

LAPORAN PELAKSANAAN SKM

(SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT)
BBPOM DI MAKASSAR

BULAN MEI
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. Diketuainya 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 Mei 2026, jumlah responden yang melakukan survei sebanyak 83 (delapan puluh tiga) 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 Mei 2026.

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh selama bulan Mei 2026 yaitu 83 (delapan puluh tiga) responden.

Tabel 3.1.1 Data responden SKM bulan Mei 2026

No	Nama	No. Handphone	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas
1			Bunly
2			Rumah Bakso Enak
3			Fafa Rimpang
4			Simpaty Lombok Kuning
5			Dapur Ummy
6			CV Mela Mulia Lestari
7			Unhas
8			CV. Nuis Cipta Inovasi
9			Universitas Hasanuddin
10			Asyifa frozen food
11			Fakultas Vokasi Universitas Hasanuddin
12			Rasa Nanbah
13			Universitas Hasanuddin
14			Simpaty lombok kuning
15			Rasa Nanbah
16			Fafa Rimpang
17			HAPPYNEZ GROUP PEATAMA-AbChokies
18			LA UNTI
19			Universitas Hasanuddin
20			Dapur Amma
21			Bu Oi
22			GP FARMASI SULSEL
23			UD. Naga Mas

No	Nama	No. Handphone	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas
24			PT Mars Symbioscience Indonesia
25			PT. PYRAMID MEGAH SAKTI
26			-
27			SMP NEGERI 1 BUNGORO
28			UPT SDN 1 LEJANG
29			PT. bintang mujur abadi
30			Politeknik ATI Makassar
31			SMP Semen Tonasa li
32			Dinas Kesehatan Kabupaten Bulukumba
33			Bandeng Mutiara
34			PT. Ciomas Adisatwa
35			PT. Celine
36			PT. Alaric
37			Usaha Cemerlang
38			CV. ARM ZERO
39			Cv.Makassar Naturals
40			kunuku baby food
41			PT. Alaric
42			PT. Creative izza cosmetic
43			PT. Celine
44			Unismuh Makassar
45			Universitas Negeri Makassar
46			Universitas Megarezky Makassar
47			Universitas Negeri Makassar
48			Universitas Hasanuddin
49			Universitas Hasanuddin
50			Universitas Hasanuddin
51			UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ALAUDDIN MAKASSAR
52			UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ALAUDDIN MAKASSAR
53			Universitas Hasanuddin

No	Nama	No. Handphone	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas
54			Ahen international
55			PT. Safar sinar abadi
56			Raveur official
57			Universitas Muhammadiyah Makassar
58			Universitas Megarezky Makassar
59			CV. Mega Reski Berkah
60			BBPOM Makassar
61			Desa Padanglampe
62			Kementerian Desa
63			Intertek utama services
64			Universitas Hasanuddin
65			Universitas Negeri Makassar
66			UNIVERSITAS MUSLIM INDONESIA
67			Universitas Sipatokkong Mambo
68			Universitas Hasanuddin
69			UNSIMA
70			Universitas Hasanuddin
71			Universitas Hasanuddin
72			Universitas Hasanuddin
73			Wazhima
74			Pt . Reski laifasto
75			PT. Nirvana Niaga Sejahtera
76			Bedda Lotong Bugis Makassar by Lina
77			PT. Berkah inayah medika
78			PT. Safar sinar abadi
79			Universitas Hasanuddin
80			Celine jaya farma
81			PT. Wahyu Pradana Binamulia
82			Antarmitra sembada
83			PT. Samparindo

Tabel 3.1.2 Karakteristik Data responden SKM bulan Mei 2026

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase (%)
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	20	24
		Perempuan	63	76
2	Pendidikan Terakhir	≤ SMA/Sederajat	16	19
		D1/D2/D3	5	6
		D4/S1	40	48
		S2/Profesi/S3	22	27
3	Pekerjaan Utama	Pelajar/Mahasiswa	14	17
		Peneliti/Dosen	2	2
		PNS/TNI/POLRI	3	4
		Pegawai BUMD	1	1
		Pegawai Swasta	21	25
		Wiraswasta	20	24
		Lainnya	22	27
4	Usia	≤ 25 tahun	28	34
		26-30 tahun	8	10
		31-35 tahun	11	13
		36-40 tahun	13	16
		≥ 41 tahun	23	28

