



BADAN POM

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2023

**BALAI BESAR POM DI BANDAR LAMPUNG
TAHUN 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

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.

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 Besar 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	Februari-April	90
2.	Pengumpulan Data/ Pengisian Kuesioner	8 Mei - 31 Juli	55
3.	Pengolahan Data dan Analisis	Agustus	10
4.	Pelaporan	September	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	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap	2	1
2	Rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	6	2
3	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	83	20
4	Surat keterangan ekspor Obat dan Makana	10	2
5	Surat keterangan impor Obat dan Makanan	2	2
6	Pengujian Obat dan Makanan	18	5
7	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	214	47
8	Sertifikasi cara distribusi obat yang baik	7	3
9	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap	1	1
Jumlah		343	83

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	39	46,99 %
		Perempuan	44	53,01 %
2	PENDIDIKAN	≤ SMA/Sederajat	21	25,30 %
		DI/D2/D3	6	7,23%
		D4/S1	41	49,40%
		S2/Profesi/S3	15	18,07 %
3	PEKERJAAN	PNS/TNI/Polri	22	26,51 %
		Pegawai Swasta	21	25,30 %
		Wiraswasta	13	15,66 %
		Pelajar/Mahasiswa	11	13,25 %
		Lainnya	16	19,28 %
4	USIA	≤ 25 Tahun	18	21,69 %
		26 – 30 Tahun	14	16,87 %
		31 – 35 Tahun	6	7,23 %
		36 – 40 Tahun	6	7,23 %
		≥ 41 Tahun	39	46,99 %

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

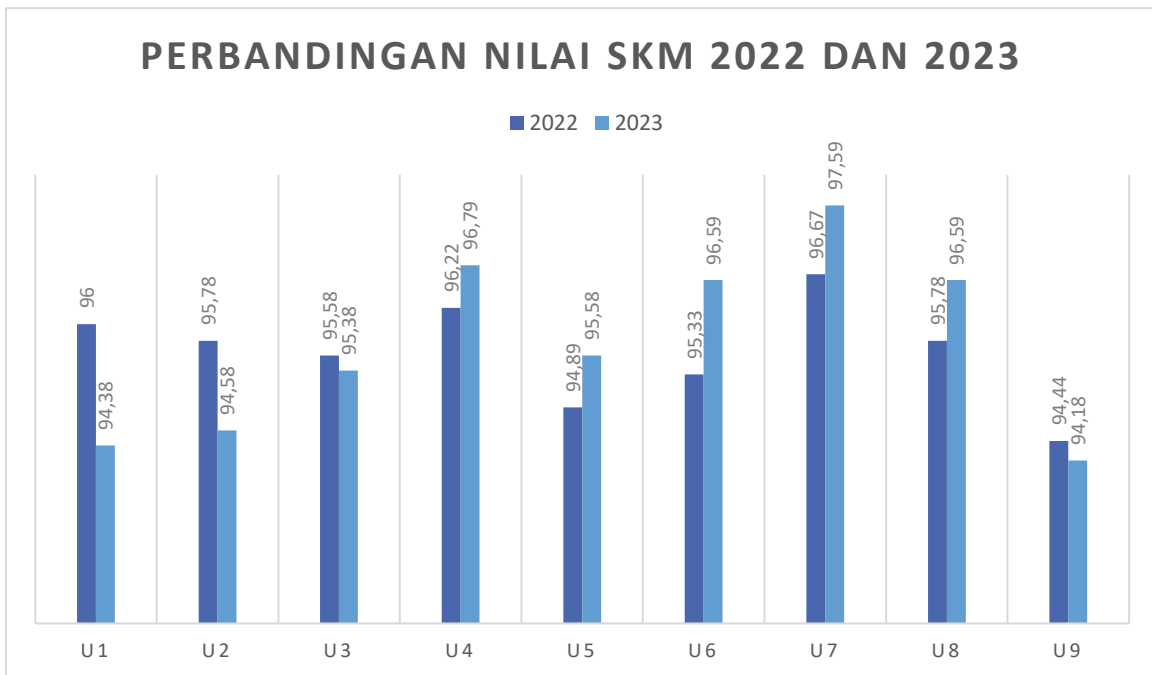
Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	90.83	91.67	93.33	95.00	94.17	94.17	96.67	95.00	91.67	93.61
Sertifikasi cara distribusi obat yang baik	88.89	94.44	90.74	94.44	94.44	100.00	100.00	94.44	83.33	93.42
Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik golongan B	83.33	83.33	94.44	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	95.68
Pengujian Obat dan Makanan	100.0	93.33	95.56	100.00	96.67	96.67	100.00	100.00	93.33	97.28
Pengaduan masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	97.52	97.16	97.40	98.23	97.16	98.23	98.58	98.23	97.52	97.78
Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap	66.67	66.67	66.67	66.67	66.67	66.67	66.67	66.67	66.67	66.67
Rekomendasi sebagai pemenuhan notifikasi kosmetika	75.00	91.67	88.89	91.67	91.67	91.67	91.67	83.33	83.33	87.65
Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	83.33	83.33	91.67	91.67	83.33	91.67	91.67	91.67	91.67	88.89
Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	83.33	98.15

