

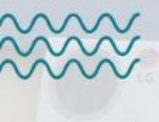
LAPORAN PELAKSANAAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Balai Besar POM di Bandar Lampung



2025



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	1
BAB I	2
PENDAHULUAN	2
1.1 Latar Belakang	2
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	3
1.3 Maksud dan Tujuan.....	3
1.4 Pelaksana SKM.....	4
1.5 Metode Pengumpulan Data.....	4
1.6 Lokasi Pengumpulan Data	5
1.7 Waktu Pelaksanaan SKM	5
1.8 Penentuan Jumlah Responden	5
BAB II	7
ANALISIS DATA SKM	7
2.1 Jumlah Responden SKM	7
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	8
2.3 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Rencana Tindak Lanjut	9
2.4 Tren Nilai SKM	11
BAB III	13
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	13
BAB IV	15
KESIMPULAN	15
LAMPIRAN	16
1. Kuesioner	16
2. Hasil Olah Data SKM.....	16
3. Foto Tindak Lanjut SKM Sebelumnya	16

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.

1.4 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 pada Balai Besar POM di Bandar Lampung dengan membentuk tim pelaksana kegiatan.

1.5 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 :

- **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- **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.
- **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.
- **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
- **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

- **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).

1.6 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.

1.7 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.	Tahapan Kegiatan	Periode Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan pelaksanaan		
	a. Pengumpulan data jenis dan pengguna layanan	Minggu II Januari s.d. Minggu IV Februari 2025	
	b. Penetapan target responden survei dan penyiapan tautan survei	Minggu I s.d. III Maret 2025	
2.	Pelaksanaan survei oleh UPP	15 April s.d. 18 Juli 2025	
3.	Pengolahan survei	Minggu III April s.d. Minggu II Agustus 2025*	
4.	Pelaporan survei oleh UPP	Minggu III s.d. Minggu IV Agustus 2025	

1.8 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 2025.

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	78	14
2	Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	221	14
3	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	29	3
4	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	2	1
5	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	1	1
6	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	2	1
7	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	125	30
8	Pengujian Obat dan Makanan	256	55
9	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	424	83
Jumlah		1138	202

BAB II
ANALISIS DATA SKM

2.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 202 orang responden, dengan rincian sebagaiberikut :

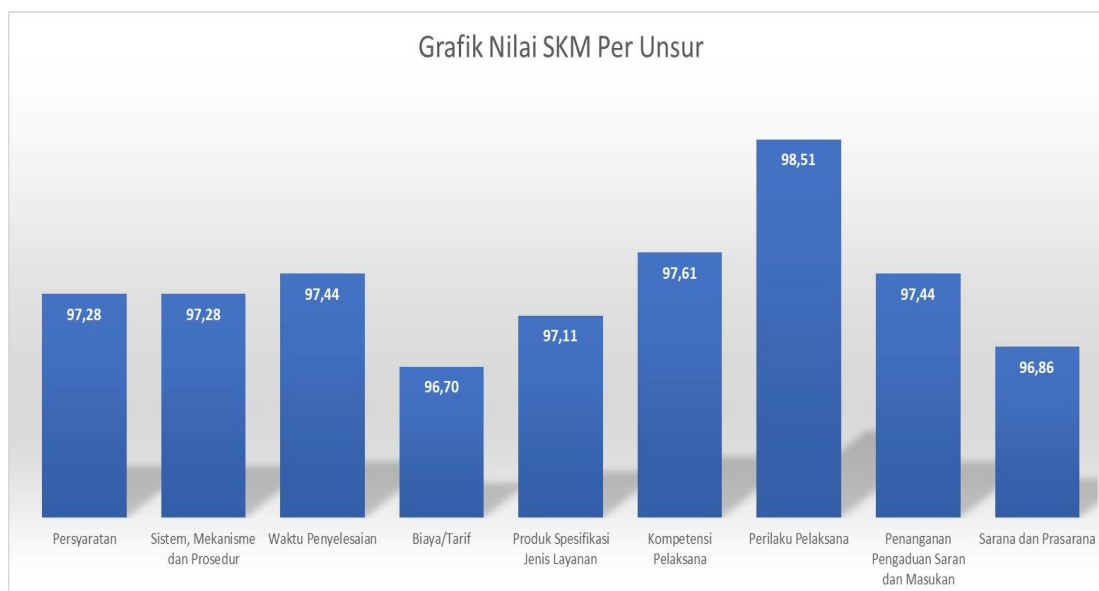
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	Laki-laki	118	58,42 %
		Perempuan	84	41,58 %
2	PENDIDIKAN	≤ SMA/Sederajat	66	32,67 %
		DI/D2/D3	11	5,45%
		D4/S1	96	47,52 %
		S2/Profesi/S3	29	14,36 %
3	PEKERJAAN	PNS/TNI/Polri	68	33,66 %
		Pegawai Swasta	43	21,29 %
		Wiraswasta	44	21,78 %
		Pelajar/Mahasiswa	22	10,89 %
		Lainnya	25	12,87 %
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	202	100%

