

LAPORAN PELAKSANAAN SKM

(SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT)
BBPOM DI MAKASSAR

**BULAN AGUSTUS
2026**



Ambo Mario
BAPAK YANG RAMAH



Ido Macca
IBU YANG CEKATAN

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 masukan strategis bagi penyelenggara layanan publik di BBPOM Makassar, sehingga perbaikan pelayanan dapat dilakukan secara berkelanjutan. Dengan adanya tindak lanjut berdasarkan hasil survei, diharapkan kualitas pelayanan publik dapat terus ditingkatkan hingga tercapai pelayanan prima. Tercapainya pelayanan prima tidak hanya mencerminkan kinerja yang profesional, transparan, dan akuntabel, tetapi juga memastikan bahwa harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi secara optimal. Hal ini sekaligus memperkuat kepercayaan publik terhadap penyelenggaraan layanan di BBPOM Makassar.

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

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) bertujuan untuk memperoleh gambaran mengenai tingkat kepuasan masyarakat berdasarkan pendapat dan persepsi pengguna layanan terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh BBPOM di Makassar. Hasil SKM ini menjadi dasar evaluasi kinerja pelayanan publik dan digunakan sebagai acuan untuk perbaikan layanan secara berkelanjutan, sehingga dapat memenuhi harapan masyarakat dan meningkatkan kualitas pelayanan prima.

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

Pelaksanaan survei dilakukan dengan ketentuan bahwa seluruh penerima layanan pada bulan yang bersangkutan dijadikan responden survei. Pada bulan Agustus 2026, jumlah responden yang melakukan survei sebanyak 13 (tiga belas) 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 Agustus 2026.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh selama bulan Agustus 2026 yaitu 13 (tiga belas) responden.

Tabel 3.1.1 Data responden SKM bulan Agustus 2026

No	Nama	No. Handphone	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas
1	Resky	[REDACTED]	[REDACTED]
2	Rahmi Ardani	[REDACTED]	[REDACTED]
3	Chandra Suwardi	[REDACTED]	[REDACTED] [REDACTED]
4	Nur fadillah	[REDACTED]	[REDACTED]
5	Muslihuddin	[REDACTED]	[REDACTED]
6	Rian Ekawati	[REDACTED]	[REDACTED] [REDACTED]
7	Faisal Kamal	[REDACTED]	[REDACTED]
8	Satrio Adi Nugroho	[REDACTED]	[REDACTED]
9	Nur Fadillah	[REDACTED]	[REDACTED]
10	Intan	[REDACTED]	[REDACTED]
11	Yudith Tantiyo Puspaningrum	[REDACTED]	[REDACTED]
12	Jamilah, S.Farm, Apt	[REDACTED]	[REDACTED] [REDACTED]
13	Rahmatang	[REDACTED]	[REDACTED]

Tabel 3.1.2 Karakteristik Data responden SKM Bulan Agustus 2026

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase (%)
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	4	31
		Perempuan	9	69
2	Pendidikan Terakhir	≤ SMA/Sederajat	2	15
		D1/D2/D3	0	0
		D4/S1	6	46
		S2/Profesi/S3	5	38
3	Pekerjaan Utama	Pelajar/Mahasiswa	2	15
		Peneliti/Dosen	0	0
		PNS/TNI/POLRI	1	8
		Pegawai BUMD	0	0
		Pegawai Swasta	4	31
		Wiraswasta	5	38
		Lainnya	1	8
4	Usia	≤ 25 tahun	4	31
		26-30 tahun	2	15
		31-35 tahun	3	23
		36-40 tahun	2	15
		≥ 41 tahun	2	15

3.2 Analisis Pengarustamaan Gender

Berdasarkan hasil pengumpulan data responden Survei Kepuasan Masyarakat, terdapat 13 responden yang terdiri atas 4 responden laki-laki (31%) dan 9 responden perempuan (69%). Komposisi tersebut menunjukkan bahwa keterlibatan perempuan dalam memberikan umpan balik terhadap pelayanan lebih tinggi dibandingkan laki-laki. Kondisi ini menunjukkan bahwa perempuan telah memiliki ruang dan kesempatan untuk berpartisipasi dalam penyampaian persepsi terhadap pelayanan yang diterima.