b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

Unsur Pelayanan		2022	2023	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	96.00	94.38	1.62
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	95.78	94.58	1,20
U3	Waktu Penyelesaian	95.48	95.38	0.10
U4	Biaya/Tarif	96.22	96.79	0.57
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	94.89	95.58	0.69
U6	Kompetensi Pelaksana	95.33	96.59	1.26
U7	Perilaku Pelaksana	96.67	97.59	0.92
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	95.78	96.59	0.81
U9	Sarana dan Prasarana	94.44	94.18	0.26
	Nilai SKM Unit Layanan	95.62	95.74	0.83

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 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	Persyaratan	Masyarakat umum secara luas belum sepenuhnya mengetahui persyaratan, prosedur dan jangka waktu pelayanan	Melakukan sosialisasi terbuka di subsite dan medsos BBPOM di Bandar Lampung terkait Persyaratan, Sistem, Mekanisme dan Prosedur serta Waktu Penyelesaian layanan BBPOM di Bandar Lampung	15 Oktober 2023	Ketua Tim Infokom dan Sertifikasi
		Sistem, Mekanisme, dan Prosedur				
		Sarana dan Prasarana				
2	Sertifikasi cara distribusi obat yang baik	Sarana dan Prasarana		Salah satu sarana prasarana yang akan dilengkapi yaitu adanya toilet bagi pelanggan difabel yang terpisah. Akan dilakukan usulan anggaran untuk pembuatan sarpras tersebut.	15 Oktober 2023	Ketua Tim Bagian Umum Tata Usaha
		Persyaratan				
		Waktu Penyelesaian				
3	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik golongan B	Persyaratan		Mengajukan usulan bimtek sertifikasi obat tradisional kepada PPSDM Badan POM	29 Sept 2023	Ketua Tim Sertifikasi
		Sistem, Mekanisme, dan Prosedur				
		Waktu Penyelesaian				
4	Pengujian Obat dan Makanan	Persyaratan	Masyarakat umum secara luas belum sepenuhnya mengetahui persyaratan, prosedur dan jangka waktu pelayanan	Melakukan sosialisasi terbuka di subsite dan medsos BBPOM di Bandar Lampung terkait Persyaratan, Sistem, Mekanisme dan Prosedur serta Waktu Penyelesaian layanan BBPOM di Bandar Lampung	15 Oktober 2023	Ketua Tim Infokom dan Sertifikasi
		Sistem, Mekanisme, dan Prosedur				
		Waktu Penyelesaian				
5	Pengaduan masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur				
		Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan				
		Waktu Penyelesaian				
6	Rekomendasi sebagai pemenuhan notifikasi kosmetika	Persyaratan	Masyarakat umum secara luas belum sepenuhnya mengetahui persyaratan, prosedur dan jangka waktu pelayanan			
		Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan				
		Sarana dan Prasarana				
7	Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	Persyaratan				
		Sistem, Mekanisme, dan Prosedur				
		Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan				
8	Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	Sarana dan Prasarana				

