

LAPORAN PELAKSANAAN SKM (SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT) BBPOM DI MAKASSAR

BULAN AGUSTUS 2025



Ambo Mario

Bapak yang **Melayani**, **Ramah**, **Inovatif**



Indo Macca

Ibu yang **Mahir**, **Cerdas**, **Cepat tanggap**

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 Pengawas Obat dan Makanan di Makassar (BBPOM di Makassar) 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 BBPOM di Makassar.

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. Diketuinya indikator keberhasilan Reformasi Birokrasi Badan POM melalui peningkatan kualitas pelayanan publik Badan POM.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Kriteria Responden

Survei dilakukan dengan ketentuan seluruh penerima layanan pada bulan tersebut merupakan responden survei. Pada bulan Agustus jumlah responden sebanyak 26 (dua puluh enam) orang.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner aplikasi SapaAPIP <https://tinyurl.com/YanblikBBPOMMakassar> 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 BBPOM di Makassar 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 dan 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 <https://tinyurl.com/YanblikBBPOMMakassar> 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 sepanjang bulan Agustus 2025.

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh selama bulan Agustus 2025 yaitu 26 (dua puluh enam) responden.

Tabel 3.1.1 Data responden SKM bulan Agustus 2025

No	Nama	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas
1	Egi Dharma Bakti RM	088804595832	S1	Pegawai swasta	PT. Nuansa Cipta Magello
2	Apt aschariaty semmaing	081355699899	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	RS. Bahagia Makassar
3	Jaffray K Malobu	085341413330	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	CV. Anoa Jaya
4	Muhammad Rasyidin Badar	081241523733	S1	Wiraswasta	CV. Cahaya Sentani Papua
5	muh alif wahyudi	085399334942	S1	Pegawai BUMN/D	PDAM Makassar
6	Andi Ahmad	085394369218	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	Polda Sulawesi Selatan
7	Maryam	085290408564	S1	Pegawai swasta	PT BERKAH INAYAH MEDIKA
8	Muhammad Abdu	082311921993	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	PABRIK JAMU NYONYA IRAH
9	Hizkia andriano libertho	08515692806	S1	Wiraswasta	Rhema Sari Rasa
10	Hayatul Azizah	08990064377	S1	Pegawai swasta	CV. Dainichi Aren Sugar Indonesia
11	Deviera Rizky P	0821929898897	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	PT. Berkat Anak Kita
12	Muhammad yusuf	081341570009	S1	Wiraswasta	PT. Arya Panca Rijang
13	Marselino Hizkia Thosuly	08979994200	S1	Pelajar /mahasiswa	Universitas Hasanuddin
14	Hendry salim	081288743858	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	Toko Jamu Cahaya Waras
15	Nahria	081221056329	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	Universitas Hasanuddin
16	RIFDAH AULIA	087708358649	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT BINAYA JAYA
17	Agriyani	085292904623	S1	Wiraswasta	PUTRA MAHKOTA
18	Hayatul azizah	08990064377	S1	Pegawai swasta	CV. DAINICHI SUGAR INDONESIA
19	Maryam	085290408564	S2/Profesi/S3	Wiraswasta	PT BERKAH INAYAH MEDIKA
20	H.USMAN	085242331729	S1	Wiraswasta	KOPERASI PRODUSEN UNIT DESA BULU CINDEA
21	Andayani, S.Si, Apt	081355435529	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	Dinas Kesehatan Kab. Luwu Utara
22	Erina	082197297941	S1	Lainnya	-
23	Muslimin	085299347777	S1	PNS/TNI/Polri	-
24	Rusydaeni	085163222857	S1	PNS/TNI/Polri	-

No	Nama	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas
25	Muhammad Al Gifari	082292368003	S1	Wiraswasta	-
26	Mutmainnah	081355991313	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	Dinas Kesehatan Kab. Maros

