

LAPORAN PELAKSANAAN SKM (SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT) BBPOM DI MAKASSAR

**BULAN JULI
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. Diketuainya 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 Juli jumlah responden sebanyak 54 (lima puluh empat) orang.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner aplikasi SapaAPIP <https://tinyurl.com/YanblikBBPOMMakassar> 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 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 Juli 2025.

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh selama bulan Juli 2025 yaitu 54 (lima puluh empat) responden.

Tabel 3.1.1 Data responden SKM bulan Juli 2025

No	Nama	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas
1	Rudi	085103035953	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	-
2	Walib	085342144933	S1	Wiraswasta	-
3	Ulfa	081144410222	S1	PNS/TNI/Polri	Dinas Kesehatan Kab. Bone
4	Nirwana	081342234260	D1/D2/D3	PNS/TNI/Polri	UPT Puskesmas Gaya Baru
5	Haslinda	081345687426	D1/D2/D3	PNS/TNI/Polri	-
6	Rosmawati Dewi	082349758939	D1/D2/D3	PNS/TNI/Polri	-
7	Indah Putri	085256360617	S1	PNS/TNI/Polri	PKM Gaya BAru
8	Haryani	082330643283	S1	PNS/TNI/Polri	PKM Gaya Baru
9	Salbiyah	081355403410	S1	PNS/TNI/Polri	Kepala Sekolah Gaya Baru
10	Arman G.	085342426885	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	Polsek Tellu Limpoe
11	Aslamuddin	085231479384	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	Kantor Kecamatan Tellu Limpoe
12	Risna	082193533731	≤ SMA/Sederajat	Lainnya	-
13	Putri Aprilya Utami	085894529240	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	Universitas Handayani Makassar
14	Fitriana Darsal	082255461331	S1	PNS/TNI/Polri	Dinas Kesehatan Kab. Wajo
15	alfahira taufan	081244373325	S1	Pelajar /mahasiswa	universitas bosowa
16	Egi dharma Bakti RM	088804595832	S1	Pegawai swasta	PT. Nuansa Cipta Magello
17	Apt.Rifdah Aulia,S.Si	087707358649	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT BINAYA JAYA
18	Nurcaya	088804380913	≤ SMA/Sederajat	Lainnya	-
19	Ani	08	≤ SMA/Sederajat	Lainnya	-
20	Muliati	088245095803	≤ SMA/Sederajat	Lainnya	-
21	Sanuarti Salfia, S.Pd	085240100466	S1	Lainnya	UPTD SDN 79 MAMBUE
22	Nursyamsuduha	089610954714	S1	Lainnya	-
23	Haerunnisa	085394570076	D1/D2/D3	PNS/TNI/Polri	UPTD PKM MARUS V BIDAN DESA NISOMBAWA

No	Nama	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas
24	Hariati	082347554397	D1/D2/D3	Lainnya	IRT
25	Hartanti Probo Rini	082231800611	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT. Khinta Mandiri Sejahtera
26	Ahmad P	085330830263	≤ SMA/Sederajat	Lainnya	-
27	Rizkawati Iqbal Said	08114107645	S2/Profesi/S3	Pelajar /mahasiswa	Pbf pt sulawesi putra farmasi makassar
28	Eva	085851111909	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT SULAWESI PUTRA FARMASI
29	Alwi	082315202586	D1/D2/D3	Lainnya	-
30	H. Muh. Ilyas	085341478241	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	Bonto Bahari
31	Dahlia	08	≤ SMA/Sederajat	Lainnya	-
32	Eruina Damayani	083143427690	≤ SMA/Sederajat	Lainnya	-
33	Cawang	08	≤ SMA/Sederajat	Lainnya	-
34	Irawati	082395238164	S1	PNS/TNI/Polri	SDN 86 MANGARA BAROMBONG
35	Maryam Mile	082393029702	S1	Lainnya	KANTOR DESA BONTU BAHARI
36	Ilham	082347452933	D1/D2/D3	Wiraswasta	-
37	Bahtiar	085823579350	S1	Wiraswasta	-
38	Afdal	08534277693	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	UNM
39	Isma	0896045358	≤ SMA/Sederajat	Lainnya	-
40	Cery	08	S1	Pegawai swasta	-
41	Aul	089694943933	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	-
42	Agung	087723397265	D1/D2/D3	Pegawai swasta	VAAN IN SKY
43	Herlina Amzah	085878473475	≤ SMA/Sederajat	Lainnya	IRT
44	andi syakiah annisa	085328980769	S1	Pegawai BUMN/D	pdam
45	Nur Salsa Syam	08884675165	S1	Lainnya	CV.Fitma Utama
46	Muh.Ridwan	082348853625	S1	Lainnya	CV.Nashihah Water
47	Hasan Basri	081344241727	S1	Wiraswasta	Pengusaha
48	Ratna Ningsih	085295424307	S2/Profesi/S3	Lainnya	-
49	Fuji	081260685343	S1	Lainnya	Koperasi Perdagangan Indonesia
50	Agriyani	085292904623	S2/Profesi/S3	Wiraswasta	PUTRA MAHKOTA
51	SOLIHIN AFFANDY	0811555988	S1	Pegawai swasta	TELKOMINFRA
52	HAQQUL BASHAR	081241355888	S1	Wiraswasta	CV. SUKSES MANDIRI
53	hikma	082199570611	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT. Mirea Industry Corp
54	Ratnawati	085796426881	D1/D2/D3	Pegawai swasta	PT. Mirea Industry Corp