Ditinjau dari aspek akses, keterwakilan laki-laki dan perempuan dalam responden menunjukkan bahwa pelayanan telah dimanfaatkan oleh kedua kelompok gender.

Aspek akses masih perlu dipantau secara berkala untuk memastikan bahwa pelayanan dapat dijangkau secara setara oleh laki-laki maupun perempuan.

Pada aspek **partisipasi**, terdapat perbedaan yang cukup terlihat, yaitu perempuan mencapai 69% dari total responden, sedangkan laki-laki sebesar 31%. Hal ini menunjukkan bahwa perempuan lebih banyak berpartisipasi dalam pengisian SKM dan penyampaian umpan balik pada periode pengumpulan data tersebut. Dari perspektif PUG, kondisi ini merupakan hal positif karena menunjukkan adanya keterlibatan perempuan dalam proses evaluasi pelayanan. Namun, perlu dipastikan apakah tingginya partisipasi perempuan tersebut mencerminkan proporsi pengguna layanan yang memang lebih banyak perempuan atau terdapat faktor lain yang menyebabkan partisipasi laki-laki lebih rendah.

Ditinjau dari **pendidikan terakhir**, sebanyak 46% responden berpendidikan D4/S1 dan 38% berpendidikan S2/Profesi/S3. Dengan demikian, 84% responden memiliki pendidikan D4/S1 ke atas. Kondisi ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan yang relatif tinggi dan secara umum memiliki kapasitas yang memadai untuk memperoleh serta memahami informasi pelayanan.

Berdasarkan **pekerjaan utama**, responden paling banyak berasal dari kelompok wiraswasta sebesar 38%, diikuti pegawai swasta sebesar 31%, pelajar/mahasiswa sebesar 15%, PNS/TNI/POLRI sebesar 8%, dan kelompok lainnya sebesar 8%. Keragaman pekerjaan menunjukkan bahwa pelayanan BBPOM dimanfaatkan oleh masyarakat dengan latar belakang aktivitas yang beragam. Dalam perspektif PUG, pekerjaan dapat berpengaruh terhadap waktu, mobilitas, fleksibilitas, serta kesempatan seseorang dalam mengakses pelayanan. Oleh karena itu, penyelenggaraan pelayanan perlu tetap memperhatikan kemudahan akses bagi pengguna dengan karakteristik pekerjaan yang berbeda, baik laki-laki maupun perempuan.

Ditinjau dari **usia**, responden didominasi kelompok usia ≤ 25 tahun sebesar 31%, diikuti kelompok usia 31–35 tahun sebesar 23%, sedangkan kelompok usia 26–30 tahun, 36–40 tahun, dan ≥ 41 tahun masing-masing sebesar 15%. Komposisi tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada kelompok usia produktif. Dari perspektif PUG, karakteristik usia perlu diperhatikan karena dapat berinteraksi dengan gender dalam memengaruhi pola komunikasi, akses

informasi, pemanfaatan layanan digital, dan kebutuhan pengguna terhadap pelayanan.

Pada aspek **kontrol**, data yang tersedia belum memberikan informasi yang cukup untuk mengetahui apakah laki-laki dan perempuan memiliki kesempatan yang sama dalam memperoleh informasi, menentukan pilihan layanan, menyampaikan kebutuhan, memberikan masukan, maupun mengajukan pengaduan. Oleh karena itu, belum dapat disimpulkan terdapat atau tidak terdapat kesenjangan gender pada aspek kontrol.

Sementara itu, dari aspek **manfaat**, pelayanan telah dimanfaatkan oleh responden laki-laki dan perempuan dari berbagai latar belakang pendidikan, pekerjaan, dan usia. Namun, data yang tersedia belum menunjukkan nilai kepuasan masing-masing unsur pelayanan berdasarkan jenis kelamin. Oleh karena itu, belum dapat dilakukan penilaian secara lebih mendalam mengenai apakah manfaat dan pengalaman pelayanan yang diterima laki-laki dan perempuan telah relatif setara.