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

Pengolahan data SKM menggunakan excel dan diperoleh hasil sebagai

a. Nilai SKM per jenis layanan

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	94.05	97.62	94.44	94.05	92.86	96.43	97.62	94.05	90.48	90.48
Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	97.62	97.62	96.83	97.62	97.62	97.62	97.62	96.43	96.43	97,27
Sertifikasi cara distribusi obat yang baik	83.33	83.33	94.44	94.44	94.44	94.44	100.00	94.44	94.44	92.59
Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik	83.33	100.00	94.44	83.33	83.33	100.00	100.00	100.00	83.33	91.98
Rekomendasi sebagai pemenuhan notifikasi kosmetika	83.33	83.33	88.89	83.33	100.00	83.33	100.00	100.00	83.33	89.51
Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	96.67	96.11	98.15	97.22	97.78	98.89	99.44	96.11	97.78	97.57
Pengujian Obat dan Makanan	98.18	97.27	97.47	95.15	96.97	97.58	98.18	98.18	98.18	97.46
Pengaduan masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	98.19	98.19	97.99	98.19	97.79	97.59	98.59	98.19	97.19	97.99
Rerata IKM Per Unsur	97.28	97.28	97.44	96.70	97.11	97.61	98.51	97.44	96.86	97.36
IKM Unit Layanan	97.36									
Mutu Unit Layanan	A									



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek Biaya/Tarif layanan dan Sarana Prasarana merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Unsur Biaya/Tarif mendapatkan nilai terendah yaitu 96,70. Selanjutnya Sarana Prasarana yang mendapatkan nilai 96,86 adalah nilai terendah kedua.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa Biaya/Tarif untuk pengujian sampel pihak ke tiga dirasa terlalu mahal dan mengalami kenaikan signifikan dari tahun sebelumnya. Selain itu, untuk Sarana Prasarana penunjang dan administrasi diharapkan bisa lebih ditingkatkan.

Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan peninjauan kembali terkait Metoda Analisis Pengujian Sampel Pihak ke Tiga, sehingga Biaya/Tarif sampel utamanya untuk kasus sampel pro justisia bisa lebih murah. Administrasi juga akan dipercepat melalui SIPT, dimana hasil pengujian bisa langsung didapatkan melalui akun pengirim sampel, tidak perlu diambil lagi ke kantor BBPOM di Bandar Lampung.

Adanya penyesuaian ini akan disosialisasikan kepada pengguna layanan baik secara langsung maupun melalui media social BBPOM di Bandar Lampung.

No	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan nilai terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline	PI C
1	Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	Sarana dan prasarana	Masyarakat umum belum sepenuhnya mengetahui bagaimana alur dan jenis persyaratan, biaya tarif, terkait layanan yang diberikan oleh BBPOM di Bandar Lampung	1. Pelaksanaan Forum Konsultasi Publik (FKP) untuk membahas permasalahan yang dihadapi pelaku usaha sehubungan pengajuan perizinan serta menampung masukan masyarakat guna perbaikan layanan di BBPOM di Bandar Lampung	September – Oktober 2025	Ketua Tim Infokom dan Sertifikasi
		Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan				
		Persyaratan dan biaya				
2	Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	Sarana dan prasarana	Masyarakat umum belum sepenuhnya mengetahui bagaimana alur dan jenis persyaratan, biaya tarif, terkait layanan yang			
		Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan				