Tabel 3.1.2 Karakteristik Data responden SKM bulan Agustus 2025

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase (%)
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	12	46
		Perempuan	14	54
2	Pendidikan Terakhir	≤ SMA/Sederajat	6	23
		D1/D2/D3	0	0
		D4/S1	15	58
		S2/Profesi/S3	5	19
3	Pekerjaan Utama	Pelajar/Mahasiswa	2	8
		Peneliti/Dosen	0	0
		PNS/TNI/POLRI	5	19
		Pegawai BUMN/D	1	4
		Pegawai Swasta	8	31
		Wiraswasta	9	35
		Lainnya	1	4
4	Usia	≤ 25 tahun	4	15
		26-30 tahun	8	31
		31-35 tahun	1	4
		36-40 tahun	1	5
		≥ 41 tahun	12	46

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Per Unsur Layanan)

Hasil penilaian responden untuk setiap unsur layanan yang diperoleh dari sapaapip dapat dilihat pada tabel :

Tabel 3.2.1 Penilaian responden berdasarkan unsur-unsur survei

Responden	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
2	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6
3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
4	6	6	5	5	5	5	5	6	6	6	5
5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
8	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
9	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
10	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
11	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
12	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
13	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
14	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
15	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6
16	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6
19	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
20	4	5	5	4	5	5	5	5	6	5	6
21	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6
22	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6
23	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6

Responden	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9
24	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6
25	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
26	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
Nilai SKM	96,96										

Tabel 3.2.2 Nilai Konversi unsur layanan

Unsur		Deskripsi	Hasil (%)	
U1	1	Persyaratan Pelayanan		95,51
U2	2	Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan		96,79
U3	3	Waktu Pelayanan	96,15	96,37
	4	Waktu Penyelesaian	95,51	
	5	Respon/Kecepatan Petugas	97,44	
U4	6	Biaya/Tarif Pelayanan		96,79
U5	7	Kesesuaian Produk Pelayanan		96,15
U6	8	Kompetensi Petugas		98,08
U7	9	Perilaku Petugas		98,72
U8	10	Penanganan Pengaduan		96,15
U9	11	Sarana dan Prasarana		98,08
Total				

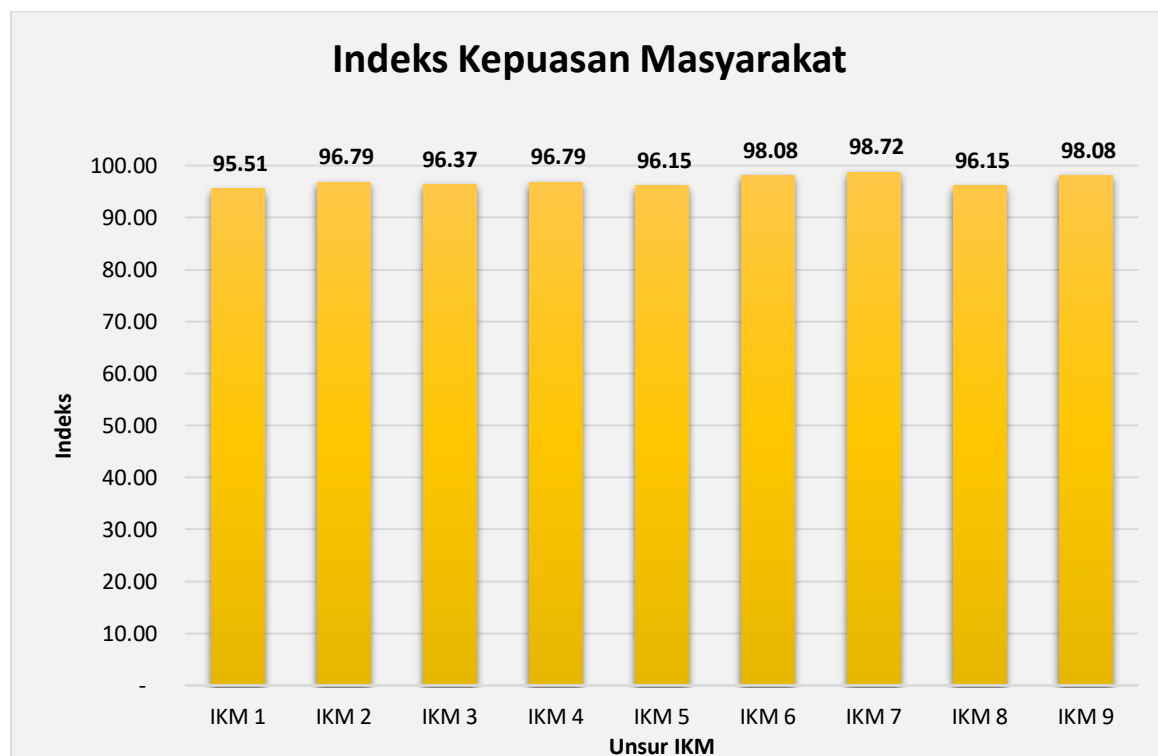
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat bulan Agustus Tahun 2025 adalah **Sangat Baik** dengan nilai **96,96**.