Tabel 3.1.2 Karakteristik Data responden SKM bulan Juli 2025

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase (%)
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	16	30
		Perempuan	38	70
2	Pendidikan Terakhir	≤ SMA/Sederajat	16	30
		D1/D2/D3	9	17
		D4/S1	21	39
		S2/Profesi/S3	8	15
3	Pekerjaan Utama	Pelajar/Mahasiswa	5	9
		Peneliti/Dosen	0	0
		PNS/TNI/POLRI	12	22
		Pegawai BUMN/D	1	2
		Pegawai Swasta	10	19
		Wiraswasta	7	13
		Lainnya	19	35
4	Usia	≤ 25 tahun	7	13
		26-30 tahun	15	28
		31-35 tahun	7	13
		36-40 tahun	8	15
		≥ 41 tahun	177	31

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	5	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6
2	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
3	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6
4	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6

Responden	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
9	6	5	6	6	5	6	6	6	6	6	5
10	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	6	6	4	6	4	4	5	4	6	4	6
13	5	6	5	5	6	5	6	6	6	6	6
14	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
15	5	4	5	5	6	5	5	6	6	6	5
16	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
17	5	5	6	5	6	5	5	6	5	5	5
18	6	6	6	5	6	5	5	5	5	6	6
19	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	6
20	6	5	6	6	6	6	6	6	6	5	5
21	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
22	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	6
23	6	6	6	6	5	5	5	6	6	6	6
24	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	6
25	6	6	6	6	5	5	6	5	5	5	6
26	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
27	4	5	5	5	5	6	5	6	6	5	5
28	5	5	6	6	6	5	5	6	6	5	5
29	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6
30	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6
31	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
32	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6

Responden	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9
33	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
34	6	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6
35	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6
36	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6
37	5	6	5	6	5	6	5	6	6	6	6
38	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
39	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
40	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
41	5	6	5	6	6	5	6	6	5	6	6
42	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
42	5	5	5	6	6	6	5	6	6	6	5
44	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
45	4	4	5	4	4	6	6	4	6	5	6
46	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
47	2	5	5	5	5	6	6	6	5	5	6
48	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
49	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5
50	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
52	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
53	5	6	5	5	6	5	5	6	6	6	5
54	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
Nilai SKM	93,71										

Tabel 3.2.2 Nilai Konversi unsur layanan

Unsur		Deskripsi	Hasil (%)	
U1	1	Persyaratan Pelayanan		92,28
U2	2	Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan		94,14
U3	3	Waktu Pelayanan	94,14	93,72
	4	Waktu Penyelesaian	93,83	
	5	Respon/Kecepatan Petugas	93,21	
U4	6	Biaya/Tarif Pelayanan		92,59
U5	7	Kesesuaian Produk Pelayanan		91,67
U6	8	Kompetensi Petugas		95,06
U7	9	Perilaku Petugas		95,06
U8	10	Penanganan Pengaduan		94,14
U9	11	Sarana dan Prasarana		94,75
Total				93,71