No	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan nilai terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline	PI C
		Waktu penyelesaian	diberikan oleh BBPOM di Bandar Lampung	<p>2. Melakukan koordinasi internal intensif dan membangun komunikasi efektif kepada setiap petugas pelayanan agar dapat terus meningkatkan sikap dan perilaku saat memberikan pelayanan dan menangani pengaduan.</p> <p>3. Menata dan melengkapi fasilitas di ruang layanan agar lebih nyaman dan representatif bagi semua pelanggan yang datang</p>		
3	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	Persyaratan	Masyarakat umum belum sepenuhnya mengetahui alur dan jenis persyaratan terkait layanan yang diberikan oleh BBPOM di Bandar Lampung			
		Sistem, mekanisme, dan prosedur				
		Sarana dan prasarana				
4	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	Seluruh unsur layanan pada jenis layanan CPOTB memperoleh nilai maksimal yakni 100	Pengalaman sangat baik secara keseluruhan yang dirasakan pelaku usaha seperti kecepatan dan kejelasan proses serta dukungan petugas yang sangat membantu			
5	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	Persyaratan	Masyarakat umum belum sepenuhnya mengetahui alur dan jenis persyaratan terkait layanan yang diberikan oleh BBPOM di Bandar Lampung			
		Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan				
		Sarana dan prasarana				
6	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	Persyaratan	Masyarakat umum belum sepenuhnya mengetahui alur dan jenis persyaratan terkait layanan yang diberikan oleh BBPOM di Bandar Lampung			
		Sistem, mekanisme, dan prosedur				
		Sarana dan prasarana				
7	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	Persyaratan	Masyarakat umum belum sepenuhnya mengetahui alur dan jenis persyaratan terkait layanan yang diberikan oleh BBPOM di Bandar Lampung			
		Sistem, mekanisme, dan prosedur				
		Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan				
8	Pengujian Obat dan Makanan	Biaya/Tarif	Perubahan biaya/tarif dengan adanya Keputusan Kepala BPOM no 489 Tahun 2024 tentang penetapan tarif atas jenis PNBPN yang bersifat volatil untuk jasa pengujian belum tersosialisasikan kepada seluruh pelanggan begitu juga dengan produk spesifikasi jenis layanan. Pelaksana yang terkait pengujian obat dan makanan memerlukan pelatihan yang terus menerus			
		Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan				
		Perilaku Pelaksana				
				<ul style="list-style-type: none"> Melakukan sosialisasi terbuka di subsite dan medsos BBPOM di Bandar Lampung terkait persyaratan, biaya/tarif, Sistem, Mekanisme dan Prosedur, serta Waktu Penyelesaian layanan BBPOM di Bandar Lampung Melakukan koordinasi internal 	September 2025	Ketua Tim Infokom, Kabag TU dan Ketua Tim Pengujian

No	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan nilai terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline	PI C
			untuk selalu meningkatkan kemampuan dalam memberikan pelayanan prima.	intensif dan membangun komunikasi efektif kepada setiap petugas pelayanan agar dapat terus meningkatkan sikap dan perilaku saat memberikan pelayanan dan menangani pengaduan.		
9	Pengaduan dan Informasi Obat dan Makanan	Sarana dan Prasarana Kompetensi Pelaksana Produk spesifikasi Jenis Layanan	Beberapa informasi terkait pelayanan lain seperti pengujian dan sertifikasi dirasa cukup lama, dan membutuhkan administrasi dengan beberapa prosedur, termasuk membuat akun bagi pelanggan sampel luar yang baru.	a. Melakukan koordinasi lebih cepat kepada petugas layanan sampel pihak ke tiga dan sertifikasi. b. Melakukan sosialisasi lagi terkait alur layanan sampel pihak ke tiga dan layanan sertifikasi produk c. Melakukan coaching kepada petugas layanan untuk tahap-tahap semua layanan yang diberikan.	September 2025	Ketua Tim Infokom, Kabag TU dan Ketua Tim Pengujian dan Sertifikasi

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

Masyarakat masih perlu secara rutin mendapatkan informasi terkait jenis-jenis layanan yang ada di BBPOM di Bandar Lampung, dan bagaimana tata caranya. Untuk itu sosialisasi harus lebih ditingkatkan melalui media sosial yang lebih informatif dalam menjangkau semua lapisan masyarakat.

