

LAPORAN PELAKSANAAN

SURVEI

KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

TAHUN 2024

Balai Besar POM di Bandar Lampung



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. Diketahuinya 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 2024 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 disebarkan 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.	Tahapan Kegiatan	Periode Pelaksanaan	jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan pelaksanaan		
	a. Pengumpulan data jenis dan pengguna layanan	Minggu III Februari s.d. Minggu I Maret 2024	
	b. Penetapan target responden survei dan penyiapan tautan survei	Minggu II s.d. III Maret 2024	
2.	Pelaksanaan survei oleh UPP	1 April s.d. 30 Juni 2024 diiperpanjang hingga 12 Juli 2024	
3.	Pengolahan survei	Minggu I April s.d. Minggu IV Juli 2024	
4.	Pelaporan survei oleh UPP	Minggu V Juli s.d. Minggu III Agustus 2024	

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 2024.

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	2	1
2	Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	7	2
3	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	9	3
4	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	3	1
5	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	4	1
6	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	5	2
7	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	120	28
8	Pengujian Obat dan Makanan	493	94
9	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	239	52
Jumlah		882	184

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 184 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	Laki-laki	96	52,17 %
		Perempuan	88	47,83 %
2	PENDIDIKAN	≤ SMA/Sederajat	70	38,04 %
		DI/D2/D3	15	8,15 %
		D4/S1	83	38,04 %
		S2/Profesi/S3	16	45,11 %
3	PEKERJAAN	PNS/TNI/Polri	43	23,37 %
		Pegawai Swasta	17	38,04 %
		Wiraswasta	41	22,28 %
		Pelajar/Mahasiswa	40	21,74 %
		Lainnya	43	23,37 %
4	USIA	≤ 25 Tahun	31	16,85 %
		26 – 30 Tahun	22	11,96 %
		31 – 35 Tahun	23	12,50 %
		36 – 40 Tahun	44	23,91 %
		≥ 41 Tahun	64	34,78 %

