

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN 1
(JANUARI - MARET 2023)



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
4.3 Tren Nilai SKM	11
BAB V	13
KESIMPULAN	13
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner	14
2. Hasil Pengolahan Data.....	14
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan 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 2023 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 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	Januari	8
2.	Pengumpulan Data/ Pengisian Kuesioner	Januari-Maret	20
3.	Pengolahan Data dan Analisis	April	5
4.	Pelaporan	April	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 tahun 2023:

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Layanan Informasi dan Pengaduan (termasuk edukasi, kunjungan, pelatihan/bimtek, KIE lainnya)	60	60
2	Layanan pengujian sampel pihak ke 3	4	4
3	SKI/SKE	4	4
Jumlah		68	68

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 68 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	Laki-laki	22	32,35 %
		Perempuan	46	67,65 %
2	PENDIDIKAN	≤ SMA/Sederajat	23	33,82 %
		DI/D2/D3	7	10,29 %
		D4/S1	27	39,71%
		S2/Profesi/S3	11	16,18 %
3	PEKERJAAN	PNS/TNI/Polri	30	44,12 %
		Pegawai Swasta	10	14,71 %
		Wiraswasta	0	0 %
		Pelajar/Mahasiswa	28	41,17 %
		Lainnya	0	0 %
4	USIA	≤ 25 Tahun	28	41,18 %
		26 – 30 Tahun	3	4,41 %
		31 – 35 Tahun	2	2,94 %
		36 – 40 Tahun	5	7,35 %
		≥ 41 Tahun	30	44,12 %

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

a. Nilai SKM per jenis layanan

Jenis Layanan	Respon- den	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Pengujian	4	100	95,75	100	91,75	92,59	100	95,75	91,75	91,75	94,91
Layanan Informasi dan Pengaduan	60	95,25	95,25	93,75	95	94,25	96,75	97,25	95	93,75	95,12
SKI	1	83,25	100,00	83,25	100,00	83,25	83,25	100,00	100,00	100,00	92,59
SKE	3	100,00	100,00	94,5	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	99,38

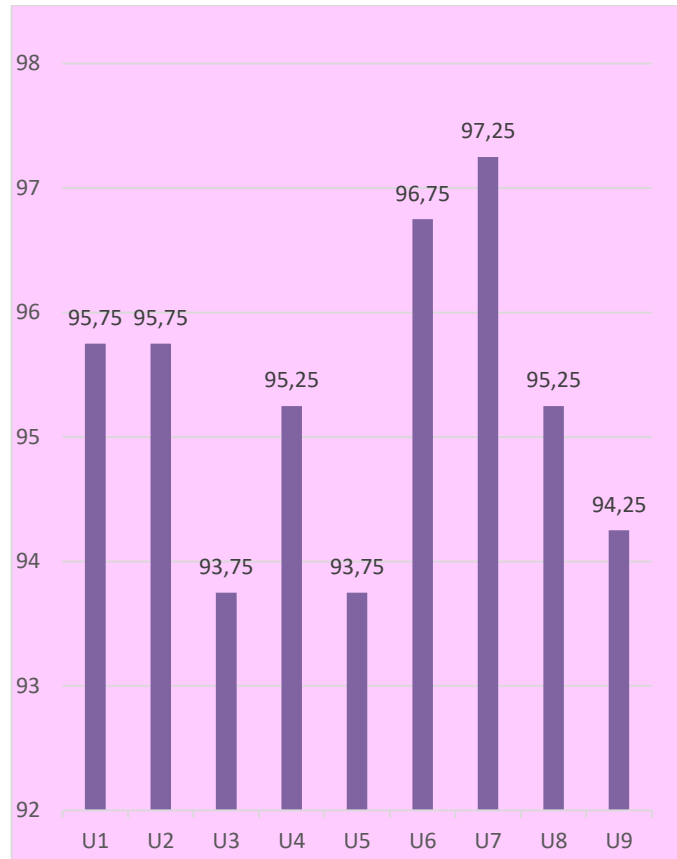
b. Nilai SKM per unsur layanan

Unsur Pelayanan		Triwulan 4 tahun 2022	Triwulan 1 tahun 2023	Naik/Turun
U1	Persyaratan	93,75	95,75	2,00
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	92,50	95,75	3,25
U3	Waktu Penyelesaian	93,00	93,75	0,75
U4	Biaya/Tarif	95,00	95,25	0,25
U5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	95,50	93,75	-1,75
U6	Kompetensi Pelaksana	95,50	96,75	1,25
U7	Perilaku Pelaksana	96,25	97,25	1,00
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	97,25	95,25	-2,00
U9	Sarana dan Prasarana	97,25	94,25	-3,00
	Total	95,25	95,26	0,01

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 1 TAHUN 2023**



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 1 tahun 2023 terendah pada unsur:
 - a. Waktu Penyelesaian dengan nilai 93,75
 - b. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan nilai 93,75
 - c. Sarana dan Prasarana dengan nilai 94,25

2. Nilai SKM tahun 2022 tertinggi pada unsur:
 - Perilaku Pelaksana dengan nilai 97,25

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

- Performa dari website perlu ditingkatkan
- Tetap mempertahankan pelayanan yang sudah baik
- Diharapkan bisa mensosialisasikan dan mengedukasi ke wilayah lebih luas

