BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MAKASSAR

LAPORAN PELAKSANAAN

SKM

(SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT)
BBPOM DI MAKASSAR

BULAN APRIL
2025

Ambo Mario
Bapak yang Melayani, Ramah, Inovatif

Indo Macca
Ibu yang Mahir, Cerdas, Cepat tanngap

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

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

sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh BBPOM di Makassar. .

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.
5. Mendorong pencapaian kinerja dan komitmen antikorupsi pada unit pelayanan di Badan POM dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;

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

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 April jumlah responden sebanyak 22 (dua puluh dua) 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

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

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 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 April 2025 yaitu 22 (dua puluh dua) responden.

Tabel 3.1.1 Data responden SKM bulan Maret 2025

No	Nama	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas
1	Rini Sulistiyanti	085299955560	S2/Profesi/S3	Peneliti/dosen	Universitas Muhammadiyah Makassar/ OWNER UKM BEDDA LOTONG LARIZA KAB. BONE
2	Rebeca Heidy	082191025256	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT.JRR TOP COSMETICS
3	Finelya. B. L	082395926826	S1	Lainnya	UD 608
4	Deniar Reina Dommassang	082187987648	S1	Pegawai swasta	PT Grand Kakao Indonesia
5	rebeca Heidy Mengkola	082191025256	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT.JRR TOP COSMETICS
6	Nurjannahtul Hidayah	082348891336	S1	Wiraswasta	UD RAIHAN
7	Idris	081355222124	≤ SMA/Sederajat	Lainnya	Perorangan
8	Firman	081241233951	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	kedai pempek si doi
9	Andi Suryawati	082317562466	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	SS White Lulur Khas Bangsawan
10	Nahira	081330382713	S2/Profesi/S3	Peneliti/dosen	Mega Rezki
11	Hj. Indarwati	085340563615	S1	PNS/TNI/Polri	UPT SPF SDN Kip Bara-Baraya II
12	ruslan	082348740018	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	-
13	yusri	085256496868	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	polresta sorong kota
14	Maryam	082347408989	S1	Wiraswasta	PT. Aristy Cahaya Bersinar
15	Asrul	0882019984443	≤ SMA/Sederajat	Lainnya	Desa BONTO BAHARI
16	Nasrah	085345601963	S1	Pegawai swasta	PT Baby Gold Sejahtera
17	Novia	081340506177	S1	Wiraswasta	CV DAZA CORPS
18	SATRIANI	08114498933	S1	Wiraswasta	CV RUMAH WARISAN SULO
19	Finelya. B. L, S.Farm	082395926826	S1	Lainnya	UD. 608
20	Mardiana	085256557185	≤ SMA/Sederajat	Lainnya	-
21	Siti Ratih Wardoyo	0895383382141	S1	Pelajar /mahasiswa	UNIVERSITAS HASANUDDIN
22	Maryam Muddin	085299622189	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT. TAwon Jaya Makassar

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

Tabel 3.1.2 Karakteristik Data responden SKM bulan April 2025

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	5	23
		Perempuan	17	77
2	Pendidikan Terakhir	≤ SMA/Sederajat	6	27
		D1/D2/D3	0	0
		D4/S1	10	45
		S2/Profesi/S3	6	27
3	Pekerjaan Utama	Pelajar/Mahasiswa	1	5
		Peneliti/Dosen	2	9
		PNS/TNI/POLRI	2	9
		Pegawai BUMN/D	0	0
		Pegawai Swasta	6	27
		Wiraswasta	6	27
		Lainnya	5	23
4	Usia	≤ 25 tahun	3	14
		26-30 tahun	6	27
		31-35 tahun	7	32
		36-40 tahun	2	9
		≥ 41 tahun	4	18

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	6	5	6	6	6
2	4	6	5	5	5	5	5	5	6	5	5
3	5	4	5	4	6	5	5	5	5	5	4
4	6	6	6	6	5	6	5	5	6	6	5
5	5	5	6	6	6	5	5	5	6	5	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
6	5	5	6	6	6	5	6	6	6	6	6
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	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	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
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	6	5	6	6	6	6	5	6	6	6	6
18	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
19	5	5	6	6	5	5	5	5	5	5	5
20	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
21	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
22	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
Nilai SKM	**95,59**										

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

Tabel 3.2.2 Nilai Konversi unsur layanan

Unsur		Deskripsi	Hasil (%)	
U1	1	Persyaratan Pelayanan		93,94
U2	2	Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan		93,94
U3	3	Waktu Pelayanan	96,97	96,72
	4	Waktu Penyelesaian	96,21	
	5	Respon/Kecepatan Petugas	96,97	
U4	6	Biaya/Tarif Pelayanan		95,45
U5	7	Kesesuaian Produk Pelayanan		94,70
U6	8	Kompetensi Petugas		94,70
U7	9	Perilaku Petugas		97,73
U8	10	Penanganan Pengaduan		96,97
U9	11	Sarana dan Prasarana		96,21
Total				**95,59**

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat bulan April Tahun 2025 adalah **Sangat Baik** dengan nilai **95,59**.