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

Responden	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9
4	6	6	5	5	6	6	6	6	6	5	5
5	6	5	6	6	6	6	5	6	6	5	5
6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6
7	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6
8	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
9	5	5	6	5	5	6	5	6	6	6	6
10	6	5	6	5	6	6	6	6	6	6	6
11	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5
12	4	4	5	4	5	4	5	6	5	5	5
13	5	6	6	6	5	6	6	6	5	6	6
14	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
15	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
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	5	5	6	6	5	5	5	6	6	6	6
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	4	5	5	5	5	6	5	6	6	6	5
22	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
23	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
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	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
28	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30	6	6	6	6	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	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
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
46	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
47	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
48	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
49	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
50	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
51	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
52	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
54	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
55	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
56	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
57	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
59	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
60	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6

Responden	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9
61	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6
62	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
63	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
64	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
65	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
66	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
67	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
68	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
69	6	4	4	4	5	4	5	6	6	4	6
70	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
71	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
72	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
73	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
74	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
75	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
76	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
77	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
78	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
79	5	5	6	5	5	5	5	6	6	5	5
80	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
81	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
82	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
83	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
Nilai SKM	97,65										

Tabel.3.2.2 Nilai Konversi unsur layanan

Unsur		Deskripsi	Hasil (%)	
U1	1	Persyaratan Pelayanan		96,79
U2	2	Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan		96,18
U3	3	Waktu Pelayanan	97,99	97,52
	4	Waktu Penyelesaian	96,99	
	5	Respon/Kecepatan Petugas	97,59	
U4	6	Biaya/Tarif Pelayanan		97,39
U5	7	Kesesuaian Produk Pelayanan		97,59
U6	8	Kompetensi Petugas		99,00
U7	9	Perilaku Petugas		98,59
U8	10	Penanganan Pengaduan		97,79
U9	11	Sarana dan Prasarana		97,99
Total				97,65

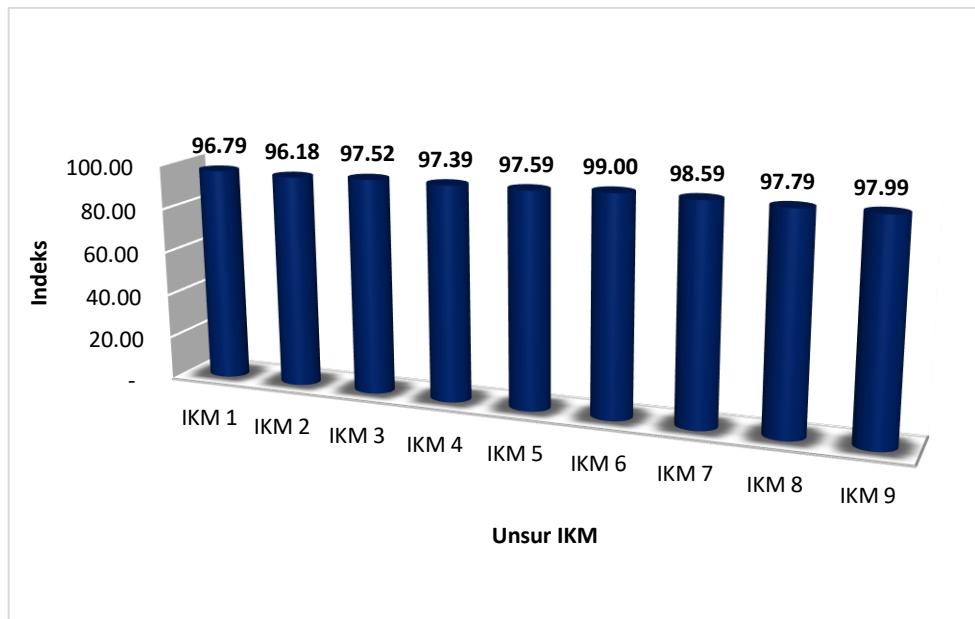
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) BBPOM di Makassar pada bulan Mei 2026 sebesar 97,65, masuk dalam kategori Sangat Baik.

Dasar penilaian:

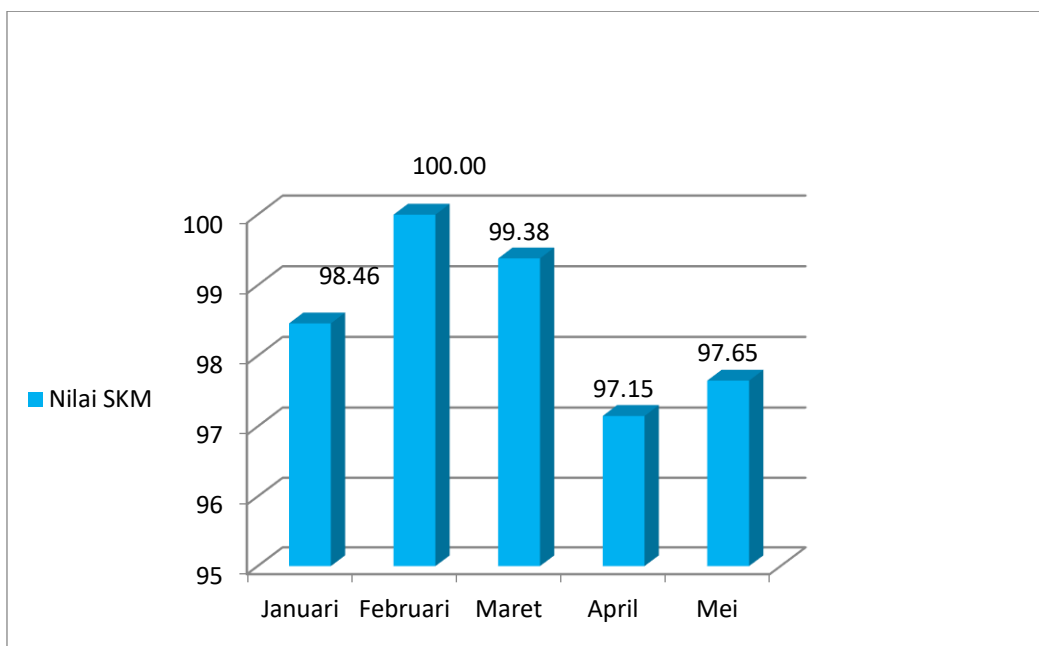
Permenpan RB No. 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik.

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 Mei 2026



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

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) BBPOM di Makassar pada bulan Mei 2026 meningkat jika dibandingkan dengan SKM bulan April 2026.

Tabel 3.2.3 Perbandingan nilai unsur SKM bulan April dan Mei 2026

Unsur	Bulan		Peningkatan/penurunan
	April	Mei	
1	94,44	96,79	+2,35
2	96,67	96,18	-0,49
3	96,54	97,52	+0,98
4	97,41	97,39	-0,02
5	97,41	97,59	+0,18
6	98,52	99,00	+0,48
7	98,89	98,59	-0,30
8	97,04	97,79	+0,75
9	97,41	97,99	+0,58

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 Mei sebagai berikut:

Tabel 3.2.3 Saran dan Masukan Responden Bulan Mei 2026

No	Saran dan Masukan Responden
1	Sudah sangat baik dan maksimal kami merasa terbantu sekali
2	Semoga kedepannya lebih baik dan dekat kepada masyarakat untuk memberikan informasi tentang cara produksi pangan olahan yg baik
3	Pelayanan lebih baik kedepannya
4	Selama mengikuti pelatihan sangat baik dari pelayanan, kejelasan, respon sangat baik.
5	Alhamdulillah banyak ilmu, pengarahan dan pelayanan yg sangat memuaskan. Semoga Tim BPOM Makassar senantiasa diberi kesehatan dan Allah mudahkan setiap urusannya

No	Saran dan Masukan Responden
6	Pelayanan sangat baik, membuat kami UMKM sangat merasa percaya diri untuk bisa mengembangkan usaha kedepan
7	Pelayanan Publik pada Balai Besar POM di Makassar sangat mudah dan sangat jelas dalam memberikan petunjuk pada pengurusan perizinan Cara Produksi Pangan Olahan
8	Trim's sudah diberi kemudahan dlm pengurusan bpom
9	Sudah baik dan sesuai, semoga makin baik lagi ke depannya
10	Semoga di permudah urusan setiap palaku UMKM, Pelayanan dan Informasi sangat bagus,
11	Pelayanan yg sangat memuaskan dan profesional
12	Pelayanan sangat bagus
13	Sering mengadakan pelatihan ini, karena bermanfaat bagi pelaku UMK lainnya
14	Sangat membantu kami para pelaku UMK dan semoga kedepannya bisa berlanjut ketahap yg lebih lama lagi mengenai BTP yg sangat kami butuhkan agar mengembangkan usaha kami
15	Memberikan sedikit <i>games (ice breaking)</i> terutama pada saat bawa materi setelah jam istirahat siang
16	Sudah baik sejauh ini.
17	Pendampingan di bantu sampai terbit izin edar
18	Pertahankan pelayanan yang Baik
19	Pelayanan memuaskan
20	Pelayanan sudah Sangat Bagus dan Ramah
21	Mantap
22	Terima kasih BPOM sudah dilayani dengan baik pengaduan kami. Semoga ada TL secepatnya dari pihak BPOM
23	Kedepannya sosialisasi informasi juga di arahkan ke sekolah secara langsung
24	Sejauh ini sudah sangat baik, harapannya kedepan agar proses verifikasi lebih cepat.
25	semoga kegiatan ini tetap berkelanjutan karena sangat penting untuk mencegah penyakit