Dasar penilaian:

Permenpan RB No. 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik.

Tabel II
Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

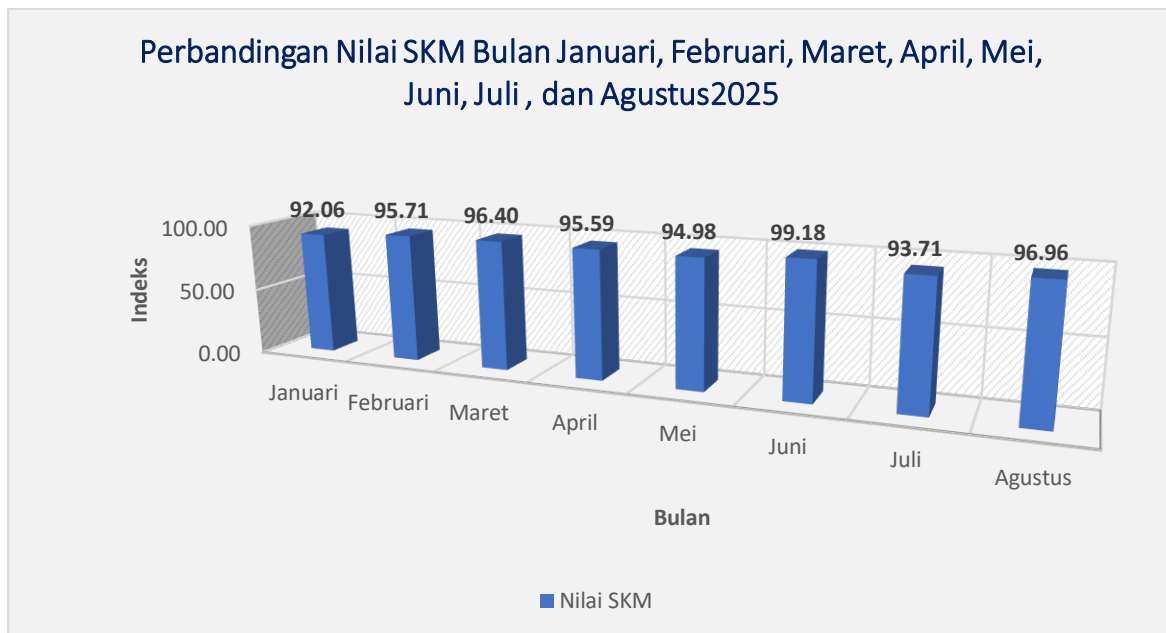
NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik



Gambar. 3.2.1 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Per Unsur Bulan Agustus 2025

Jika dibandingkan dengan nilai SKM bulan Juli, terdapat peningkatan nilai SKM semua unsur di bulan Agustus, masuk dalam kategori mutu pelayanan sangat

baik (A). Nilai SKM dibulan Juli 93,71, sedangkan nilai SKM dibulan Agustus sebesar 96,96.



Gambar 3.1. Grafik perbandingan nilai IPP bulan Januari, Februari, Maret, April, Mei, Juni, Juli, dan Agustus 2025

Tabel 3.2.3 Perbandingan nilai unsur SKM bulan Juli dan Agustus

Unsur	Bulan		Peningkatan/penurunan
	Juli	Agustus	
1	92,28	95,51	+3,23
2	94,14	96,79	+2,65
3	93,72	96,37	+2,65
4	92,59	96,79	+4,20
5	91,67	96,15	+4,48
6	95,06	98,08	+3,02
7	95,06	98,72	+3,66
8	94,14	96,15	+2,01
9	94,75	98,08	+3,33

