BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MAKASSAR

LAPORAN PELAKSANAAN

SKM

(SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT)

BBPOM DI MAKASSAR

BULAN JANUARI

2025

Ambo Mario

Bapak yang Melayani, Ramah, Inovatif

Indo Macca

Ibu yang Mahir, Cerdas, Cepat tanggap

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

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

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

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

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

BAB II
PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Kriteria Responden

Survei dilakukan dengan ketentuan seluruh penerima layanan pada bulan tersebut merupakan responden survei. Pada bulan Januari jumlah responden 35 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

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

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 Januari 2025.

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

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh selama bulan Januari 2025 yaitu 35 (tiga puluh lima) responden.

Tabel 3.1.1 Data responden survei SPKP dan SPAK bulan Januari 2025

No	Nama	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas
1	Munir	08524175821	S2/Profesi/S3	Wiraswasta	CV. Nurhidayat
2	Iwan Gunawan	081242629896	S1	Lainnya	PT Unggul Matahari Bersinar
3	apt. Rifdah Annisa Kaharuddin, S.Si	081911004392	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT. MADANI SEHAT FARMA CABANG MAKASSAR
4	Wijayanto	081312370277	S1	Wiraswasta	-
5	Husain lukman	08990849470	D1/D2/D3	Lainnya	bandeng presto DAENG SILA
6	H. Usman	081343621228	S1	Wiraswasta	koperasi produsen unit desa bulucendea
7	Dannis	085298408057	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	Perorangan
8	Kelvin	085299589997	S1	Pegawai swasta	Berlico
9	Ali agus	082195544445	S1	Wiraswasta	Perorangan
10	Amirullah	082347066297	S1	Wiraswasta	CV.Nashihh Water
11	Irwan	081311113620	D1/D2/D3	Wiraswasta	Perorangan
12	ALLATIFA TUGARNISA PUTRI DIMAS	085656248594	S1	Pegawai swasta	PT. BERKAH BERSAMA GEMILANG
13	Willson	082282282082	S1	Wiraswasta	CV. USAHA BARU MAKASSAR
14	Nurul azirah	085343887826	S1	Wiraswasta	Perorangan
15	Novia rindy rahayu	081340506177	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	cv daza corp
16	Rifdah Annisa Kaharuddin	081911004392	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT Madani Sehat Farma Cabang Makassar
17	Desti	081245101099	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	CV.SAS
18	Peter Johnson Tumbelaka	08991002324	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	PT. USTI MAKASSAR JAYA
19	MUH. ANWAR	082319886958	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	PT. FARIS BERKAH SUKSES
20	Muhri anggraeni	085222275842	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	-
21	Muh Chairil Tamrin	085212696353	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	CV. Ni'mat Karya
22	Dewi arnung	- 083873871489	S1	Pelajar /mahasiswa	-
23	Nur Azmirah	082347844841	S2/Profesi/S3	Wiraswasta	PT. RUMA UTAMA MEGATRADING
24	Uniati	082348421646	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	cv. mario oxi
25	apt. Rifdah Annisa Kaharuddin, S.Si	081911004392	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	madani sehat farma cabang makassar
26	Rio Arfandy	082316161658	S1	Wiraswasta	Senadi

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

No	Nama	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas
27	Rebeca Heidy Mengkola	082191025256	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT.JRR TOP kosmetik
28	Muhammad Fajar Nur	085299915912	S1	Pegawai swasta	CV. sumber pangan nusantara
29	Cycilia Septiani Masaid	0895338312488	≤ SMA/Sederajat	Pelajar/ mahasiswa	Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar
30	Aryanti Ramlan	082346764706	S1	Pegawai swasta	cv bahagia rahman
31	Willson	082282282082	S1	Wiraswasta	CV. USAHA BARU MAKASSAR
32	Ramlah	08114219924	S1	Pelajar/ mahasiswa	Perorangan
33	Iwan Gunawan	081242629896	S1	Lainnya	PT. UNGGUL MATAHARI BERSINAR
34	Suciyanti	085242335844	S1	Lainnya	CV SUMBER AIR MINUM
35	Supardi	08881030122	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	PT TRIFKA MULTI BISNIS