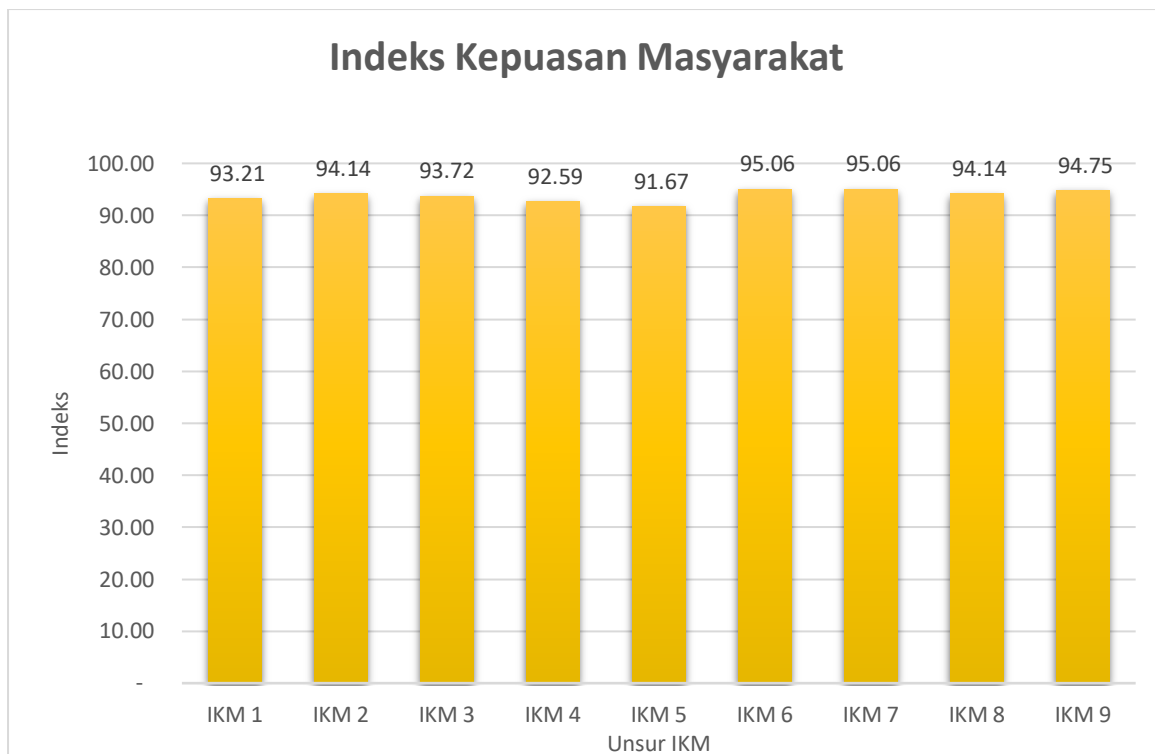
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat bulan Juli Tahun 2025 adalah **Sangat Baik** dengan nilai **93,71**.

Dasar penilaian:

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

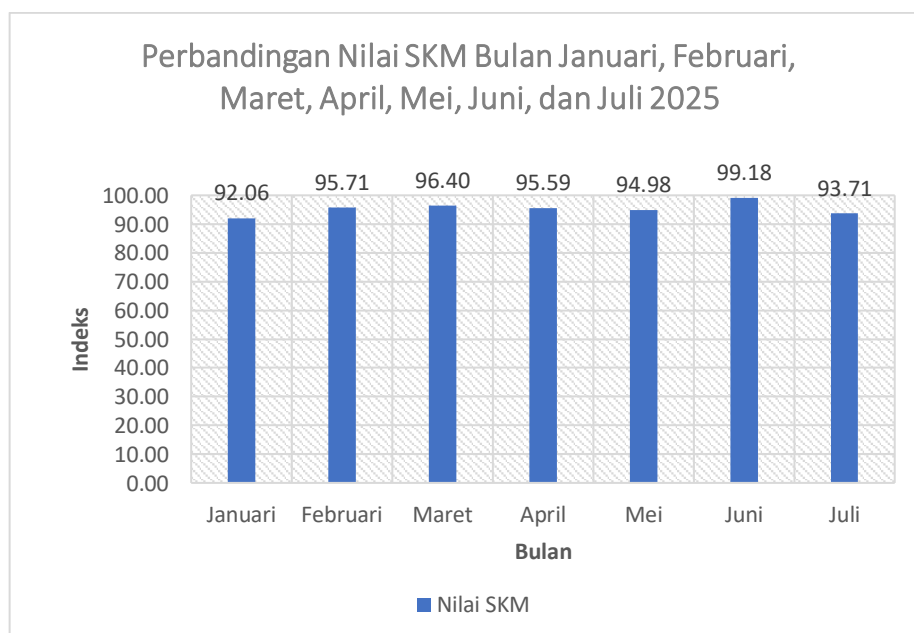
Tabel II
Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu
Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

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 Juli 2025

Jika dibandingkan dengan nilai SKM bulan Juni, terdapat penurunan nilai SKM semua unsur di bulan Juli, namun masih masuk dalam kategori mutu pelayanan sangat baik (A). Nilai SKM dibulan Juni 99,18, sedangkan nilai SKM dibulan Juli sebesar 93,71.