Kondisi sarana prasarana akan terus ditingkatkan baik bagi pelanggan yang datang langsung ataupun secara online, perilaku pelaksana juga terus ditingkatkan sesuai dengan budaya layanan SBM (Sikam Betik Melayani) Haga Kutu Bahagia.

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Balai Besar POM di Bandar Lampung dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 5 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Balai Besar POM di Bandar Lampung telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Balai Besar POM di Bandar Lampung periode tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2024

Unsur Pelayanan		2024
U1	Persyaratan	95,92
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	96,65
U3	Waktu Penyelesaian	96,56
U4	Biaya/Tarif	95,74
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	96,83
U6	Kompetensi Pelaksana	97,64
U7	Perilaku Pelaksana	98,37
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	96,74
U9	Sarana dan Prasarana	96,92
	Nilai SKM Unit Layanan	96,82

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Balai Besar POM di Bandar Lampung telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode tahun 2024. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rekomendasi	Rencana	Timeline	Hasil Evaluasi
1	<p>Bidang tata Usaha:</p> <p>Menata subsite sesuai dengan pengelompokan informasi. Untuk Layanan sampel pihak ke 3 termasuk Standard Kebijakan Layanan yang memuat Tarif, Prasyarat dan Waktu Pelaksanaan juga harus mudah ditemukan</p>	<p>Usulan sudah disampaikan kepada bagian Tata Usaha, dan langsung ditindaklanjuti kepada petugas pengelola subsite</p>	20 -09- 2024	<p>Subsite sudah disusun sesuai kelompok informasi</p> <p>(foto terlampir)</p> <p>Status: close</p>
2	<p>Substansi Infokom:</p> <p>Untuk dapat menjawab pertanyaan pelanggan lebih cepat</p> <p>Melakukan pelatihan pelayanan prima bagi petugas layanan termasuk satpam</p>	<p>Melakukan percepatan dalam menjawab pertanyaan pelanggan melalui HP layanan Call Me Back</p> <p>Akan melakukan pelatihan pelayanan prima untuk petugas layanan termasuk satpam</p>	23 -09- 2024	<p>Sudah dilakukan percepatan menjawab pertanyaan melalui handphone layanan Call Me Back (foto terlampir)</p> <p>Telah dilakukan Bimtek Peningkatan Kompetensi Petugas dan Kualitas Layanan Prioritas untuk Kelompok Rentan di Lingkungan BBPOM di Bandar Lampung. Peserta termasuk satpam (foto terlampir)</p>
3	<p>Bagian Sertifikasi:</p> <p>Melakukan sosialisasi tata cara untuk mendapatkan izin edar kepada pelaku usaha</p>	<p>Akan menyampaikan terkait tata cara ini dalam setiap kali menjawab pertanyaan pelanggan yang berkaitan dan sosialisasi saat pelatihan bersama UMKM</p>	23 -09- 2024	<p>tentang tata cara ... mendapatkan izin edar melalui Live Bagi-Bagi Komisi kepada UMKM (Jumat, 30 Agustus 2024)</p> <p>Melakukan Sosialisasi dan Desk Registrasi dalam Rangka Jemput Bola registrasi Pangan Olahan pada 26-27 Agustus 2024 (foto terlampir)</p>

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juli 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 202 orang mengisi SKM pada Balai Besar POM di Bandar Lampung. Layanan Pengaduan dan Informasi Obat dan Makanan menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 83 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Besar POM di Bandar Lampung secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 97,36. Nilai SKM Balai Besar POM di Bandar Lampung menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu: [Biaya/Tarif, Sarana Prasarana dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan].
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, BBPOM di Bandar Lampung telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% dan telah dinyatakan *Close* di Aplikasi SAPA APIP

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



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

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Dapat dilihat pada link sebagai berikut:

<https://tinyurl.com/YanblikBBPOMBandarLampung>

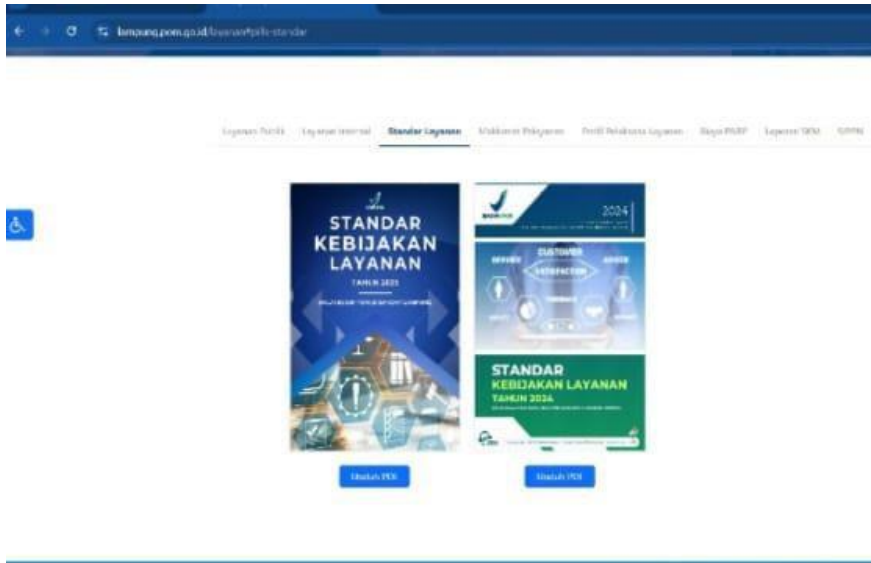
2. Hasil Olah Data SKM

No	View	Layanan	Target	Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Index
1		Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	14	14	94.05	97.62	94.44	94.05	92.86	96.43	97.62	94.05	90.48	94.62
2		Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	14	14	97.62	97.62	96.83	97.62	97.62	97.62	97.62	96.43	96.43	97.27
3		Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	3	3	83.33	83.33	94.44	94.44	94.44	100.00	94.44	94.44	92.59	
4		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	1	1	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
5		Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	1	1	83.33	100.00	94.44	83.33	83.33	100.00	100.00	100.00	83.33	91.98
6		Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi Kosmetika	1	2	83.33	83.33	88.89	83.33	100.00	83.33	100.00	100.00	83.33	89.51
7		Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	30	32	96.67	96.11	98.15	97.22	97.78	98.89	99.44	96.11	97.78	97.57
8		Pengujian Obat dan Makanan	55	57	98.18	97.27	97.47	95.15	96.97	97.58	98.18	98.18	98.18	97.46
9		Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	83	86	98.19	98.19	97.99	98.19	97.79	97.59	98.59	98.19	97.19	97.99