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

Pengolahan data SKM menggunakan excel dan diperoleh hasil sebagai

a. Nilai SKM per jenis layanan

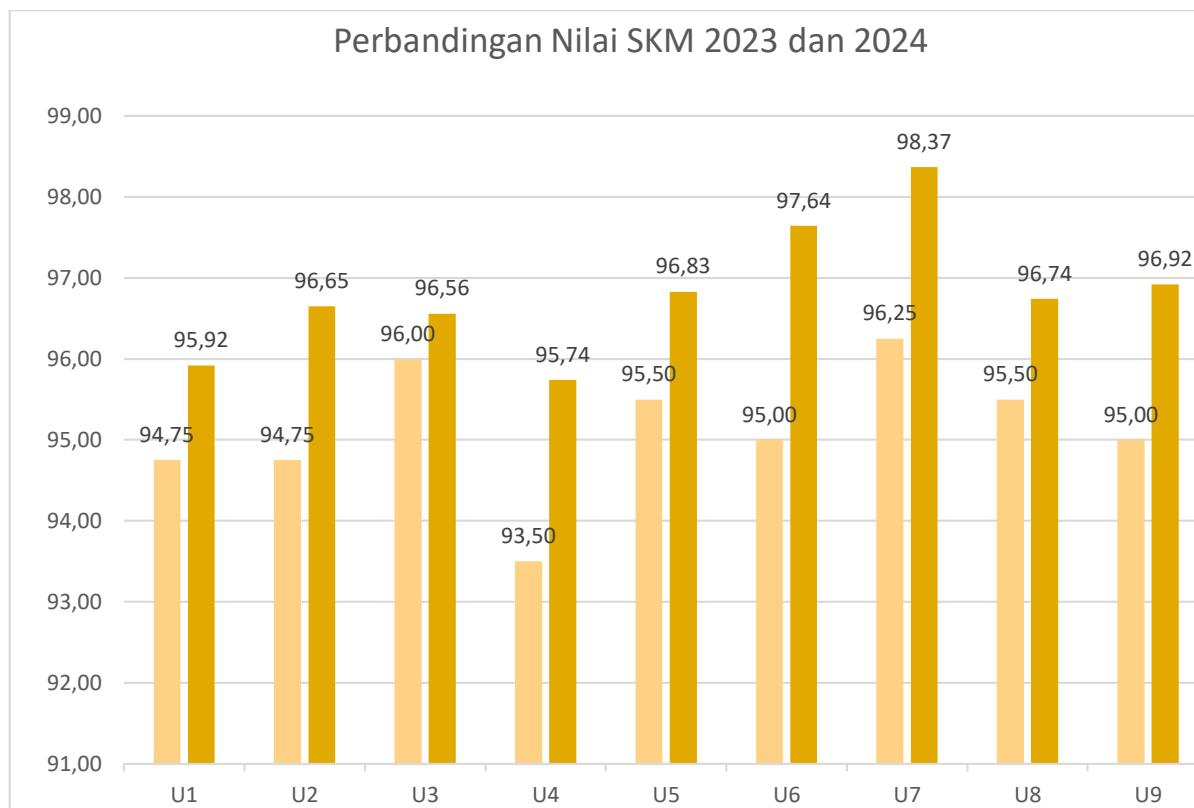
Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	100.00	100.00	100.00	50.00	83.33	66.67	100.00	83.33	83.33	85.19
Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	91.67	91.67	86.11	91.67	100.00	91.67	83.33	91.67	83.33	90.12
Sertifikasi cara distribusi obat yang baik	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 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	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
Rekomendasi sebagai pemenuhan notifikasi kosmetika	66.67	83.33	91.67	83.33	100.00	100.00	100.00	100.00	83.33	89.81
Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	95.24	95.24	95.44	95.83	95.24	96.43	97.62	94.05	95.24	95.59
Pengujian Obat dan Makanan	96.45	96.45	97.04	96.28	97.52	97.52	98.58	96.99	98.05	97.21
Pengaduan masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	96.15	98.08	96.47	95.83	96.15	99.04	98.72	97.76	96.79	97.22

b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

Unsur Pelayanan		2023	2024	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	94.38	95,92	1,54
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	94.58	96,65	2,07
U3	Waktu Penyelesaian	95.38	96,56	1,18
U4	Biaya/Tarif	96.79	95,74	-1,05
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	95.58	96,83	1,25
U6	Kompetensi Pelaksana	96.59	97,64	1,05
U7	Perilaku Pelaksana	97.59	98,37	0,78
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	96.59	96,74	0,15
U9	Sarana dan Prasarana	94.18	96,92	2,74
	Nilai SKM Unit Layanan	95.74	96,82	1,08

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

BAB IV.

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil SKM tahun 2024, 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	PI C
1	Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	Biaya/Tarif Kompetensi Pelaksana Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Masyarakat umum belum sepenuhnya mengetahui bagaimana alur dan jenis persyaratan, biaya tarif, terkait layanan yang diberikan oleh BBPOM di Bandar Lampung	Melakukan sosialisasi terbuka dii subsite dan medsos BBPOM di Bandar Lampung terkait persyaratan, biaya/tarif, Sistem, Mekanisme dan Prosedur, serta Waktu Penyelesaian layanan BBPOM di Bandar Lampung	22 September 2024	Ketua Tim Infokom dan Sertifikasi
2	Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	Perilaku Pelaksana Biaya/Tarif Waktu Penyelesaian				
5	Rekomendasi sebagai pemenuhan notifikasi kosmetika	Persyaratan Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Biaya/Tarif				
7	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Persyaratan Sistem, Mekanisme, dan prosedur		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.	22 September 2024	Ketua Tim Infokom dan Sertifikasi
8	Pengujian Obat dan Makanan	Biaya/Tarif Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Persyaratan				
9	Pengaduan masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	Sarana dan Prasarana Persyaratan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan		Menata kembali ruang layanan agar lebih nyaman dan representatif bagi semua pelanggan yang datang,		

