Buku Desain Prosedur Obat dan Makanan di Bandara Lampung													
3		ALAMAT		An. G. S. Jie No. 115, Banda Lampung													
4		TELIFAKS		011-353221													
5																	
6				Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan 4 Tahun 2022													
7																	
8				NILAI PELAYANAN													
9		No Pertanyaan	1	2	3	4	5	6	7	8	9						
10		RESPONDEN	01	02	03	04	05	06	07	08	09						
11		S1	5	6	5	6	5	6	4	6	5						
12		01	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4					
13		Jumlah Responden	02														
14		Jumlah Nilai Perantara	343	348	346	354	355	355	359	362	362						
15		Nilai Rata-Rata Perantara	5,81	5,81	5,88	5,75	5,75	5,75	5,77	5,84	5,84						
16		Bobot per Item	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00					5,00	
17		Bobot x Rata-rata	5,81	5,81	5,88	5,75	5,75	5,75	5,77	5,84	5,84						
18		Nilai	5,72														
19		Nilai IKM	3,01														
20																	
21																	
22																	
23																	
24																	
25																	
26																	
27																	
28																	
29																	
30																	
31																	
32																	
33			3,75	3,74	3,72	3,8	3,82	3,82	3,85	3,85	3,89						
34			30,75	30,5	31	36	36,5	36,5	36,15	37,25	37,15						
35																	
36																	
37																	
38																	
39																	
40																	
41																	
42																	