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

Waktu Penyelesaian, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan serta Sarana dan Prasarana masih harus menjadi perhatian untuk peningkatan. Untuk itu BBPOM di Bandar Lampung terus melakukan peningkatan informasi, sosialisasi pelayanan kepada masyarakat, di antaranya melalui media sosial baik Instagram ataupun facebook, Tik Tok dan juga layanan Call Me Back Ulun Lampung, yaitu layanan untuk menerima pengaduan, atau pertanyaan dari masyarakat. Konsumen yang bertanya melalui whatsApp ataupun sms, akan ditelpon langsung oleh petugas layanan, dan berlaku selama 24 jam.

BBPOM di Bandar Lampung juga terus membenahi sarana prasarana dengan membuat ruang layanan yang semakin nyaman bagi masyarakat yang datang langsung ke kantor. Akan terus dibenahi fasilitas layanan menjadi semakin baik.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

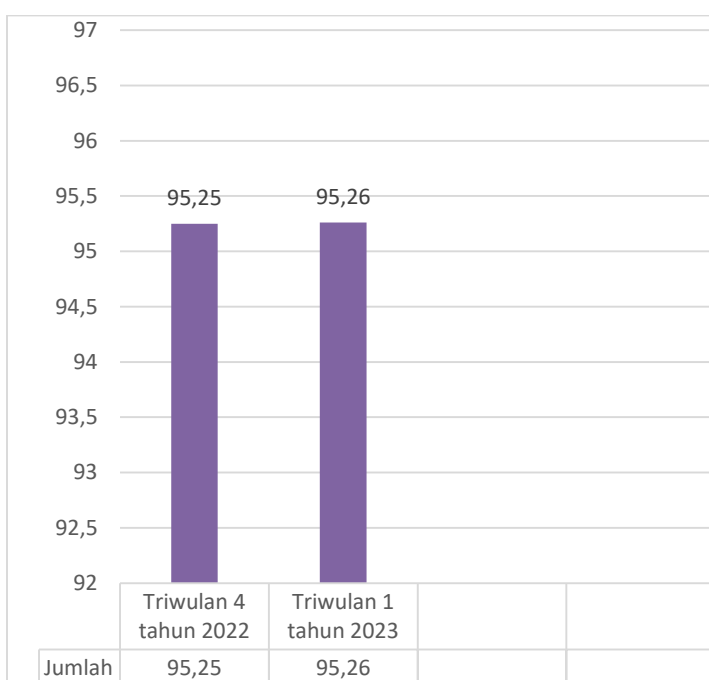
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari 3 unsur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

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat internal pada tanggal 10 April 2023 dan dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu			Penanggung Jawab
			Bulan April	Bulan Mei	Bulan Juni	
1	Waktu Penyelesaian					Ketua Tim Infokom
		Sosialisasi lebih intensif melalui media sosial ataupun saat pelanggan datang langsung.	V	V	V	
2	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Selalu mengupdate prosedur pelayanan melalui subsite dan medsos-medsos BBPOM di Bandar Lampung	V	V	V	
3	Sarana dan Prasarana	Membenahi ruang layanan menjadi lebih nyaman dan tidak kaku.	V	V	V	
4	Performa dari website perlu ditingkatkan	Akan melakukan perubahan performa subsite lampung.pom.go.id	V	V	V	
5	Diharapkan bisa mensosialisa sikan dan mengedukasi ke wilayah lebih luas	Menyampaikan informasi secara teratur melalui KIE di media social, media cetak dan bersamaan dengan KIE tokoh masyarakat	V	V	V	

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 :



KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama triwulan ke 1 (satu) mulai Januari hingga Maret 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Besar POM di Bandar Lampung secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 95,26.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu Penyelesaian, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, dan Sarana/Prasarana.
- Unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Perilaku Pelaksana.

Bandar Lampung, April 2023
Plt. Kepala Balai Besar POM di Bandar Lampung



Drs. Zamroni, Apt.

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Dapat dilihat pada link sebagai berikut: bit.ly/SurveiKepuasanBPOM

2. Hasil Olah Data SKM

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan 1 Tahun 2023

NILAI PELAYANAN									
No Pertanyaan RESPONDEN	1	2	3	4	5	6	7	8	9
63	6	6	6	6	6	6	6	6	6
64	6	6	6	6	6	6	6	6	6
65	6	6	6	6	6	6	6	6	6
66	6	6	6	6	6	6	6	6	6
67	6	6	6	6	6	6	6	6	6
68	6	6	6	6	6	6	6	6	6
Jumlah Kuisioner	68								
Jumlah Nilai Perunsur	390	390	383	388	383	395	397	388	384
Nilai Rerata Per Unsusur	5,74	5,74	5,63	5,71	5,63	5,81	5,84	5,71	5,85
Bobot per Unsusur	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
Bobot x Rerata	5,74	5,74	5,63	5,71	5,63	5,81	5,84	5,71	5,85
Nilai	5,72								
Nilai IKM	3,81								

95,26