Tabel 3.1.2 Karakteristik Data responden Survei SPKP dan SPAK bulan Januari 2025

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	19	54
		Perempuan	16	46
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	9	26
		DI/D2/D3	3	9
		D4/S1	16	46
		S2/Profesi/S3	7	20
3	Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	4	11
		Peneliti/Dosen	0	0
		PNS/TNI/POLRI	0	0
		Pegawai BUMN/D	0	0
		Pegawai Swasta	9	26
		Wiraswasta	18	51
		Lainnya	4	11
4	Usia	≤ 25 tahun	8	23
		26-30 tahun	4	11
		31-35 tahun	8	23
		36-40 tahun	5	14
		≥ 41 tahun	10	29

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

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	5	5	5	6	6	5	6	5	6	5
2	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
3	5	6	6	5	6	6	5	6	6	5	5
4	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6
5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	2	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4
8	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
9	6	5	5	5	5	5	5	5	6	6	5
10	5	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6
11	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6
12	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4
13	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
14	6	5	5	5	4	4	5	5	6	6	6
15	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
16	5	6	5	6	5	5	6	6	6	6	5
17	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5
18	4	4	5	5	4	6	5	5	6	6	5
19	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
22	5	5	5	6	5	5	5	5	5	6	6
23	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
24	5	6	6	6	5	5	6	6	6	5	6
25	6	5	6	5	6	6	5	5	5	6	5
26	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
30	4	4	6	6	5	5	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
33	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6

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

RESPONDEN	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9
34	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
35	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
Jumlah Nilai Perunsur	**187**	**190**	**193**	**194**	**192**	**190**	**193**	**196**	**198**	**200**	**193**
NRR Per Unsur	**5,34**	**5,43**	**5,51**	**5,54**	**5,49**	**5,43**	**5,51**	**5,60**	**5,66**	**5,71**	**5,51**
			5,51								
NRR tertimbang	**0,594**	**0,603**	**0,613**			**0,603**	**0,613**	**0,622**	**0,629**	**0,635**	**0,613**
Jumlah NRR IKM tertimbang	**5,52**										
Nilai IKM	**92,06**										

Tabel 3.2.2 Nilai Konversi unsur layanan

Unsur		Deskripsi	Hasil (%)	
U1	1	Persyaratan Pelayanan		89,05
U2	2	Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan		90,48
U3	3	Waktu Pelayanan	91,90	91,90
	4	Waktu Penyelesaian	92,38	
	5	Respon/Kecepatan Petugas	91,43	
U4	6	Biaya/Tarif Pelayanan		90,48
U5	7	Kesesuaian Produk Pelayanan		91,90
U6	8	Kompetensi Petugas		93,33
U7	9	Perilaku Petugas		94,29
U8	10	Penanganan Pengaduan		95,24
U9	11	Sarana dan Prasarana		91,90
Total				**92,06**

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat bulan Januari Tahun 2025 adalah **Sangat Baik** dengan nilai **92,06**.