Tabel 3.2.4 Saran dan Masukan Responden Bulan Agustus 2025

No	Saran dan Masukan Responden
1	Sudah Sangat Sesuai
2	Sudah sangat baik pelayanannya dan di pertahan kan
3	<i>Time line</i> perpanjangan CPOTB dari pusat berapa lama
4	Semoga Layanan Pelayan sertifikasi tetap optimal dan fast respon baik secara langsung ataupun melalui WA
5	Pelayanan sangat baik dan dijelaskan secara terperinci, lebih dipertahankan lagi
6	pertahankan pelayan terbaiknya secara maksimal
7	TERIMA KASIH BANYAK ATAS INFORMASI YANG TELAH DIBERIKAN
8	SUDAH BAIK SEMOGA TETAP DIPERTAHANKAN
9	Baik sangat membantu dan sy sudah sering beberapa kali konsul pelayanan sangat membantu
10	Perlu dipertahankan lagi kerahaman pelayanan ke konsumen
11	Semoga Selalu Fast Respon dan Tetap sigap Melayani
12	SEMUANYA SUDAH CUKUP MEMUASKAN
13	Informasi yang diperoleh sesuai yang dibutuhkan
14	Pelayanan sangat baik
15	Terima kasih, pelayanan memuaskan
16	Terima kasih

BAB IV

RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN

Responden pada umumnya telah puas dengan pelayanan BBPOM di Makassar, dilihat dari data saran dan masukan responden. Namun demikian, tetap perlu dilakukan perbaikan berkelanjutan, terutama pada unsur-unsur yang mengalami penurunan nilai dan untuk memberikan pelayanan yang lebih maksimal kepada Masyarakat.

Tabel 4.1 Rencana tindak lanjut perbaikan setiap unsur SKM

Kode Unsur	Prioritas Unsur	Analisis Penyebab	Program/ Kegiatan	Timeline	PIC
1	Persyaratan Pelayanan (nilai 95,51)	Pelanggan belum memahami persyaratan dan alur layanan yang diberikan oleh BBPOM di Makassar	Memberikan informasi kepada pelanggan mengenai persyaratan/ alur layanan	Informasi diberikan setiap saat kepada pelanggan secara langsung sesuai jenis layanan yang diinginkan.	Petugas pelayanan publik
2	Sistem/ Mekanisme/ Prosedur Pelayanan (nilai 96,79)	Pelanggan belum memahami persyaratan dan alur layanan yang diberikan oleh BBPOM di Makassar	Memberikan penjelasan mengenai prosedur/alur pelayanan dengan Bahasa yang mudah dipahami oleh pelanggan		
3	Waktu Pelayanan (96,37)	Waktu penyelesaian layanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Beberapa pelanggan menghitung waktu penyelesaian layanan secara keseluruhan termasuk ketika tahapan penyelesaian layanan pada posisi pelanggan	Memberikan informasi kepada pelanggan mengenai waktu penyelesaian sesuai dengan spesifikasi jenis layanan.		
	Waktu Penyelesaian	Waktu penyelesaian layanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Beberapa pelanggan menghitung waktu penyelesaian layanan secara keseluruhan termasuk ketika tahapan penyelesaian layanan pada posisi pelanggan	Memberikan informasi kepada pelanggan mengenai waktu penyelesaian sesuai dengan spesifikasi jenis layanan.		
	Respon/ Kecepatan Petugas	Waktu penyelesaian layanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Beberapa pelanggan menghitung waktu penyelesaian layanan secara keseluruhan termasuk ketika tahapan penyelesaian layanan pada posisi pelanggan	Memberikan informasi kepada pelanggan mengenai waktu penyelesaian sesuai dengan spesifikasi jenis layanan.		