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

Tabel 3.2.3 Perbandingan nilai unsur SKM bulan Juni dan Juli

Unsur	Bulan		Peningkatan/penurunan
	Juni	Juli	
1	98,37	92.28	-6,09
2	99,02	94.14	-4,88
3	99,13	93.72	-5,41
4	99,02	92.59	-6,43
5	98,69	91,67	-7,02
6	99,67	95.06	-4,61
7	99,67	95.06	-4,61
8	99,67	94,14	-5,53
9	99,35	94,75	-4,60

Tabel 3.2.4 Saran dan Masukan Responden Bulan Juli 2025

No	Saran dan Masukan Responden
1	Pelayanannya cepat
2	Informasi yang diberikan jelas
3	Saran saya supaya sering datang ke pelosok desa
4	Terima kasih
5	Kami masyarakat Tellu Limpoe sangat mendukung adanya pelayanan seperti ini karena kami mencari keamanan makanan. kosmetik dan lain-lain. Barang-barang yang beredar di kecamatan Tellu Limpoe ini ada solusi keamanan seluruh Produk. Terima kasih semoga bermanfaat amin ya rab
6	Jika memungkinkan untuk melaksanakan kunjungan ke desa dan kecamatan kami secara berkala
7	Dalam memberikan informasi cepat dan sesuai dengan apa yang diminta
8	Sangat baik
9	Sebaiknya untuk sistem pelaksanaan CDOB khususnya kota Makassar dilakukan PelatihanCDOB dan sosialisasi aturan terbaru penerapan CDOB terbaru 2025 agar APJ di PbF
10	Sudah sangat bagus, keren..

No	Saran dan Masukan Responden
11	Dlm hal pendistribian obat2 yg sering disalahgunakan jangan hanya menekankan pada pbf saja spt analisis kewajaran penjualan tetapi lbh di pusatkan jg pengawasannya pd prinsipal dlm hal.jumlah produksinya, prinsipal jg harus melakukan analisis kewajaran produksi. Spt pd produk komix bukan hanya pendistribusiannya sj yg ditekan tetapi lbh kpd pusat produksinya
12	Sangat baik
13	respon pada bagian call center atau yang menjawab wa agar lebih jelas penjelasannya
14	Semoga lebih baik ke depannya
15	BPOM keren
16	Terimakasih atas informasi yang diberikan
17	Sangat bagus
18	SANGAT MEMBANTU DENGAN INFORMASINYA
19	PELAYANAN SUDAH SANGAT BAGUS.
20	Terima kasih atas segala arahan dari petugas pelayanan di BPOM Makassar

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 92,28)	Pelanggan belum memahami persyaratan dan alur layanan yang diberikan oleh BBPOM di Makassar	1. Memberikan informasi kepada pelanggan mengenai persyaratan/ alur layanan 2. Membuat buku saku pelayanan pelayanan publik 2025	1. Informasi diberikan setiap saat kepada pelanggan secara langsung sesuai jenis layanan yang diinginkan. 2. 31 Agustus 2025	1. Petugas pelayanan publik 2. Muriany Faisal
2	Sistem/ Mekanisme/ Prosedur Pelayanan (nilai 94,14)	Pelanggan belum memahami persyaratan dan alur layanan yang diberikan oleh BBPOM di Makassar	1. Memberikan penjelasan mengenai prosedur/alur pelayanan dengan Bahasa yang mudah dipahami oleh pelanggan 2. Membuat buku saku pelayanan pelayanan publik 2025		
3	Waktu Pelayanan (99,72)	Waktu penyelesaian layanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Beberapa pelanggan menghitung waktu penyelesaian layanan secara keseluruhan termasuk ketika tahapan penyelesaian layanan pada posisi pelanggan	1. Memberikan informasi kepada pelanggan mengenai waktu penyelesaian sesuai dengan spesifikasi jenis layanan. 2. Membuat buku saku pelayanan pelayanan publik 2025		
	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	1. Memberikan informasi kepada pelanggan mengenai waktu penyelesaian sesuai dengan spesifikasi jenis layanan. 2. Membuat buku saku pelayanan pelayanan publik 2025		