3.3 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	6	6	6	6	6	6	6	6
3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
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	5	5	6	6	5	4
8	5	5	6	6	6	5	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
Nilai SKM	98,86										

Tabel.3.2.2 Nilai Konversi unsur layanan

Unsur		Deskripsi	Hasil (%)	
U1	1	Persyaratan Pelayanan		98,72
U2	2	Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan		98,72
U3	3	Waktu Pelayanan	100,00	100,00
	4	Waktu Penyelesaian	100,00	
	5	Respon/Kecepatan Petugas	100,00	
U4	6	Biaya/Tarif Pelayanan		97,44
U5	7	Kesesuaian Produk Pelayanan		98,72
U6	8	Kompetensi Petugas		100,00
U7	9	Perilaku Petugas		100,00
U8	10	Penanganan Pengaduan		98,72
U9	11	Sarana dan Prasarana		97,44
Total				98,86

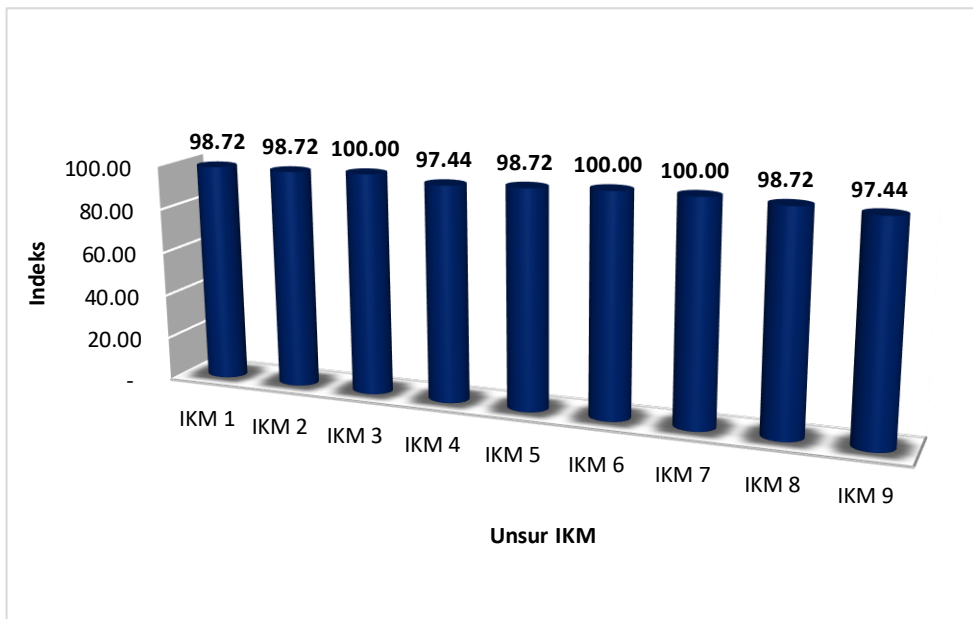
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) BBPOM di Makassar pada bulan Agustus 2026 sebesar 98,86, masuk dalam kategori Sangat Baik.

Dasar penilaian:

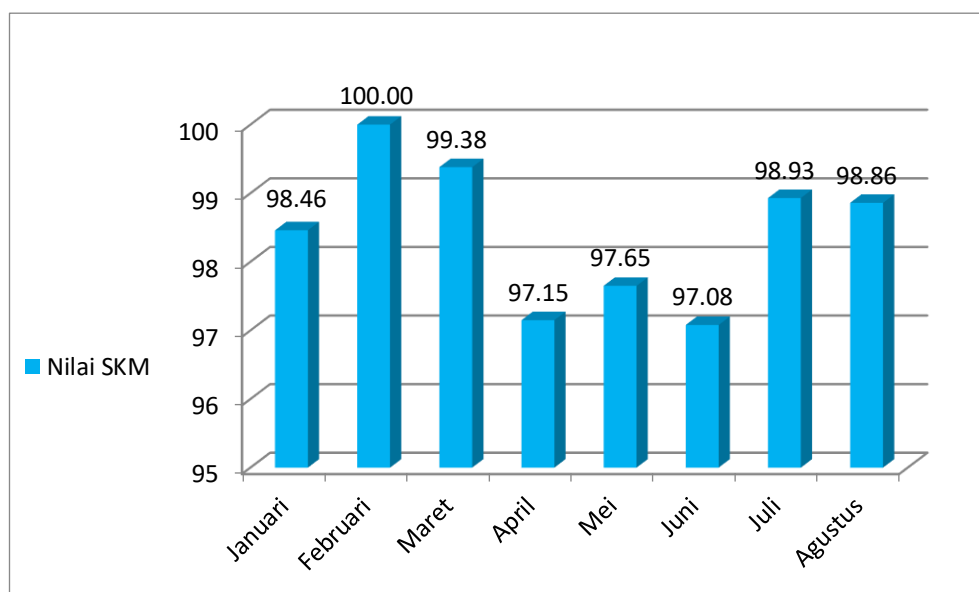
Permenpan RB No. 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik.

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 2026



Gambar 3.1. Grafik perbandingan nilai IPP bulan Januari hingga Agustus 2026

Tabel 3.2.3 Perbandingan nilai unsur SKM bulan Juli dan Agustus 2026

Unsur	Bulan		Peningkatan/penurunan
	Juli	Agustus	
1	100,00	98,72	-1,28
2	98,89	98,72	-0,17
3	98,15	100,00	1,85
4	97,78	97,44	-0,34
5	97,78	98,72	0,94
6	100,00	100,00	0
7	100,00	100,00	0
8	98,89	98,72	-0.17
9	98,89	97,44	-1,45

Penyelenggaraan pelayanan publik di BBPOM di Makassar senantiasa membutuhkan masukan dan umpan balik dari *stakeholder*, baik pengguna layanan maupun pihak terkait lainnya. Masukan dan saran tersebut menjadi salah satu bahan penting dalam melakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan serta mengidentifikasi aspek-aspek yang masih perlu ditingkatkan.

Masukan yang diperoleh selanjutnya digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan, sehingga pelayanan yang diberikan dapat semakin efektif, transparan, akuntabel, responsif, serta sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna layanan.

Adapun saran dan masukan terkait pelayanan BBPOM di Makassar yang diperoleh selama bulan Agustus 2026 disajikan pada tabel berikut.

Tabel 3.2.3 Saran dan Masukan Responden Bulan Agustus 2026

No	Saran dan Masukan Responden
1	Alhamdulillah sudah selesai proses pengajuan Sertifikasi CPOTB saya berkat bantuan bpom
2	Terima kasih petunjuknya untuk kelengkapan dokumen mutu kami
3	Pelayanan Bagus

No	Saran dan Masukan Responden
4	Terima kasih telah dijelaskan dan mohon kami diterima kembali untuk konsul setelah kami buat pemetaan
5	Terima kasih informasinya, sangat membantu
6	Jangan bosan terima kami konsultasi dan terima kasih penjelasan yang diberikan
7	kami baru mengerti setelah dijelaskan. Terima kasih bu
8	Penjelasannya sangat membantu untuk daftarkan produk kami di bpom
9	Sangat membantu
10	Terima kasih atas pelayanannya dan pengurusan yang mudah dan cepat
11	Sangat baik
12	Terima kasih pendampingan Capa dan mohon didampingi sampai selesai

BAB IV

RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN

Responden pada umumnya menyatakan telah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan (BBPOM) di Makassar. Tingkat kepuasan tersebut dapat dilihat dari hasil pengumpulan data berupa saran, masukan, serta penilaian yang diberikan oleh responden pada saat pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Berdasarkan hasil survei tersebut, responden memberikan penilaian positif terhadap kualitas pelayanan yang telah diterima, baik dari aspek prosedur pelayanan, kecepatan pelayanan, sikap petugas, maupun kemudahan dalam memperoleh informasi dan layanan.