Dasar penilaian:

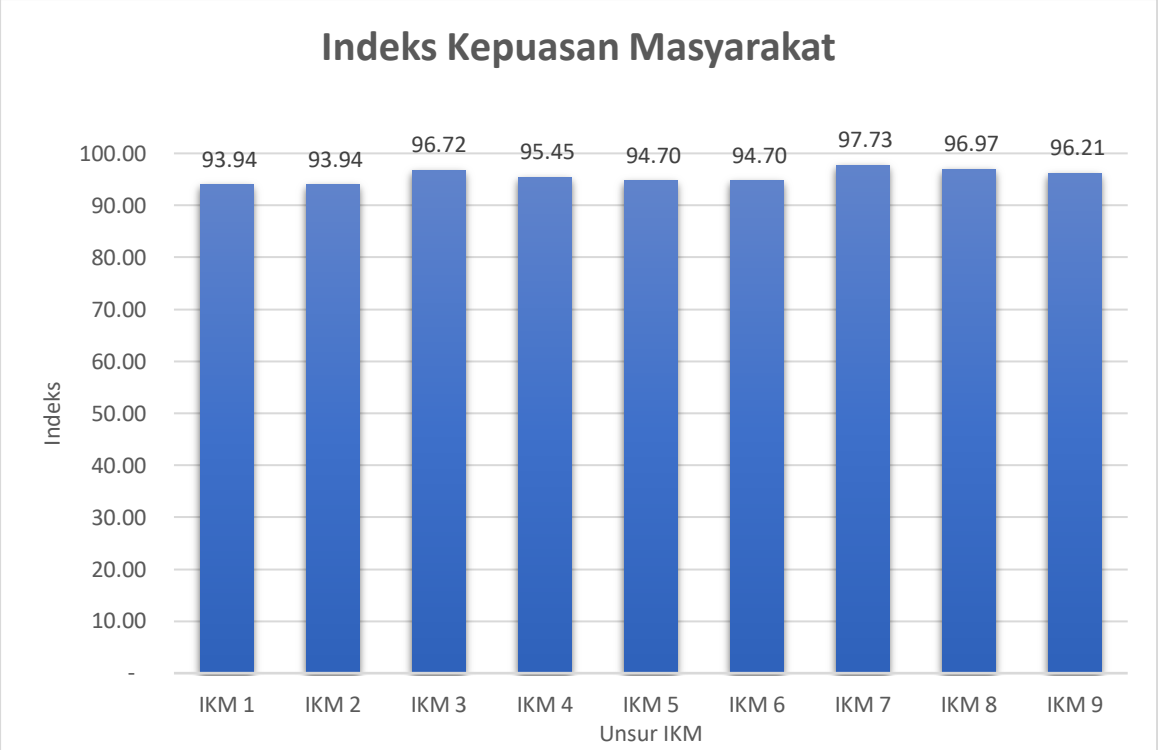
Permenpan RB No. 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik.

Tabel II

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

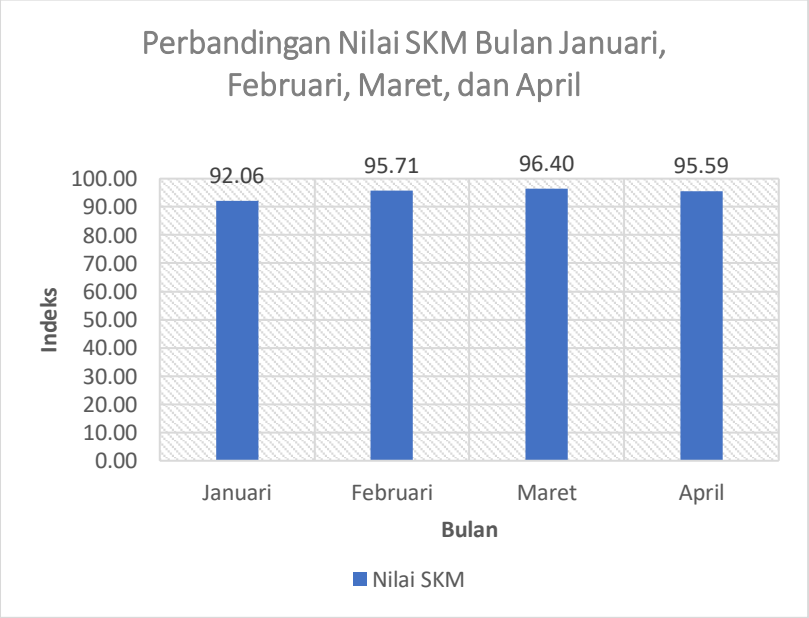
NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	**1,00 – 2,5996**	**25,00 – 64,99**	**D**	**Tidak baik**
2	**2,60 – 3,064**	**65,00 – 76,60**	**C**	**Kurang baik**
3	**3,0644 – 3,532**	**76,61 – 88,30**	**B**	**Baik**
4	**3,5324 – 4,00**	**88,31 – 100,00**	**A**	**Sangat baik**

