

LAPORAN PELAKSANAAN SKM

(SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT)
BBPOM DI MAKASSAR

BULAN APRIL
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 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 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. Diketahuinya 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 April 2026, jumlah responden yang melakukan survei sebanyak 45 (empat puluh lima) 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 April 2026.

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh selama bulan April 2026 yaitu 45 (empat puluh lima) responden.

Tabel 3.1.1 Data responden SKM bulan April 2026

No	Nama	No. Handphone	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas
1			Universitas Negeri Makassar
2			Forum Sekolah Adiwiyata Kota Makassar
3			kikav
4			PT. yossava Trans Logistik
5			Kulit Lumpia Berkah
6			Praktek Dokter
7			PBF
8			PT. Alpharma Medika Maju Abadi
9			PT BERLIAN GHULAM PRATAMA BONE
10			PT.Nur Izran Sejahtera
11			Cv. Idlan Waranie Perkasa
12			PT. Mars Symbioscience Indonesia
13			Pt Duta Maju Sejahtera
14			Inspektorat Daerah Kab. Wajo
15			PT GRAND KAKAO INDONESIA
16			PBF Nur Isran
17			PT SAFAR SINAR ABADI
18			PT. Juragan Maklon Kosmetik
19			PT. MARGA NUSANTARA JAYA
20			UD. REJEKI JAYA
21			PT.Cahaya Sentosa
22			PT GRAND KAKAO INDONESIA

No	Nama	No. Handphone	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas
23			PT. Sulawesi Putra Farmasi Cabang Bulukumba
24			CV AL BAROKAH HERBAL
25			Pedagang Besar Farmasi
26			PT.Nur Izran Sejahtera
27			CV Ula Dator assamaturu
28			PT. Eastern Pearl Flour Mills
29			PBF Bone Semesta Sejahtera
30			PT. WINGS SURYA
31			PT. Ferrero Confectionery Indonesia
32			PT. Comextra Majora
33			PT. Bone Semesta Sejahtera
34			Koperasi Kospermindo
35			PT. JRR
36			PT. Bogatama Marinusa
37			Pt. Ekasari Lestari
38			PBF
39			-
40			Dinas Kesehatan Kabupaten Bulukumba
41			Unismuh water
42			PT Subhan Herlangga Lallung
43			Dapur Amma
44			PBF PT. Reski Laifasto
45			PBF Jovinca

Tabel 3.1.2 Karakteristik Data responden SKM bulan April 2026

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase (%)
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	17	38
		Perempuan	28	62
2	Pendidikan Terakhir	≤ SMA/Sederajat	2	4
		D1/D2/D3	6	13
		D4/S1	18	40
		S2/Profesi/S3	19	42
3	Pekerjaan Utama	Pelajar/Mahasiswa	2	4
		Peneliti/Dosen	0	0
		PNS/TNI/POLRI	4	9
		Pegawai BUMD	0	0
		Pegawai Swasta	23	51
		Wiraswasta	11	24
		Lainnya	5	11
4	Usia	≤ 25 tahun	9	20
		26-30 tahun	9	20
		31-35 tahun	12	27
		36-40 tahun	9	9
		≥ 41 tahun	6	6

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	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	6	6	6	6	6	6

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

Responden	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9
32	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
33	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
34	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
35	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
36	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
37	6	6	6	6	6	6	6	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	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
42	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
43	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
44	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
45	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
Nilai SKM	97,15										

Tabel.3.2.2 Nilai Konversi unsur layanan

Unsur		Deskripsi	Hasil (%)	
U1	1	Persyaratan Pelayanan		94,44
U2	2	Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan		96,67
U3	3	Waktu Pelayanan	96,67	96,54
	4	Waktu Penyelesaian	95,93	
	5	Respon/Kecepatan Petugas	97,04	
U4	6	Biaya/Tarif Pelayanan		97,41
U5	7	Kesesuaian Produk Pelayanan		97,41
U6	8	Kompetensi Petugas		98,52
U7	9	Perilaku Petugas		98,89
U8	10	Penanganan Pengaduan		97,04