Kode Unsur	Prioritas Unsur	Analisis Penyebab	Program/ Kegiatan	Timeline	PIC
	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	1. Memberikan informasi kepada pelanggan mengenai waktu penyelesaian sesuai dengan spesifikasi jenis layanan. 2. Membuat buku saku pelayanan pelayanan publik 2025	1. Informasi diberikan setiap saat kepada pelanggan secara langsung sesuai jenis layanan yang diinginkan. 2. 31 Agustus 2025	1. Petugas pelayanan publik 2. Muriany Faisal
4	Biaya/Tarif Pelayanan (92,59)	Pelanggan merasa biaya / tarif layanan di BPOM mahal	Memberikan penjelasan mengenai biaya tarif sesuai dengan jenis/ spesifikasi layanan.		
5	Kesesuaian Produk Pelayanan (91,67)	Konsumen belum memahami spesifikasi jenis layanan yang diberikan oleh BBPOM di Makassar	1. Memberikan informasi dan penjelasan yang lebih detail tentang jenis/ spesifikasi layanan. 2. Membuat buku saku pelayanan pelayanan publik 2025		
6	Kompetensi Petugas (95,06)	Motto 5S (sambut, senyum, salam, dan semangat memberi Solusi) telah diterapkan	Pelaksanaan kelas peningkatan kelas belajar petugas yanblik tentang 5S	31 Agustus 2025	Ahmad Lalo
7	Perilaku Petugas (95,06)	Motto 5S (sambut, senyum, salam, dan semangat memberi Solusi) telah diterapkan.	Pelaksanaan kelas peningkatan kelas belajar petugas yanblik tentang 5S		
8	Penanganan Pengaduan (94,14)	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	1. Memberikan informasi kepada pelanggan mengenai fasilitas dan mekanisme pengaduan BBPOM di Makassar 2. Membuat buku saku pelayanan pelayanan publik 2025	1. Informasi diberikan setiap saat kepada pelanggan secara langsung sesuai jenis layanan yang diinginkan. 2. 31 Agustus 2025	1. Petugas pelayanan publik 2. Muriany Faisal
9	Sarana dan Prasarana (94,75)	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 evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) bulan Juli Tahun 2025, dapat disimpulkan:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di BBPOM di Makassar mencerminkan mutu pelayanan Sangat Baik (A) dengan nilai SKM **93,71**.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Persyaratan Pelayanan, Biaya/tarif, dan Produk, Spesifikasi, dan Jenis Layanan. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kompetensi Personel, Perilaku Pelaksana, dan sarana dan prasarana.

Makassar, 10 Agustus 2025

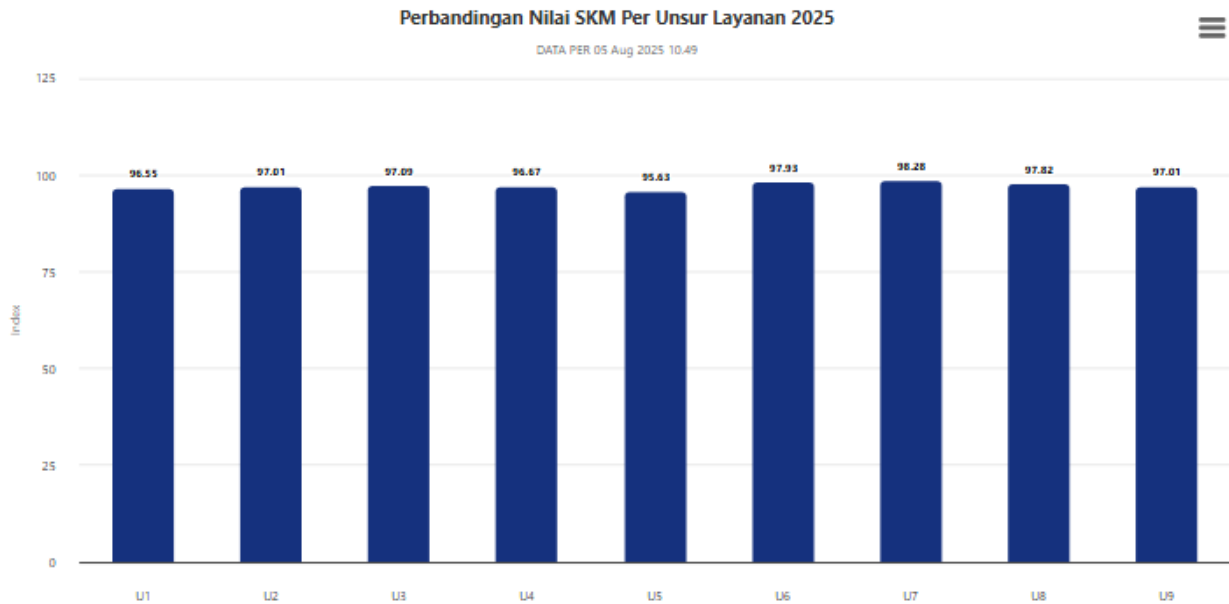
Kepala Balai Besar Pengawas Obat
dan Makanan di Makassar



(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

20

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