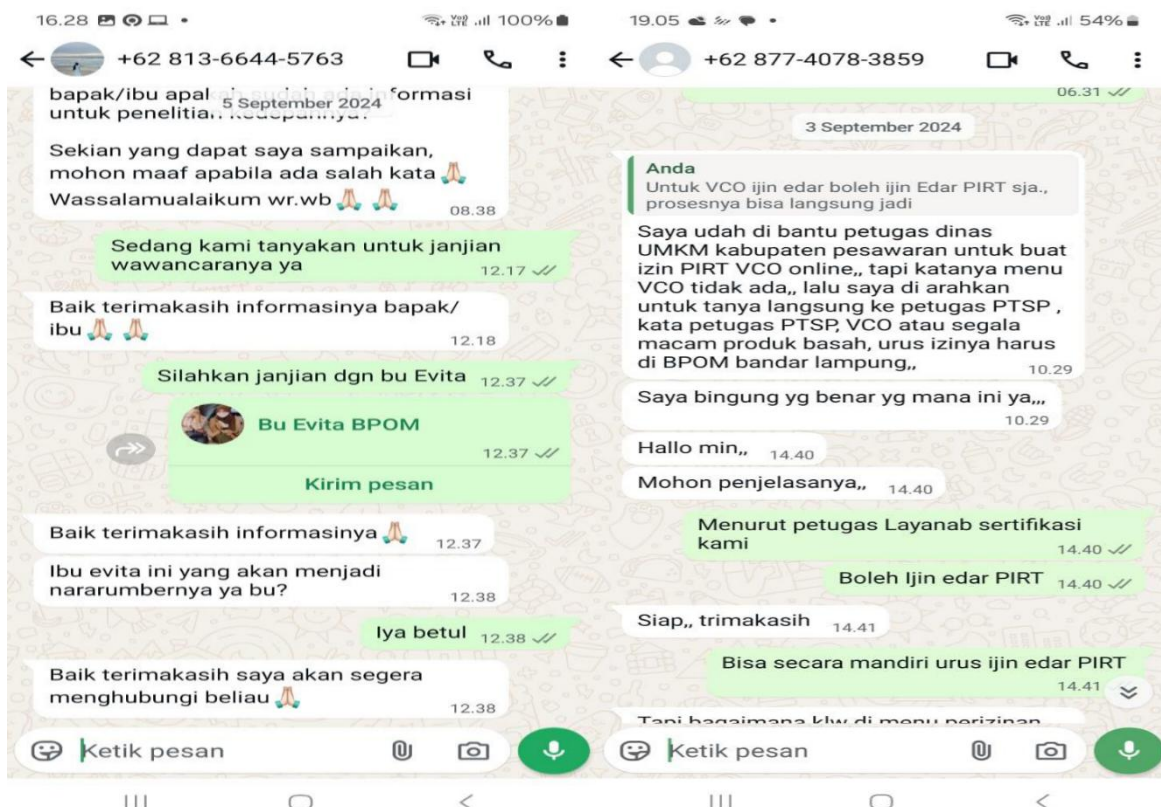
3. Foto tindak lanjut SKM sebelumnya

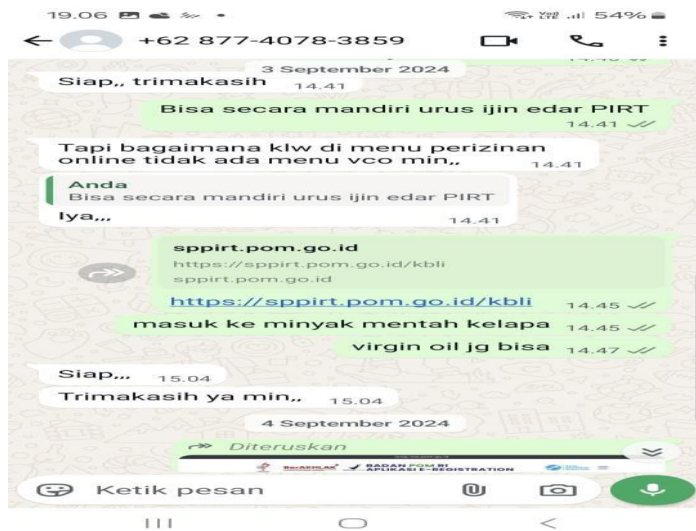
Tampilan subsite Lampung.pom.go.id





Menjawab pertanyaan pelanggan melalui layanan HP Call Me Back yang sudah semakin cepat dan responsive





. Pelatihan Pengembangan Kompetensi Petugas Layanan



Bagian Sertifikasi

a. sosialisasi melalui Live Instagram Bagi-Bagi Komisi tentang UMKM



b. Sosialisasi dan Desk Registrasi Jemput Bola kepada Pelaku Usaha



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Ani Fatimah Isfarjanti, S.Si., Apt., MH
NIP : 19700115 199903 2 001
Jabatan : Kepala Balai Besar POM di Bandar Lampung
Unit Kerja : Balai Besar POM di Bandar Lampung

Dengan ini saya menyatakan bahwa data pada Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaporkan pada laporan ini adalah benar dan merupakan data hasil respon yang diberikan oleh responden survei atas layanan yang diberikan.

Saya paham dan menyadari bahwa data yang dilaporkan memiliki dampak penting dalam berbagai aspek, antara lain penilaian kinerja organisasi dan perbaikan berkelanjutan atas pelayanan publik yang dilaksanakan. Oleh karena itu, saya menyatakan bahwa saya bertanggung jawab sepenuhnya atas kebenaran dan keakuratan data yang dilaporkan.

Jika di kemudian hari ditemukan adanya ketidakbenaran atau ketidakakuratan dalam data yang dilaporkan, saya bersedia menanggung segala konsekuensi dan tanggung jawab yang timbul dari ketidaksesuaian data tersebut.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, tanpa ada paksaan dari pihak manapun, dan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Bandar Lampung, Agustus 2025

Kepala Balai Besar POM di Bandar Lampung,



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