

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

**TRIWULAN I
TAHUN 2025**



**BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI BANDUNG**

**LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT BALAI
BESAR POM DI BANDUNG
PERIODE TRIWULAN I TAHUN 2025**

I. 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 Bandung 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. 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.

II. Tujuan Kegiatan

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 Bandung.

III. Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 pada Balai Besar POM di Bandung dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.

IV. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner yang terdapat pada tautan yang terhubung dengan aplikasi sapaAPIP (<https://bit.ly/SKMBBPOMBandung2025>) yang disebarkan kepada pengguna layanan. Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan secara manual atau online dengan mengirimkan link tautan survei yang dilakukan pada waktu jam layanan maupun di luar jam layanan, serta pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima 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 Bandung 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).

V. Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara selama periode Januari - Maret 2025, dengan responden dari pengguna jenis layanan sebagai berikut:

1. Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan
2. Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)
3. Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)
4. Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)
5. Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika
6. Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)
7. Pengujian Obat dan Makanan
8. Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan

VI. Pengolahan Data SKM

1. Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang telah menerima layanan 100 persen selesai, maka diperoleh yaitu sebanyak 241 responden, dengan rincian sebagai berikut:

Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	139	57,68%
	Perempuan	102	42,32%
Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	66	27,39%
	D1/D2/D3	17	7,05%
	Sarjana (S1)	126	52,28%
	Profesi/Magister (S2)/Doktoral (S3)	32	13,28%
Usia	< 25 tahun	37	15,35%
	25 - 30 tahun	81	33,61%
	31 - 40 tahun	75	31,12%
	41 - 50 tahun	39	16,18%
	51 - 60 tahun	9	3,73%
	> 60 tahun	0	0%
Pekerjaan	ASN/TNI/Polri	47	19,5%
	Pegawai BUMN/BUMD	5	2,07%
	Pelajar/Mahasiswa	8	3,32%
	Peneliti/Dosen	1	0,41%
	Pegawai Swasta	122	50,62%
	Pengurusan Jasa Kepabeaan	8	3,32%
	Wiraswasta	40	16,6%
	Lainnya	10	4,15%

2. Hasil SKM

Unsur Pelayanan		Hasil
U1	Persyaratan	94,87
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	95,01
U3	Waktu Penyelesaian	94,61
U4	Biaya/Tarif	94,68
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	93,89
U6	Kompetensi Pelaksana	95,91
U7	Perilaku Pelaksana	96,88
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	95,38
U9	Sarana dan Prasarana	94,24
Nilai SKM Unit Layanan		95,05

- :

Mutu Pelayanan A (Sangat Baik; 88,31 – 100,00)
- :

Mutu Pelayanan B (Baik; 76,61 - 88,30)
- :

Mutu Pelayanan C (Kurang Baik; 65,00 – 76,60)
- :

Mutu Pelayanan D (Tidak Baik; 25,00 – 64,99)

VII. Analisis Hasil SKM

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

- 1. Untuk 3 (tiga) unsur yang memiliki nilai terendah (diurutkan dari nilai terendah) adalah unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (nilai 93,89), unsur Sarana dan Prasarana (nilai 94,24), dan unsur Waktu Penyelesaian (nilai 94,61).
- 2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur Perilaku Pelaksana (nilai 96,88), unsur Kompetensi Pelaksana (nilai 95,91), dan Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (nilai 95,38).

Selain itu responden juga memberikan apresiasi atas layanan yang telah diberikan oleh petugas layanan, dan juga terdapat responden yang memberikan masukan/saran agar pelayanan dapat lebih baik lagi.

VIII. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM

Rencana tindak lanjut terhadap 3 (tiga) unsur terendah, sebagai berikut:

Prioritas Unsur	Analisis Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
Produk Spesifikasi Jenis Layanan	Pemahaman pelanggan yang masih kurang di mana beranggapan bahwa hasil akhir layanan di BBPOM di Bandung langsung mendapatkan izin edar produk.	- Melakukan review standar pelayanan publik - Melakukan publikasi jenis layanan BBPOM Bandung serta produk yang dihasilkan dari layanan yang diberikan	Mei 2025	Tim Pelayanan Publik
Sarana dan Prasarana	Jaringan internet yang kurang stabil sehingga proses layanan kurang berjalan dengan lancar	Monitoring jaringan internet	Mei 2025	- TU - Tim Pelayanan Publik
Waktu Penyelesaian	Adanya permintaan informasi yang memerlukan konfirmasi ke fungsi lain/pusat dikarenakan perubahan regulasi sehingga memerlukan waktu untuk penyelesaian.	- Melakukan diseminasi/ sharing session	April 2025	Tim Pelayanan Publik

Saran/masukan dari responden yang berupa apresiasi atas layanan yang diberikan, serta rencana tindak lanjut terhadap saran/masukan dari responden yang menjadi perhatian untuk ditindaklanjuti, sebagai berikut:

No	Saran/masukan	Rencana Tindak Lanjut
1	Pelayanan baik dan memuaskan. Dipertahankan kinerja dan prestasinya.	Apresiasi pelanggan
2	Sangat membantu dan responsif	Apresiasi pelanggan
3	Informasi layanan yang tersedia di unit-unit seperti DPMPSTP diinfokan di Web/Aplikasi/terupdate	Akan menginformasikan layanan MPP di Web dan media sosial BBPOM Bandung
4	Keberatan dengan kenaikan harga uji lab sabu, kenaikan hampir sampai 100%	Mengirimkan surat kepada pelanggan untuk menindaklanjuti saran/ masukan yang diberikan
5	Pelayanan yang diberikan cepat dan nyaman	Apresiasi pelanggan
6	Hasil pengujian cepat	Apresiasi pelanggan

No	Saran/masukan	Rencana Tindak Lanjut
7	Untuk kedepannya dimohon bisa dilakukan cek awal / uji sementara	Mengirimkan surat kepada pelanggan dan PPPOMN untuk menindaklanjuti saran/ masukan yang diberikan
8	Sudah sangat baik dalam pelaksanaan audit dan tidak hanya menunjukkan poin-poin salah tetapi juga memberikan masukan dan memberikan arahan.	Apresiasi pelanggan
9	Terima kasih kami haturkan kepada tim auditor BBPOM Bandung yang telah mendampingi proses perpanjangan sertifikat kami dengan pelayanan yang sangat baik.	Apresiasi pelanggan
10	Semoga seluruh jajaran BPOM selalu sukses dalam bertugas menjaga seluruh rakyat Indonesia serta selalu setia memberikan pendampingan terbaik ke seluruh pelaku usaha.	Apresiasi pelanggan
11	Petugas BPOM sangat baik dan pemberian informasi sangat detail.	Apresiasi pelanggan
12	Petugasnya ramah dan sopan dalam memberikan keterangan	Apresiasi pelanggan
13	Terimakasih sudah sangat memfasilitasi komunikasi kami dengan direktorat pangan olahan	Apresiasi pelanggan
14	Referensi apoteker dari BPOM (CPOTB bertahap)	1. Memberikan penjelasan langsung kepada konsumen 2. Bersurat kepada organisasi profesi (IAI) terkait referensi apoteker
15	Pelayanan customer service nya sangat membantu dan memuaskan	Apresiasi pelanggan
16	Perbaiki terus pelayanan yang sudah ada menjadi lebih mudah dan user-friendly (layanan via kabayan)	Melakukan publikasi dan penyebaran informasi di media sosial terkait standar layanan
17	Sarana pelayanan sudah baik, petugas juga informatif mungkin kecepatan membalasnya lebih bisa ditingkatkan. Terimakasih (Sertifikasi CDOB)	Pemberian briefing kepada petugas layanan dan diskusi/ komunikasi di WAG jika ada kendala layanan
18	Pelayanan online/daring mungkin bisa lebih ditingkatkan. Agar lebih efektif bagi yang berlokasi jauh	Pemberian briefing kepada petugas layanan dan diskusi/ komunikasi di WAG jika ada kendala layanan
19	Lebih interaktif dalam memandu yang bisa diselesaikan bimbingan melalui zoom meeting, sehingga pelaku usaha bisa registrasi secara mandiri	Pemberian briefing kepada petugas layanan dan diskusi/ komunikasi di WAG jika ada kendala layanan
20	Semangat ya menghadapi masyarakat ! fighting!	Apresiasi pelanggan
21	Sistem dan jadwal kunjungan sudah sesuai.	Apresiasi pelanggan
22	Semoga di setiap Balai ada petugas pusat tentang registrasi ASROT	Melakukan bimtek atau diseminasi terhadap petugas layanan tentang tatacara registrasi Obat Bahan Alam menggunakan ASROT
23	Semoga waktu tunggu konsultasi bisa lebih efektif dan efisien (layanan kabayan)	Pemberian briefing kepada petugas layanan dan diskusi/ komunikasi di WAG jika ada kendala layanan sehingga layanan bisa menjadi lebih cepat

IX. Kesimpulan

Hasil SKM BBPOM di Bandung triwulan I tahun 2025 adalah 95,05 dengan kriteria sangat memuaskan. Sebagai wujud komitmen, maka hal yang perlu dilakukan adalah menindaklanjuti hasil SKM untuk 3 (tiga) unsur dengan nilai terendah, dan menindaklanjuti saran/masukan dari pelanggan yang menjadi perhatian untuk ditindaklanjuti.

Apresiasi juga diberikan kepada petugas layanan publik dan seluruh anggota tim yang terlibat di pelayanan publik atas komitmennya memberikan pelayanan yang terbaik serta apresiasi baik atas penilaian yang diberikan pelanggan. Selanjutnya agar mempertahankan dan terus mengembangkan dan berinovasi agar pelayanan dapat lebih baik lagi.

Bandung, 14 April 2025
Kepala Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Bandung,



Drs. I Made Bagus Gerametta, Apt.