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 :

- Adanya pemasangan billboard di tempat-tempat yang strategis..
- Jaringan server e-BPOM bisa ditingkatkan, agar lebih cepat submit dan review dokumen.
- Agar bimbingan kepada faskes bisa lebih banyak

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

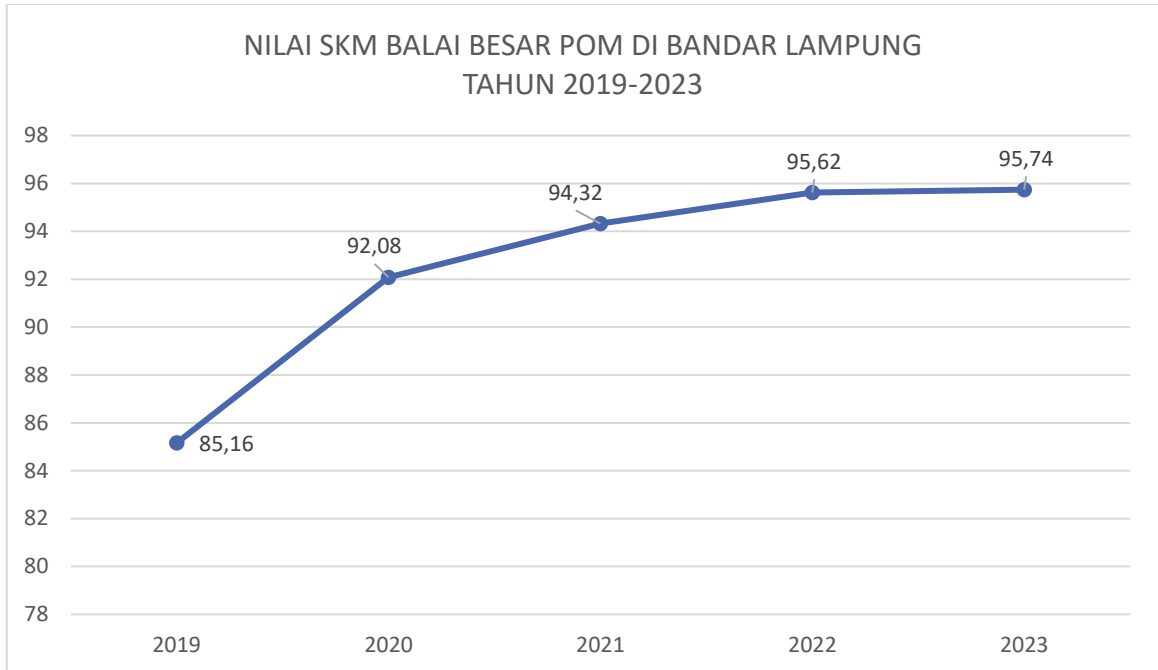
Masyarakat berharap adanya sarana prasarana yang lebih baik untuk pelayanan BBPOM Lampung. Untuk ruang pelayanan sudah dilakukan perbaikan menjadi lebih nyaman, tapi fasilitas toilet belum lengkap terutama untuk pelanggan difabel, yang masuh bercampur dengan pelanggan lainnya.

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 2019-2023



BAB V KESIMPULAN

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di BBPOM di Bandar Lampung 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 95,74, dan selalu mengalami peningkatan sejak tahun 2019.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana/Prasarana, Persyaratan, dan Sistem, Mekanisme dan Prosedur.
- Unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Perilaku Pelaksana serta Biaya/Tarif.

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



Drs. Zamroni, Apt.

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Dapat dilihat pada link sebagai berikut:

<https://tinyurl.com/YanblikBBPOMBandarLampung>