Kode Unsur	Prioritas Unsur	Analisis Penyebab	Program/ Kegiatan	Timeline	PIC
4	Biaya/Tarif Pelayanan (96,79)	Pelanggan merasa biaya / tarif layanan di BPOM mahal	Memberikan penjelasan mengenai biaya tarif sesuai dengan jenis/ spesifikasi layanan.	Informasi diberikan setiap saat kepada pelanggan secara langsung sesuai jenis layanan yang diinginkan.	Petugas pelayanan publik
5	Kesesuaian Produk Pelayanan (96,15)	Konsumen belum memahami spesifikasi jenis layanan yang diberikan oleh BBPOM di Makassar	Memberikan informasi dan penjelasan yang lebih detail tentang jenis/ spesifikasi layanan.		
6	Kompetensi Petugas (98,08)	Motto 5S (sambut, senyum, salam, dan semangat memberi Solusi) telah diterapkan	Pelaksanaan kelas peningkatan kelas belajar petugas yanblik tentang 5S	30 September 2025	Ahmad Lalo
7	Perilaku Petugas (98,72)	Motto 5S (sambut, senyum, salam, dan semangat memberi Solusi) telah diterapkan.	Pelaksanaan kelas peningkatan kelas belajar petugas yanblik tentang 5S		
8	Penanganan Pengaduan (96,15)	Masih ada pelanggan yang belum mengetahui bahwa BBPOM di Makassar memiliki fasilitas pengaduan seperti kotak pengaduan, dan aplikasi Talapa dan bahwa pengaduan yang masuk ditindaklanjuti sesuai SOP	Memberikan informasi kepada pelanggan mengenai fasilitas dan mekanisme pengaduan BBPOM di Makassar dan menindaklanjuti pengaduan pelanggan	Informasi diberikan setiap saat kepada pelanggan secara langsung sesuai jenis layanan yang diinginkan.	Petugas pelayanan publik
9	Sarana dan Prasarana (98,08)	Pelanggan yang menunggu antrian kadang tidak diberikan informasi terkait fasilitas layanan gratis seperti minuman dan wifi gratis	Petugas lebih proaktif menyampaikan hal – hal terkait fasilitas layanan tersebut		

BAB V

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil evalusai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) bulan Agustus Tahun 2025, dapat disimpulkan:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di BBPOM di Makassar mencerminkan mutu pelayanan Sangat Baik (A) dengan nilai SKM **96,96**.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Persyaratan Pelayanan, Kesesuaian Produk Pelayanan, dan Penanganan Pengaduan. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kompetensi Personel, Perilaku Petugas, serta sarana dan prasarana.

Makassar, 12 September 2025

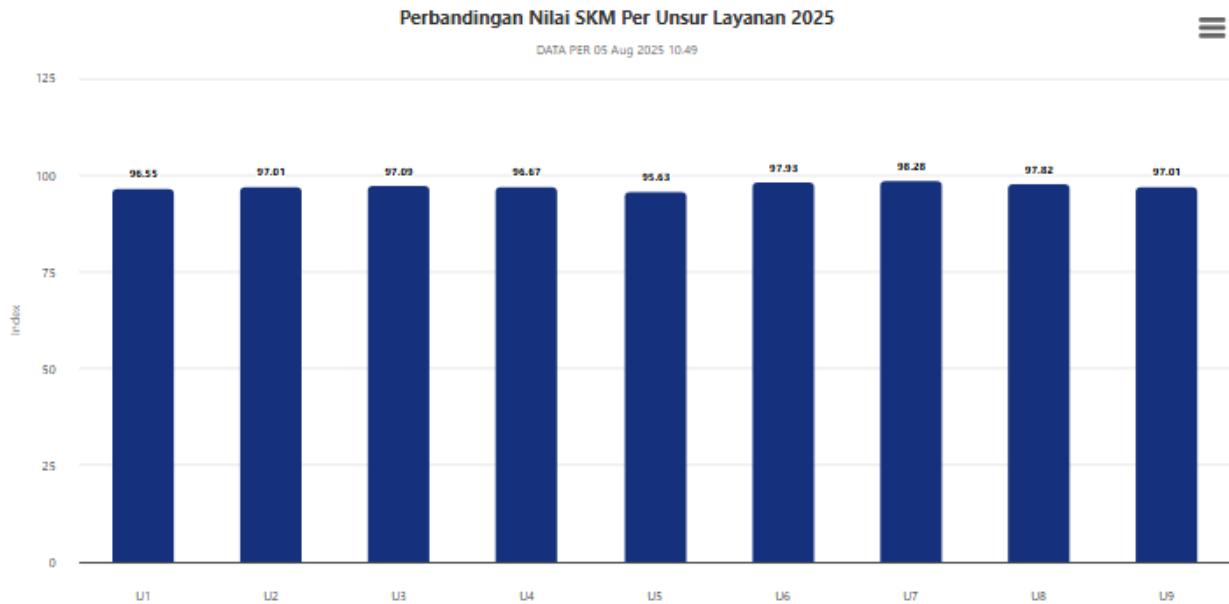
Kepala Balai Besar Pengawas Obat
dan Makanan di Makassar