Meskipun demikian, upaya peningkatan kualitas pelayanan tetap perlu dilakukan secara berkelanjutan. Hal ini penting untuk memastikan bahwa standar pelayanan yang telah dicapai dapat dipertahankan bahkan ditingkatkan di masa mendatang. Melalui evaluasi yang berkesinambungan terhadap pelaksanaan pelayanan, serta dengan terus menampung dan menindaklanjuti berbagai saran dan masukan dari masyarakat, BBPOM di Makassar diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas layanan yang diberikan.

Terdapat beberapa unsur pelayanan dengan nilai tiga terendah yaitu U4 (Biaya/tarif), dan U9 (Sarana dan Prasarana). Terhadap unsur-unsur terendah tersebut dilakukan perencanaan tindak lanjut perbaikan, sebagai berikut:

Tabel 4.1 Rencana tindak lanjut perbaikan setiap unsur SKM

Kode Unsur	Prioritas/ Unsur	Program/ Kegiatan	Bentuk Kegiatan	Timeline	Pic	Keterangan
U4	Biaya/tarif (97,44)	- Digitalisasi informasi layanan	- Penyediaan informasi standar pelayanan melalui <i>digital banner</i> yang memuat persyaratan, alur/prosedur, waktu penyelesaian, dan tarif pelayanan, disertai	30 September 2026	Petugas layanan publik	
U9	Sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan (97,44)	- Peningkatan kenyamanan pengguna layanan				

			pemantauan dan pembaruan informasi secara berkala untuk memastikan informasi yang disampaikan kepada pengguna layanan selalu jelas, lengkap, akurat, dan terkini. - Memastikan ketersediaan wifi, teh, kopi, air minum serta kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan			
--	--	--	--	--	--	--

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan (BBPOM) di Makassar periode Agustus Tahun 2026, dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di Balai Besar POM di Makassar memperoleh nilai SKM sebesar **98,86** dengan kategori mutu pelayanan **A (Sangat Baik)**. Capaian tersebut mencerminkan bahwa penyelenggaraan pelayanan telah memenuhi harapan masyarakat sebagai pengguna layanan serta dilaksanakan sesuai dengan prinsip pelayanan publik yang berkualitas.
2. Capaian nilai SKM yang telah diperoleh merupakan indikator positif terhadap kinerja penyelenggaraan pelayanan publik. Namun demikian, upaya peningkatan kualitas pelayanan perlu terus dilaksanakan secara berkesinambungan melalui penyempurnaan proses pelayanan, peningkatan kompetensi sumber daya manusia, optimalisasi sarana dan prasarana, serta penguatan budaya pelayanan prima guna mempertahankan bahkan meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat pada periode berikutnya

B. SARAN

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) periode Agustus Tahun 2026, disampaikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Mempertahankan mutu pelayanan publik yang telah memperoleh kategori A (Sangat Baik) melalui penerapan standar pelayanan secara konsisten, peningkatan disiplin, integritas, serta profesionalisme seluruh petugas pelayanan.
2. Melaksanakan tindak lanjut atas hasil evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat secara berkelanjutan, terutama terhadap unsur-unsur pelayanan yang masih memiliki nilai relatif lebih rendah dibandingkan unsur lainnya, sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan.
3. Meningkatkan kompetensi petugas pelayanan melalui pembinaan, pelatihan, dan pengembangan kapasitas secara berkala agar mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, ramah, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

4. Mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi, sarana dan prasarana pelayanan, serta mekanisme penanganan pengaduan sebagai bagian dari upaya peningkatan efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Melaksanakan monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap pelaksanaan pelayanan publik serta tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat sebagai dasar dalam penyusunan program perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

Makassar, 9 September 2026

Kepala Balai Besar Pengawas Obat
dan Makanan di Makassar



Yosef Dwi Irwan, S.Si., Apt., M.M

LAMPIRAN

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

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 ▶