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

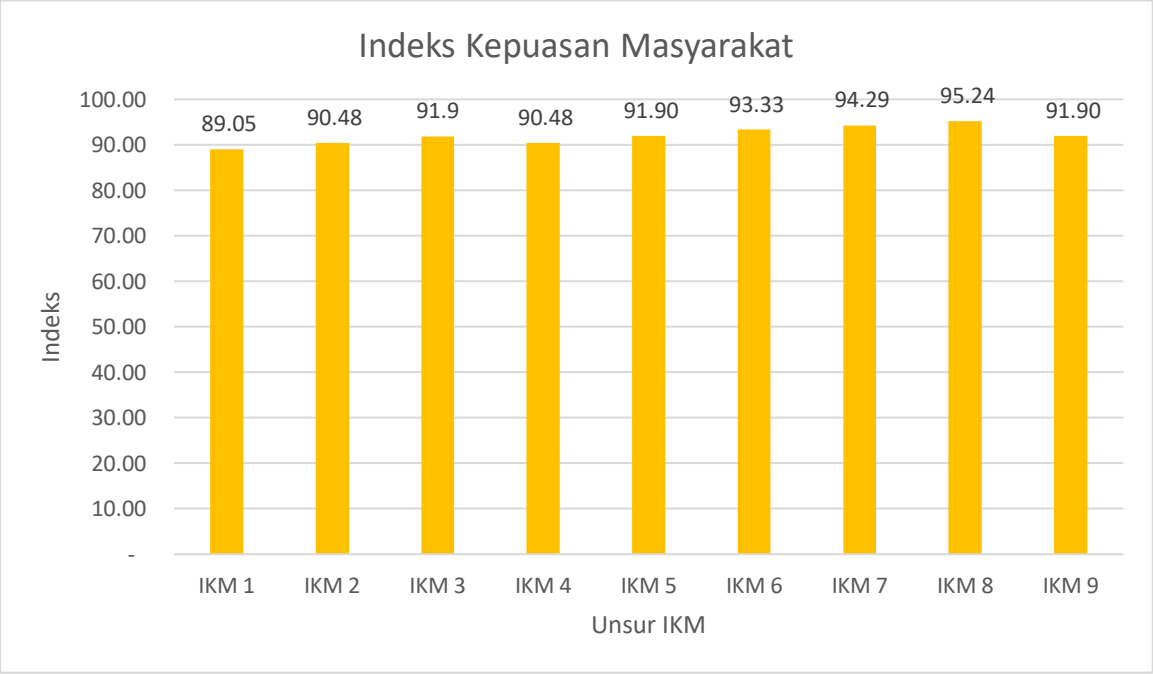
Dasar penilaian:

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**

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Per Unsur Bulan Januari 2025



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

No.	SARAN DAN MASUKAN
1	Tidak ada saran dan masukan, semoga semuanya tetap menjaga integritas dan etika
2	Terimakasih atas pelayanan yang sangat baik, ramah dan sangat membantu.
3	Untuk saat ini pelayanan yg diterima sudah memuaskan
4	Tetaplah tersenyum menyambut tamu beri contoh gambar denah ruangan produksi
5	Bila saya mengalami kendala dalam pengurusan sertifikasi, mohon selalu dibantu
6	Semoga setiap kendala yang dihadapi oleh pelaku usaha dalam pengurusan ijin edar mendapat bantun yang maksimal dalam prosesnya.
7	Good job
8	SANGAT MEMBANTU DALAM MEMBERIKAN INFORMASI MENGENAI PERSYARATAN PENERBITAN SERTIFIKASI
9	Tetap dipertahankan pelayanan yang sudah maksimal
10	Sangat baik
11	BPOM MAKASSAR perlu bikin acara bimtek setahun 2 kali
12	Ok
13	Sistem asrot supaya ditingkatkan kecepatan pelayanan
14	Terima kasih atas pelayanannya
15	Keren
16	Sangat membantu pelayanan sangat jelas
17	Semoga kedepannya dipertahankan lagi terkait dengan keramahannya terhadapan masyarakat
18	Baik
19	Tetap dipertahankan pelayanan yang ada. dan tolong keyboard ini (layanan survey) di perbaiki karena keras.
20	Menurut saya pelayanan di balai besar POM Makassar sudah sangat baik, saran saya untuk memudahkan penelitian oleh mahasiswa disediakan nomor whatsapp agar mahasiswa mudah mendapatkan informasi mengenai penelitiannya
21	Bpom Makassar usahakan bikin acara bimtek setahun sekali
22	SANGAT LUAR BIASA..PELAYANAN SIGAP,TANGGAP DAN CEPAT. DAN SEMOGA PENGURUSAN SAYA DI BPOM CEPAT DAN TUNTAS

Terhadap saran mengenai penggantian keyboard karena kondisi keras saat digunakan, telah dilakukan tindak lanjut dengan mengganti keyboard yang sesuai, pada tanggal 31 Januari 2025.