U9	11	Sarana dan Prasarana	97,41
Total			97,15

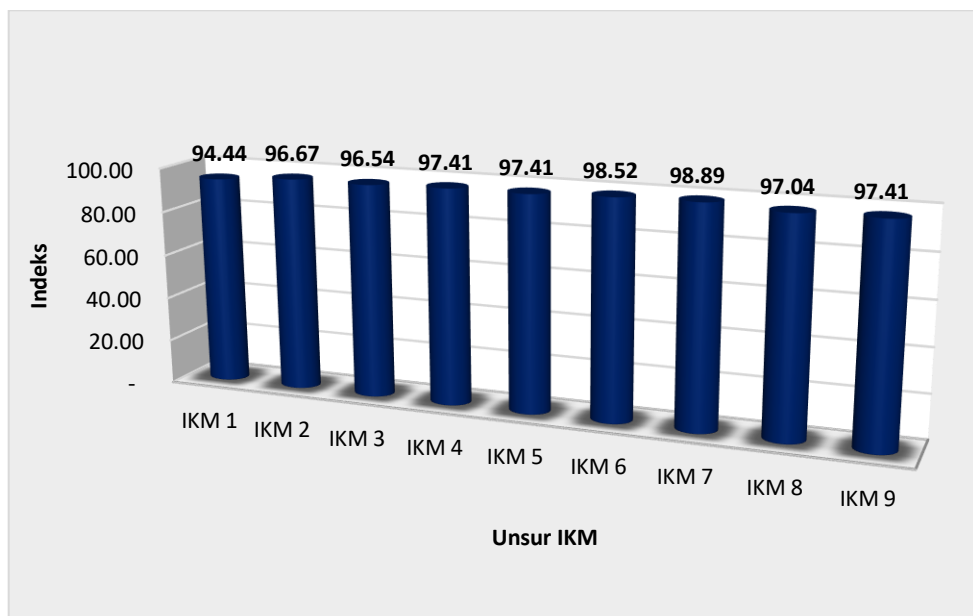
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) BBPOM di Makassar pada bulan April 2026 sebesar 97,15, masuk dalam kategori Sangat Baik.

Dasar penilaian:

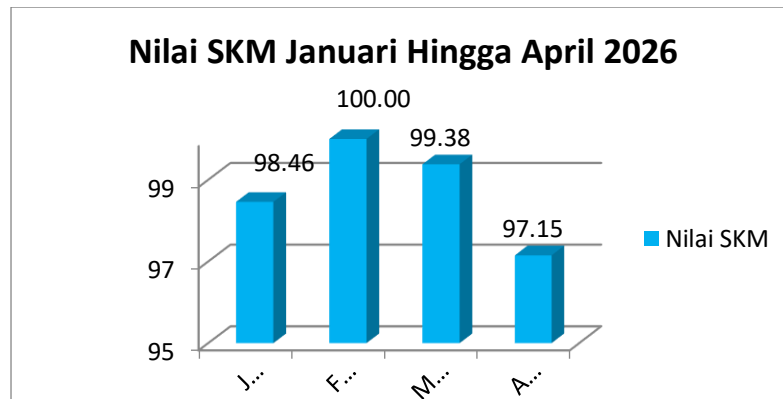
Permenpan RB No. 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik.

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 April 2026



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

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) BBPOM di Makassar pada bulan April 2026 menurun jika dibandingkan dengan SKM bulan Maret 2026, namun masih masuk dalam kategori Sangat Baik.

Tabel 3.2.3 Perbandingan nilai unsur SKM bulan Maret dan April

Unsur	Bulan		Peningkatan/penurunan
	Maret	April	
1	97,22	94,44	-2,78
2	100,00	96,67	-3,33
3	99,07	96,54	-2,53
4	100,00	97,41	-2,59
5	100,00	97,41	-2,59
6	100,00	98,52	-1,48
7	100,00	98,89	-1,11
8	100,00	97,04	-2,96
9	97,22	97,41	+0,19

Pelaksanaan layanan publik di BBPOM di Makassar memerlukan masukan dari **stakeholder** terkait, baik dari pengguna layanan maupun pihak terkait lainnya, agar kualitas pelayanan yang diberikan dapat terus ditingkatkan. Masukan dan saran dari stakeholder ini menjadi dasar evaluasi dan perbaikan layanan secara berkelanjutan.

Adapun saran terkait layanan BBPOM di Makassar pada bulan April sebagai

berikut:

Tabel 3.2.3 Saran dan Masukan Responden Bulan April 2026

No	Saran dan Masukan Responden
1	Website yang lebih baik lagi (tidak eror)
2	Sangat puas untuk pelayanan dari BPOM
3	Terima kasih penjelasannya, sangat jelas
4	Terima kasih atas informasi yang diberikan tentang maklom dengan perusahaan produsen kosmetik
5	Alhamdulillah sudah berhasil bikin akun dan diperkenangkan datang kembali ke BPOM jika ingin didampingi mengajukan ijin Sertifikasi CDOB
6	Pelayanan BPOM sangat memuaskan
7	Petugas sangat baik dan membantu proses. Saran nya,terkait pelatihan cdob bagi apoteker agar di berikan jadwal.rutin dan terjangkau
8	Terima kasih penjelasannya, sangat jelas
9	Forum konsultasi publik atau bimtek-bimtek sebaiknya lebih rutin lagi dilakukan dengan melibatkan langsung masyarakat, pelaku usaha, akademisi dan media
10	Sejauh ini proses permohonan dan penerbitan dokumen SKE yang kami ajukan sudah sangat baik dan memuaskan. Semoga kedepannya hubungan kerjasama ini dapat terus terjalin dengan baik dan lancar. Terima Kasih BPOM Makassar :)
11	Sudah Bagus , tapi mungkin ketika ingin berpindah tempat (produksi) harus melakukan variasi pada produk yang sudah terdaftar , bisa d bantu oleh systemnya, pada systemnya jga hrus membutuhkan 10 HK agar bisa merubah lokasi , mungkin ke depannya bisa d bantu ketika pemindahan tempat tidak perlu lagi variasi mayor, karena masih ruang lingkup kota yang sama
12	Semoga pengurusan BPOM kedepannya dapat lebih dipermudah tanpa mengurasi tujuan utamany
13	Sudah sangat baik
14	Apakah layanan bisah diluar jam kerja
15	Pelayanan BPOM sangat responsif dan solutif tolong tetap dipertahankan. Interface sertifikasi CDOB sudah baik dan informatif namun untuk faktor minor seperti design interface harapannya bisa diupdate lebih modern lagi