Berdasarkan hasil rekapitulasi tanggapan dari responden, sebagian besar berupa apresiasi layanan yang dinilai sudah cukup baik dan diharapkan bisa dipertahankan, bahkan ditingkatkan. Ada beberapa masukan yang dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- Semoga ke depannya terdapat alat atau sarana yang lebih lengkap untuk mendukung pelayanan publik terkhususnya pengurusan berkas secara online di website
- agar pembuatan bpom bisa lebih dipercepat
- ruang layanan bersih rapih dan lengkap, tapi kurang dingin
- Keramahan petugas keamanan perlu ditingkatkan
- Tolong tingkatkan pelayanan bimbingan atau pertanyaan via WhatsApp agar lebih fast respon. Terima kasih
- Menu dalam website bbpom bandar lampung agar dipermudah, sehingga informasi yang dicari dapat diperoleh dengan mudah.
- Jadwalkan secara berkala mengecek pangan jajanan anak sekolah agar menjadi makanan yang aman dan sehat bagi anak-anak sekolah

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.

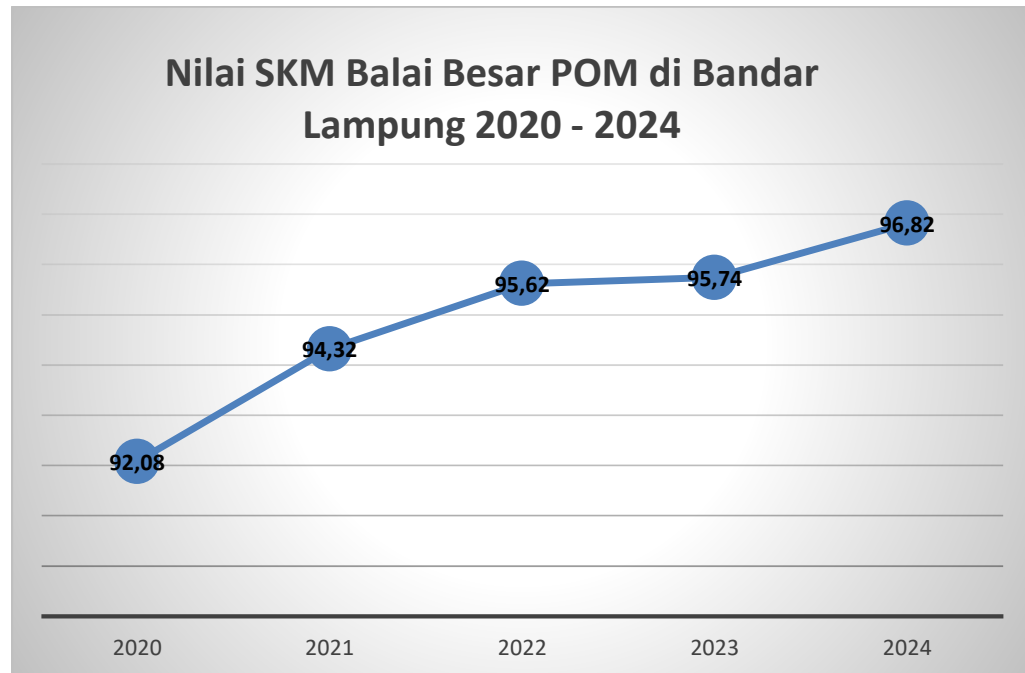
Kondisi sarana prasarana akan terus ditingkatkan baik bagi pelanggan yang datang langsung ataupun secara online, perilaku pelaksana juga terus ditingkatkan sesuai dengan budaya layanan SBM (Sikam Betik Melayani) Haga Kuti Bahagia.

5.1 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 Balai Besar POM di Bandar Lampung Tahun 2020-2024



BAB V

KESIMPULAN

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di BBPOM di Bandar Lampung tahun 2024 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 96,82 dan selalu mengalami peningkatan sejak tahun 2020
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Biaya/Tarif, Persyaratan, dan Waktu Penyelesaian.
- Unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Perilaku Pelaksana.