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



Gambar. 3.2.1 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Per Unsur Bulan April 2025

Jika dibandingkan dengan nilai SKM bulan Maret, terdapat penurunan nilai SKM di bulan April, namun masih masuk dalam kategori mutu pelayanan sangat baik (A). Nilai SKM dibulan Maret 96,40, sedangkan nilai SKM dibulan April sebesar 95,59.



Gambar 3.1. Diagram perbandingan nilai IPP bulan Januari, Februari, Maret, dan April

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

Tabel 3.2.3 Perbandingan nilai unsur SKM bulan Maret dan April

Unsur	Bulan		Peningkatan/penurunan
	Maret	April	
1	91,67	93,94	+2,27
2	91,67	93,94	+2,27
3	95,37	96,72	+1,35
4	94,44	95,45	+1,01
5	97,22	94,70	-2,52
6	100,00	94,70	-5,30
7	100,00	97,73	-2,27
8	100,00	96,97	-3,03
9	97,22	96,21	-1,01

Tabel 3.2.4 Saran dan Masukan Responden Bulan April 2025

No	Saran dan Masukan Responden
1	Semoga layanan balai bisa stay juga di kabupaten bone, meskipun tidak setiap hari. Dan untuk layanan yang telah diberikan pada UKM kami, kami ucapkan banyak terima kasih atas bimbingan selama ini
2	Terus berjaya BPOM Makassar dalam mengayomi Makassar , memberikan edukasi pelayanan yang sangat baik dan berkualitas
3	Lebih ditingkatkan lagi
4	OKE
5	Tetap konsisten dalam melindungi masyarakat
6	Sangat Puas atas layanannya. semoga dapat dipertahankan.
7	Sangat bagus
8	Sudah baik
9	Baik
10	Semoga lebih baik
11	Pelayanan kedepannya ditingkatkan lagi

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 Responden
12	terimakasih atas informasi yang diberikan
13	bagus

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 demikian, tetap perlu dilakukan perbaikan berkelanjutan, terutama pada unsur-unsur yang mengalami penurunan nilai yaitu U5, U6, U7, U8 dan U9, untuk memberikan pelayanan yang lebih maksimal kepada Masyarakat.