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

BAB IV

RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN

Responden pada umumnya telah puas dengan pelayanan BBPOM di Makassar, dilihat dari data saran dan masukan responden. Namun perlu dilakukan perbaikan berkelanjutan untuk memberikan pelayanan yang lebih maksimal kepada responden

Tabel 4.1 Rencana tindak lanjut perbaikan setiap unsur SKM

Kode Unsur	Prioritas Unsur	Analisis Penyebab	Program/ Kegiatan	TW I		PIC
				Feb	Mar	
1	Persyaratan Pelayanan (nilai 89,05)	Pelanggan belum memahami persyaratan dan alur layanan yang diberikan oleh BBPOM di Makassar	Memberikan informasi kepada pelanggan mengenai persyaratan/ alur layanan			Petugas pelayanan publik
2	Sistem/ Mekanisme/ Prosedur Pelayanan (nilai 90,48)	Pelanggan belum memahami persyaratan dan alur layanan yang diberikan oleh BBPOM di Makassar	Memberikan penjelasan mengenai prosedur/alur pelayanan dengan Bahasa yang mudah dipahami oleh pelanggan			Petugas pelayanan publik
3	Waktu Pelayanan (91,90)	Waktu penyelesaian layanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Beberapa pelanggan menghitung waktu penyelesaian layanan secara keseluruhan termasuk ketika tahapan penyelesaian layanan pada posisi pelanggan	Melakukan sosialisasi mengenai waktu penyelesaian sesuai dengan spesifikasi jenis layanan.			Petugas pelayanan publik
	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	Melakukan sosialisasi mengenai waktu penyelesaian sesuai dengan spesifikasi jenis layanan.			Petugas pelayanan publik
	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	Melakukan sosialisasi mengenai waktu penyelesaian sesuai dengan spesifikasi jenis layanan.			Petugas pelayanan publik
4	Biaya/Tarif Pelayanan (90,48)	Paradigma pelanggan bahwa biaya / tarif pelayanan di BBPOM mahal	Memberikan sosialisasi mengenai biaya tarif sesuai dengan jenis/ spesikasi layanan			Petugas pelayanan publik

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

Kode Unsur	Prioritas Unsur	Analisis Penyebab	Program/ Kegiatan	TW I		PIC
				Feb	Mar	
5	Kesesuaian Produk Pelayanan (91,90)	Konsumen belum memahami spesifikasi jenis layanan yang diberikan oleh BBPOM di Makassar,	Melakukan sosialisasi lebih intensif lagi dan penjelasan yang lebih detail tentang jenis/ spesikasi layanan.			Petugas pelayanan publik
6	Kompetensi Petugas (93,33)	Motto 5S (sambut, senyum, salam, dan semangat memberi Solusi) belum diterapkan secara maksimal.	Pelaksanaan kelas belajar peningkatan petugas yanblik tentang 5S			Ahmad Lalo
7	Perilaku Petugas (94,29)	Motto 5S (sambut, senyum, salam, dan semangat memberi Solusi) belum diterapkan secara maksimal.	Pelaksanaan kelas belajar peningkatan petugas yanblik tentang 5S			Ahmad Lalo
8	Penanganan Pengaduan (95,24)	Pelanggan belum mengetahui bahwa BBPOM di Makassar memiliki fasilitas pengaduan seperti kotak pengaduan, dan aplikasi Talapa dan bahwa pengaduan yang masuk ditindaklanjuti	Sosialisasi kepada pelanggan mengenai fasilitas pengaduan BBPOM di Makassar			Petugas pelayanan publik
9	Sarana dan Prasarana (92,06)	Pelanggan yang menunggu antrian kadang tidak diberikan info terkait fasilitas layanan gratis seperti minuman dan wifi gratis	Petugas lebih proaktif menyampaikan hal – hal terkait fasilitas layanan tersebut			Petugas pelayanan publik