No	Saran dan Masukan Responden
16	Pelayanan yang diberikan sudah sangat memuaskan. Ke depan, kualitas ini perlu dipertahankan dan ditingkatkan agar tetap konsisten dan semakin baik.
17	Semoga selalu ada peningkatan dalam melayani pengaduan
18	Peningkatan pengawasan produk daring/e-commerce, edukasi intensif bagi UMKM terkait izin edar serta pengawasan terkait penjualan obat di sarana umum tanpa izin, contoh seperti di pasar banyak yang jualan obat tanpa izin
19	Sudah maksimal
20	Sistem ke depannya diberikan peningkatan lagi dan lagi
21	Pengurusan mudah, semua dapat diakses secara online di dukung petugas yg sangat responsif membantu mengarahkan bila ada kendala. pendampingan dilakukan dengan sangat baik, ramah, dan tdk berbelit
22	Adanya pelatihan minimal 2 x di wilayah kabupaten/kota terdekat
23	Saya sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Badan Pengawas Obat dan Makanan. Prosesnya cepat, jelas, dan transparan. Petugas juga responsif serta membantu dalam memberikan informasi. Harapannya, kualitas pelayanan ini tetap konsisten dan terus berkembang ke arah yang lebih baik.
24	Sudah baik bisa ditingkatkan lagi
25	Tetap dipertahankan layanan yang telah diberikan
26	Semoga pelayanan ke depan bisa lebih baik. BBPOM Makassar The Best
27	Terima kasih banyak sudah didampingi kesekian kalinya sampai peng uploadan CAPA 1 dan semoga sudah diterima perbaikannya supaya tidak ada lagi CAPA ke 2
28	Cepat dan ramah pelayanannya
29	Terima kasih sudah dibantu cara pembuatan Protap dan cari contoh Protap Kontrak Produksi dan Pengujian
30	Akhirnya saya dapat nomor KBLI produk yang saya cari setelah dibantu oleh orang BPOM. terima kasih sudah dibantu dengan baik
31	Terima kasih atas Informasinya tentang kemasan yang tidak dapat digunakan lagi dan akan saya teruskan ke Pimpinan

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 rendah di bawah target SKM tahunan yaitu 97,25%. yaitu U1 (Persyaratan Pelayanan, U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur), U3 (Waktu Pelayanan), dan U8 (Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan). 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	Timeline	PIC	Keterangan
U1	Persyaratan Pelayanan (94,44)	Sosialisasi Standar Pelayanan	31 Mei 2026	Petugas pelayanan publik	Jika melihat dari saran dan masukan pelanggan, semua bernilai positif, namun pelanggan tidak memberikan nilai maksimal. Oleh karena
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (96,67)	Sosialisasi Standar Pelayanan			
U3	Waktu Pelayanan (96,54)	Sosialisasi Standar Pelayanan			
U8	Penanganan	1. Sosialisasi			

	Pengaduan, Saran, dan Masukan (97,04)	sarana pengaduan, saran, masukan, dan mekanisme pengaduan 2. Menindaklanjuti pengaduan tepat waktu			itu perlu diberikan pendampingan kepada pelanggan saat melakukan pengisian survei
--	---------------------------------------	---	--	--	---

BAB V

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan pada bulan April Tahun 2026, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan (BBPOM) di Makassar menunjukkan mutu pelayanan dengan kategori **Sangat Baik (A)**, yang tercermin dari nilai SKM sebesar **97,15**. Capaian ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan masyarakat sebagai pengguna layanan.
2. Meskipun demikian, upaya peningkatan kualitas pelayanan tetap perlu dilakukan secara berkelanjutan guna mempertahankan serta meningkatkan mutu pelayanan, sehingga BBPOM di Makassar dapat terus memberikan pelayanan yang prima, profesional, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Makassar, 12 Mei 2026

Kepala Balai Besar Pengawas Obat
dan Makanan di Makassar



Yosef Dwi Irwan, S.Si., Apt

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

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