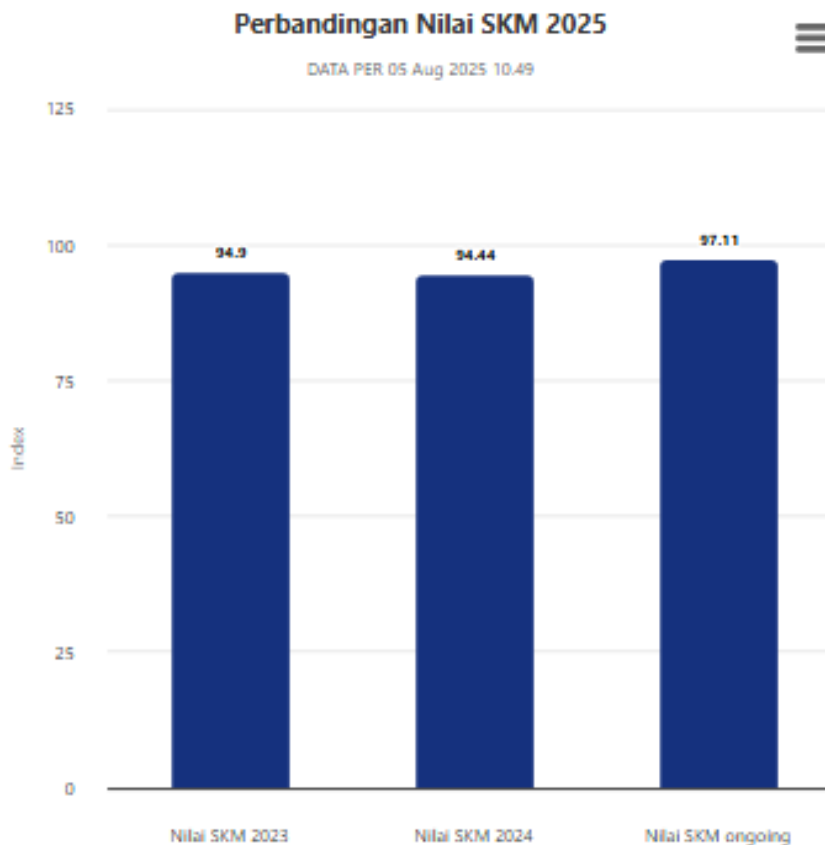
(Dra. Hariani, Apt)

LAMPIRAN

I. Perbandingan Nilai SKM per Unsur Layanan Tahun 2025



II. Perbandingan Nilai SKM Tahun 2023, 2024, dan Nilai SKM Ongoing 2025



FORMULIR SURVEI

Survei Pelayanan Publik pada
Balai Besar POM di Makassar
Tahun 2025

1 RESPONDEN
Keterangan Identitas

2 PELAYANAN
Jenis Layanan

3 KUESIONER
A. Kualitas Pelayanan Publik

4 KUESIONER
B. Persepsi Anti Korupsi

5 SARAN & MASUKAN
Selesai

Keterangan Responden

Nama Lengkap

Umur

Isi dengan angka saja

Jenis Kelamin

☐ Laki-laki ☐ Perempuan

No. HP

Pendidikan Terakhir

<= SMA atau sederajat

Pekerjaan Utama

Pelajar /mahasiswa

Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas

Survei Pelayanan Publik pada
Balai Besar POM di Makassar
Tahun 2025

1 RESPONDEN
Keterangan Identitas

2 PELAYANAN
Jenis Layanan

3 KUESIONER
A. Kualitas Pelayanan Publik

4 KUESIONER
B. Persepsi Anti Korupsi

5 SARAN & MASUKAN
Selesai

Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diterima

Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan

Presentase tahapan penyelesaian

Hitungan dalam %

Kembali

Selanjutnya

Survei Pelayanan Publik pada
Balai Besar POM di Makassar
Tahun 2025

1 RESPONDEN
Keterangan Identitas

2 PELAYANAN
Jenis Layanan

3 KUESIONER
A. Kualitas Pelayanan Publik

4 KUESIONER
B. Persepsi Anti Korupsi

5 SARAN & MASUKAN
Selesai

Pertanyaan

1. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan ?