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

BAB V
KESIMPULAN

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di BBPOM di Makassar, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik nilai SKM 92,06.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Persyaratan Pelayanan, Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan, dan Biaya/Tarif Pelayanan
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Perilaku Pelaksana, Kompetensi Petugas, Perilaku Petugas dan Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Makassar, 12 Februari 2025

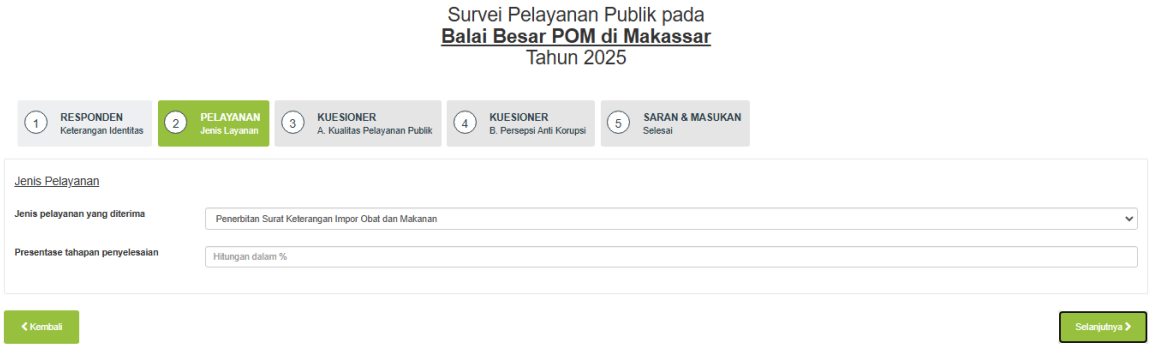
Kepala Balai Besar Pengawas Obat
dan Makanan di Makassar

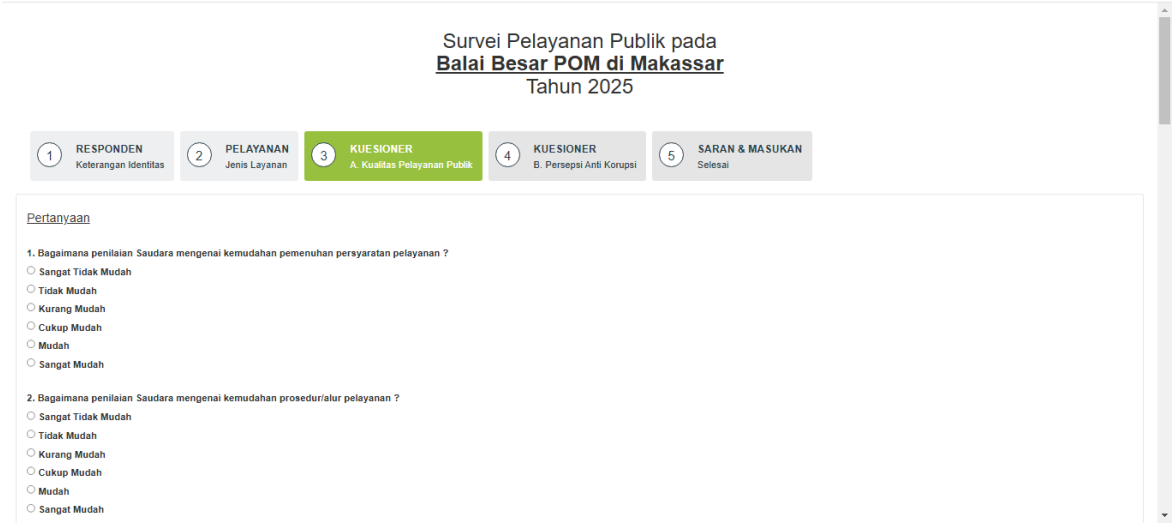
(Dra. Hariani, Apt)

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

LAMPIRAN

FORMULIR SURVEI





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

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 kesesuian 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