No	Saran dan Masukan Responden
26	Alhamdulillah lebih bagus dari 15 tahun lalu
27	Semoga bisa menyediakan uji residu chlorine untuk produk bahan baku
28	Terima kasih telah diterima konsultasi walaupun waktunya sudah mau jam pulang kantor dan semoga perbaikannya sudah sesuai
29	Alhamdulillah setelah didampingi saya sudah percaya diri untuk upload perbaikan capa untuk mendapatkan sertifikat CDOB
30	Terima kasih sudah didampingi untuk mengisi data-data sebagai langkah selanjutnya untuk IP CPPOB setelah punya akun
31	Alhamdulillah setelah konsultasi akhirnya data di oss sudah bisa saya ubah. Terima kasih
32	Terima kasih sudah diarahkan untuk mendaftar ulang untuk pengajuan Sertifikasi CPKB karna ternyata tidak bisa lanjut setelah terlambat melakukan perbaikan
33	Pelayanan tetap ditingkatkan lagi
34	Hari ini plong setelah didampingi petugas BPOM. Terima kasih karena sekarang sudah selesai semua dokumen untuk upload
35	Terima kasih sudah dibantu
36	Terima kasih sudah dibantu untuk selesaikan denah
37	Ditingkatkan
38	Terima kasih info yang diberikan sangat lengkap serta dokumen2-dokumennya sudah diberikan contohnya.
39	Terima kasih sudah di dampingi berkali-kali untuk menyelesaikan langkah-langkah notifikasi kosmetik
40	Terima kasih infonya tentang tata cara membuat kosmetik handbody dan terima kasih atas penerimaannya yang terbuka lebar buat pelaku usaha
41	Saya terbantu dengan informasi obat dan Makanan yang ada di BBPOM di Makassar
42	Sangat Terbantu
43	Terima kasih sudah memberikan pelayanan di Desa kami
44	Terima kasih atas pelaksanaan kegiatannya

No	Saran dan Masukan Responden
45	Terima kasih penerimaannya yang sangat baik dan diharapkan saling kerjasama jika dibutuhkan
46	Secara keseluruhan pelayanan pengujian sampel di BBPOM Makassar sudah berjalan dengan sangat baik, ramah, dan profesional. Mohon untuk terus mempertahankan kecepatan waktu pengujian serta transparansi informasi alur proses agar kenyamanan masyarakat yang mengajukan pengujian tetap terjaga dengan optimal.
47	Pelayanan sudah baik dan ramah. Semoga ke depannya waktu pelayanan bisa lebih cepat dan fasilitas semakin nyaman. Terima kasih.
48	Semoga ke depannya bisa lebih baik
49	Terima kasih
50	Terima kasih informasinya Bu dan terima kasih kami karena akan diterima setiap saat jika ada yang ingin kami tanyakan
51	Terima kasih yang kesekian kalinya didampingi untuk perbaikan temuan CAPA kami. Semoga tidak bosan mendampingi kami untuk perbaikannya
52	Terima kasih informasinya dan kami akan sering datang bertanya.
53	Terima kasih banyak atas info dan petunjuknya serta perbaikan denahnya Bu
54	Terima kasih pendampingannya dan jangan bosan menerima kami konsultasi
55	Terima kasih info yang diberikan
56	Cukup bagus, memudahkan mahasiswa mendapatkan informasi
57	Terima kasih atas penyelesaian denahnya bu
58	Terima kasih banyak atas petunjuknya
59	Terima kasih banyak pendampingannya, akhirnya selesai juga dan siap di upload
60	Terima kasi infonya dan akan dicoba jika jaringan sudah baik

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 U1 (Persyaratan Pelayanan, U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur), U4 (Biaya/tarif). 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 (96,79)	Sosialisasi Standar Pelayanan BBPOM di Makassar	30 Juni 2026	Petugas pelayanan publik	Jika melihat dari saran dan masukan pelanggan, semua bernilai positif, namun pelanggan tidak memberikan nilai maksimal. Oleh karena itu perlu diberikan pendampingan kepada pelanggan saat melakukan pengisian survei
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (96,18)	Sosialisasi Standar Pelayanan BBPOM di Makassar			
U4	Biaya/tarif (97,39)	Sosialisasi standar pelayanan dengan rincian biaya sesuai jenis layanan			

BAB V

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan pada bulan Mei 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 **97,65**. 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, 9 Juni 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 proseduralur pelayanan ?

☐ Sangat Tidak Mudah

☐ Tidak Mudah

☐ Kurang Mudah

☐ Cukup Mudah

☐ Mudah

☐ Sangat Mudah

21

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 ▶