☐ Sangat Tidak Mudah

☐ Tidak Mudah

☐ Kurang Mudah

☐ Cukup Mudah

☐ Mudah

☐ Sangat Mudah

2. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan prosedur/alur pelayanan ?

☐ Sangat Tidak Mudah

☐ Tidak Mudah

☐ Kurang Mudah

☐ Cukup Mudah

☐ Mudah

☐ Sangat Mudah

18

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

3. Apakah menurut penilaian Saudara, waktu pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan ?

- ☐ Sangat Tidak Sesuai
☐ Tidak Sesuai
☐ Kurang Sesuai
☐ Cukup Sesuai
☐ Sesuai
☐ Sangat Sesuai

4. Apakah menurut penilaian Saudara jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan ?

- ☐ Sangat Tidak Sesuai
☐ Tidak Sesuai
☐ Kurang Sesuai
☐ Cukup Sesuai
☐ Sesuai
☐ Sangat Sesuai

5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai respon/kecepatan petugas atau aplikasi sistem dalam pelayanan ?

- ☐ Sangat Lambat
☐ Lambat
☐ Kurang Cepat
☐ Cukup Cepat
☐ Cepat
☐ Sangat Cepat

Top

6. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kejelasan informasi tentang biaya pelayanan ?

- ☐ Sangat Tidak Jelas
☐ Tidak Jelas
☐ Kurang Jelas
☐ Cukup Jelas
☐ Jelas
☐ Sangat Jelas

7. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk/jasa layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?

- ☐ Sangat Tidak Sesuai
☐ Tidak Sesuai
☐ Kurang Sesuai
☐ Cukup Sesuai
☐ Sesuai
☐ Sangat Sesuai

8. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kompetensi petugas dalam pelayanan ?

- ☐ Sangat Tidak Memadai
☐ Tidak Memadai
☐ Kurang Memadai
☐ Cukup Memadai
☐ Memadai
☐ Sangat Memadai

Top

12. Apakah menurut penilaian saudara, persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini ?

- ☐ Sangat Tidak Sesuai
☐ Tidak Sesuai
☐ Kurang Sesuai
☐ Cukup Sesuai
☐ Sesuai
☐ Sangat Sesuai

13. Apakah menurut penilaian saudara, Informasi Pelayanan pada unit layanan ini telah tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik ?

- ☐ Sangat Tidak Setuju
☐ Tidak Setuju
☐ Kurang Setuju
☐ Cukup Setuju
☐ Setuju
☐ Sangat Setuju

14. Apakah menurut penilaian saudara, tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan yang ditetapkan ?

- ☐ Sangat Tidak Sesuai
☐ Tidak Sesuai
☐ Kurang Sesuai
☐ Cukup Sesuai
☐ Sesuai
☐ Sangat Sesuai

Top

Survei Pelayanan Publik pada
Balai Besar POM di Makassar
Tahun 2025

- 1 RESPONDEN
Keterangan Identitas
- 2 PELAYANAN
Jenis Layanan
- 3 KUESIONER
A. Kualitas Pelayanan Publik
- 4 KUESIONER
B. Persepsi Anti Korupsi
- 5 SARAN & MASUKAN
Selesai

Apakah Saudara setuju dengan pernyataan ini ?

1. Petugas memberikan layanan tanpa diskriminasi

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Kurang Setuju
- ☐ Cukup Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

2. Petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur dan tanpa indikasi kecurangan

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Kurang Setuju
- ☐ Cukup Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

Top

3. Pelayanan yang diberikan tanpa praktik pemberian imbalan uang/barang

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Kurang Setuju
- ☐ Cukup Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

4. Pelayanan pada unit ini tanpa praktik pungutan liar (pungli)

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Kurang Setuju
- ☐ Cukup Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

5. Pelayanan pada unit ini tanpa praktik percaloan/perantara/biro

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Kurang Setuju
- ☐ Cukup Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

Kembali

Top

Selanjutnya