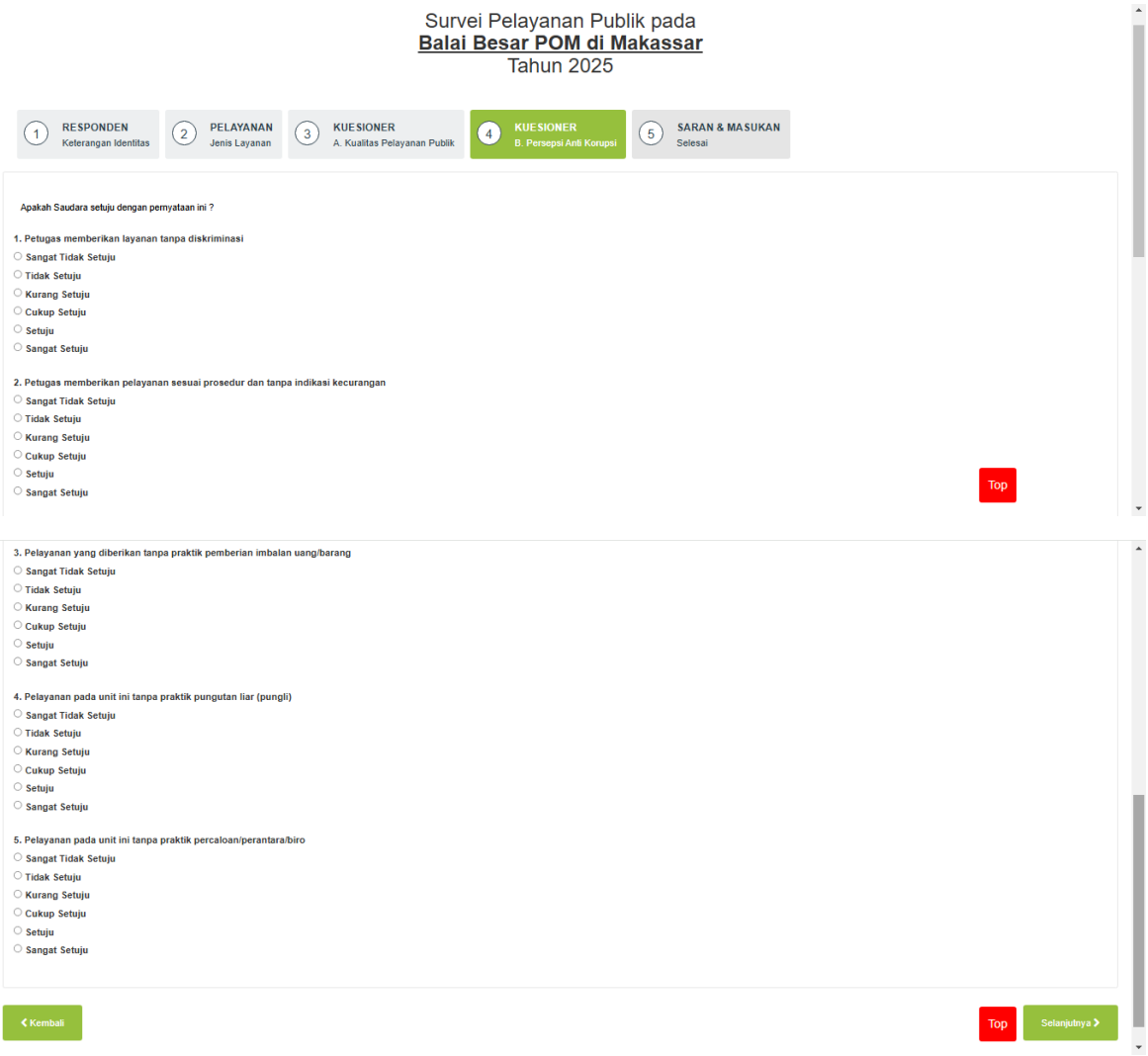
12. Apakah menurut penilaian saudara, persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini ?
- Sangat Tidak Sesuai
- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Cukup Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

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

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



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