Bandar Lampung, 23 Agustus 2024
Kepala Balai Besar POM di Bandar Lampung,



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

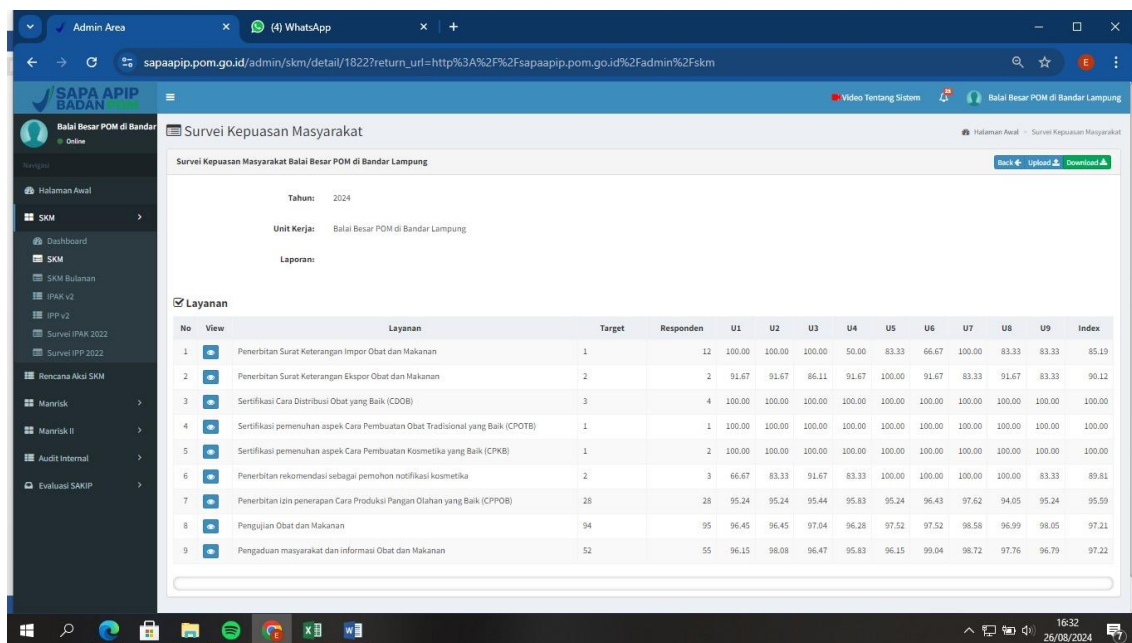
LAMPIRAN

1. Kuesioner

Dapat dilihat pada link sebagai berikut:

<https://tinyurl.com/YanblikBBPOMBandarLampung>

2. Hasil Olah Data SKM



Survei Kepuasan Masyarakat Balai Besar POM di Bandar Lampung

Tahun: 2024

Unit Kerja: Balai Besar POM di Bandar Lampung

Laporan:

✓ Layanan

No	View	Layanan	Target	Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Index
1	▶	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	1	12	100.00	100.00	100.00	50.00	83.33	66.67	100.00	83.33	83.33	85.19
2	▶	Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	2	2	91.67	91.67	86.11	91.67	100.00	91.67	83.33	91.67	83.33	90.12
3	▶	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	3	4	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
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	2	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
6	▶	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	2	3	66.67	83.33	91.67	83.33	100.00	100.00	100.00	100.00	83.33	89.81
7	▶	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	28	28	95.24	95.24	95.44	95.83	95.24	96.43	97.62	94.05	95.24	95.59
8	▶	Pengujian Obat dan Makanan	94	95	96.45	96.45	97.04	96.28	97.52	97.52	98.58	96.99	98.05	97.21
9	▶	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	52	55	96.15	98.08	96.47	95.83	96.15	99.04	96.72	97.76	96.79	97.22