Tabel 4.1 Rencana tindak lanjut perbaikan setiap unsur SKM

Kode Unsur	Prioritas Unsur	Analisis Penyebab	Program/ Kegiatan	*Timeline*	PIC
1	Persyaratan Pelayanan (nilai 93,94)	Pelanggan belum memahami persyaratan dan alur layanan yang diberikan oleh BBPOM di Makassar	Memberikan informasi kepada pelanggan mengenai persyaratan/ alur layanan	Informasi diberikan setiap saat kepada pelanggan sesuai jenis layanan yang diinginkan	Petugas pelayanan publik
2	Sistem/ Mekanisme/ Prosedur Pelayanan (nilai 93,94)	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 (96,72)	Waktu penyelesaian layanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Beberapa pelanggan menghitung waktu penyelesaian layanan secara keseluruhan termasuk ketika tahapan penyelesaian layanan pada posisi pelanggan	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 (95,45)	Pelanggan merasa biaya / tarif layanan di BPOM mahal	1. 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	*Timeline*	PIC
			2. Membuat 2D *barcode* yang terhubung dengan Peraturan Menteri Keuangan No. 73 Tahun 2024 Tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Bersifat Volatil yang Berlaku pada BPOM, yang dapat diakses oleh semua pelanggan (utuk layanan pengujian)	28 Mei 2025	Nurmahida Pagama
5	Kesesuaian Produk Pelayanan (94,70)	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.	Informasi diberikan setiap saat kepada pelanggan sesui jenis layanan yang diinginkan	Petugas pelayanan publik
6	Kompetensi Petugas (94,70)	Motto 5S (sambut, senyum, salam, dan semangat memberi Solusi) telah diterapkan	Pelaksanaan kelas peningkatan kelas belajar petugas yanblik tentang 5S	30 Juni 2025	Ahmad Lalo
7	Perilaku Petugas (97,73)	Motto 5S (sambut, senyum, salam, dan semangat memberi Solusi) telah diterapkan.	Pelaksanaan kelas peningkatan kelas belajar petugas yanblik tentang 5S		Ahmad Lalo
8	Penanganan Pengaduan (96,97)	Masih ada pelanggan yang belum mengetahui bahwa BBPOM di Makassar memiliki fasilitas pengaduan seperti kotak pengaduan, dan aplikasi Talapa dan bahwa pengaduan yang masuk ditindaklanjuti	Sosialisasi kepada pelanggan mengenai fasilitas pengaduan BBPOM di Makassar	Informasi diberikan Informasi diberikan setiap melayani pelanggan	Petugas pelayanan publik
9	Sarana dan Prasarana (96,21)	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 April Tahun 2025, dapat disimpulkan:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di BBPOM di Makassar, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik (A) dengan nilai SKM 95,59.
2. Unsur pelayanan yang termasuk empat unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Persyaratan Pelayanan dan Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan.
3. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan pengaduan, saran dan masukan dan Sarana dan Prasarana.

Makassar, 05 Mei 2025

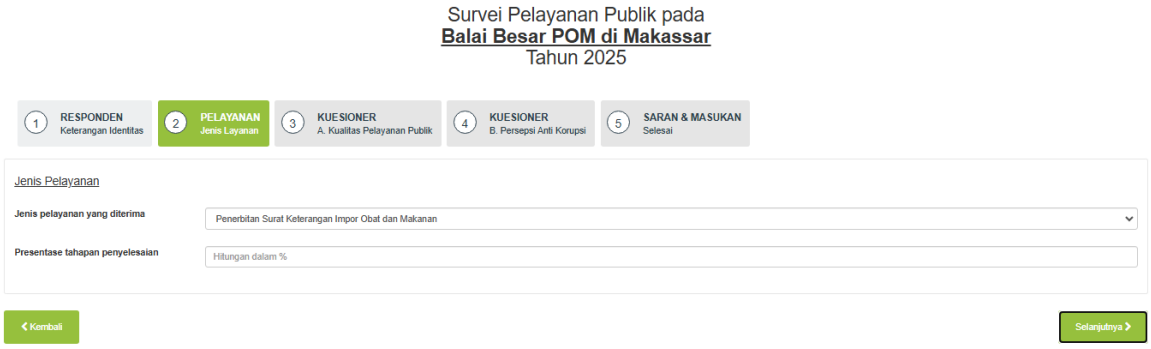
Kepala Balai Besar Pengawas Obat
dan Makanan di Makassar

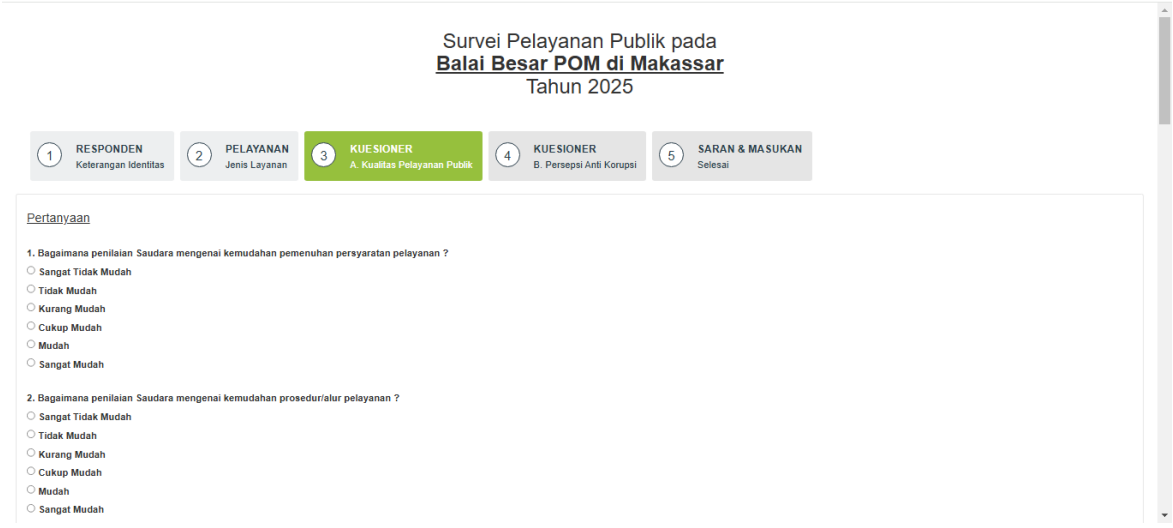
(Dra. Hariani, Apt)

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

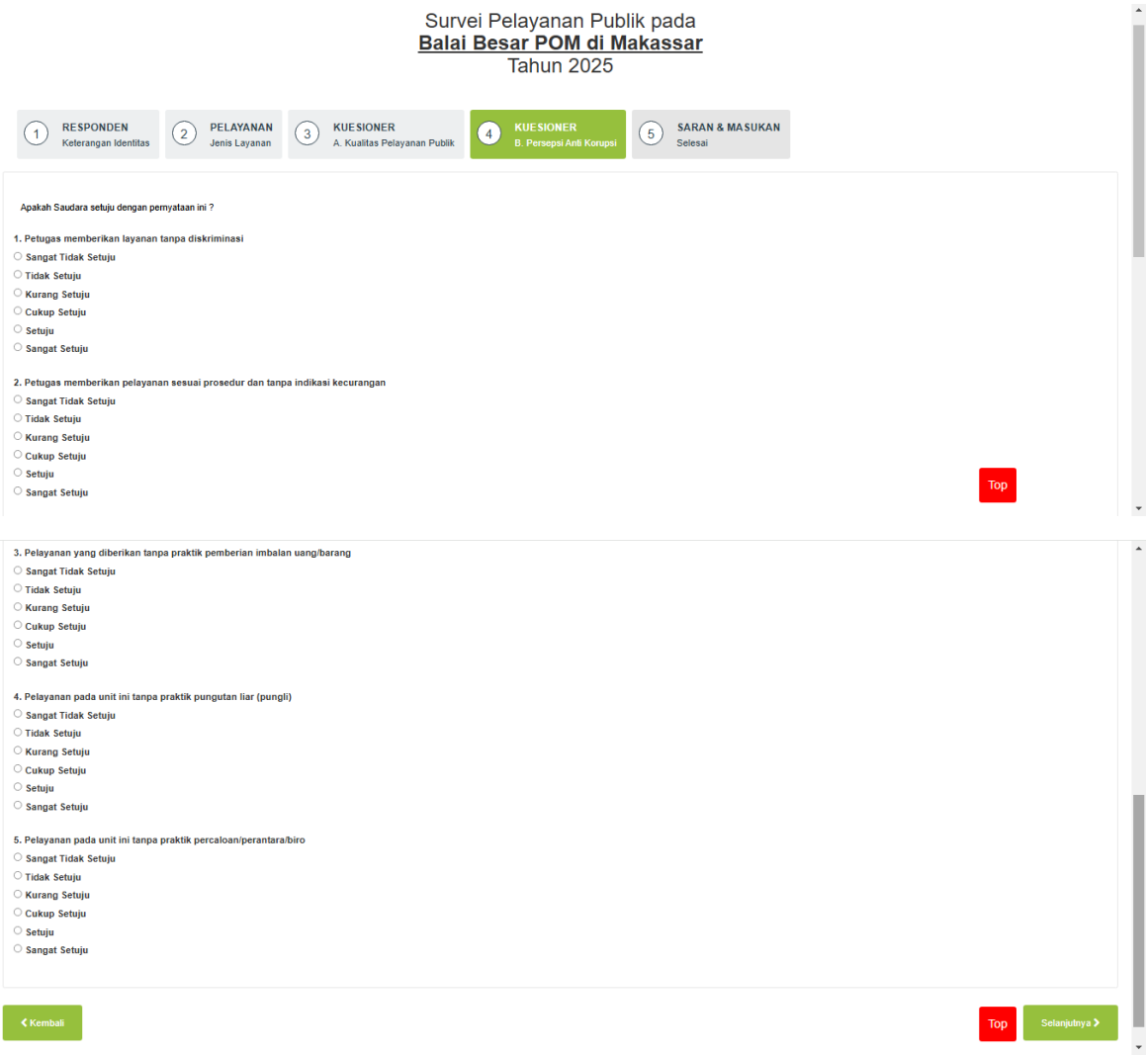
12. Apakah menurut penilaian saudara, persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini ?
- Sangat Tidak Sesuai
- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Cukup Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

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