BALAI BESAR PENGAWAS
OBAT DAN MAKANAN
DI MAKASSAR

LAPORAN PELAKSANAAN

SKM

(SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT)
BBPOM DI MAKASSAR

BULAN FEBRUARI
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 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

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

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 Februari jumlah responden 23 (dua 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

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 Februari 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 Februari 2025 yaitu 23 (dua puluh tiga) responden.

Tabel 3.1.1 Data responden SKM bulan Februari 2025

No	Nama	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas
1	Nurhayati	085397152266	S1	Wiraswasta	PT. Tirta Marwa Mandiri
2	Ridwan	085343934435	S1	Wiraswasta	PT. WAILINO
3	Munir	085246175821	S1	Wiraswasta	CV. Nurhidayat
4	Aisyah Jihan Fadilla	082352190015	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	UNIVERSITAS HASANUDDIN
5	yahya tamrin	085242085113	S1	Pegawai swasta	cv sejahtra sukses pratama
6	Nur Azmirah	082347844841	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT RUMA UTAMA MEGATRADING
7	Syukriadi	082288907779	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	PT. BISRI UKHUWAH UMI
8	irmayanti	085342829239	S2/Profesi/S3	Peneliti/dosen	oil alnaf
9	muhammad ilham	081266075326	S1	Wiraswasta	kosmetik
10	dian pramana	081241554983	S1	Wiraswasta	Perorangan
11	FITRI ISRIYANI	085342702242	S2/Profesi/S3	Pelajar /mahasiswa	Al Ã□afiyah Holisticare
12	mistam wijaya	081340336547	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	bunda sembilan sembilan
13	Nur Awaliyah Ramadhany	085159763887	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	Politeknik STIA LAN Makassar
14	muhammad ilham	081266075326	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	cv makassar naturals
15	Hendra	082312922222	S1	Wiraswasta	Perorangan
16	LATHIFA ANWAR	082153999878	S1	Wiraswasta	LATHIFA FOOD
17	IVAL REFSANJANI	082226600084	S1	Pegawai swasta	MINIMARKET
18	M. Fais Satrianegara	08114130972	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	UIN Alauddin Makassar
19	Muhajir	081247540607	S1	Wiraswasta	-
20	Lia	085397772335	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	toko halim
21	novia	085397509998	≤ SMA/Sederajat	Lainnya	marindah bakery
22	intan husaefa	082291585321	S2/Profesi/S3	Pelajar /mahasiswa	pt. keisha global estetika
23	Nur Azmirah	082347844841	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT. RUMA UTAMA MEGATRADING

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 Februari 2025

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	12	52
		Perempuan	11	48
2	Pendidikan Terakhir	≤ SMA/Sederajat	7	30
		D1/D2/D3	0	0
		D4/S1	10	42
		S2/Profesi/S3	6	25
3	Pekerjaan Utama	Pelajar/Mahasiswa	4	17
		Peneliti/Dosen	1	4
		PNS/TNI/POLRI	1	4
		Pegawai BUMN/D	0	0
		Pegawai Swasta	5	21
		Wiraswasta	11	48
		Lainnya	1	4
4	Usia	≤ 25 tahun	8	33
		26-30 tahun	2	8
		31-35 tahun	3	13
		36-40 tahun	4	17
		≥ 41 tahun	6	25

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	6	6	6	6	6	6
3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	5
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5
8	5	5	6	5	6	6	5	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
9	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
10	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
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	5	5	6	4	5	5	5	5	5	5
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	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
17	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	5	5	6	5	5	5	5	5	6	5	5
19	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
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
23	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
Nilai SKM											

Tabel 3.2.2 Nilai Konversi unsur layanan

Unsur		Deskripsi	Hasil (%)	
U1	1	Persyaratan Pelayanan		96,38
U2	2	Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan		94,20
U3	3	Waktu Pelayanan		95,41
	4	Waktu Penyelesaian		
	5	Respon/Kecepatan Petugas		
U4	6	Biaya/Tarif Pelayanan		95,65
U5	7	Kesesuaian Produk Pelayanan		94,93
U6	8	Kompetensi Petugas		96,38
U7	9	Perilaku Petugas		97,10
U8	10	Penanganan Pengaduan		96,38
U9	11	Sarana dan Prasarana		95,71
Total				**95,71**

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat bulan Februari Tahun 2025 adalah **Sangat Baik** dengan nilai **95,71**.

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

Dasar penilaian:

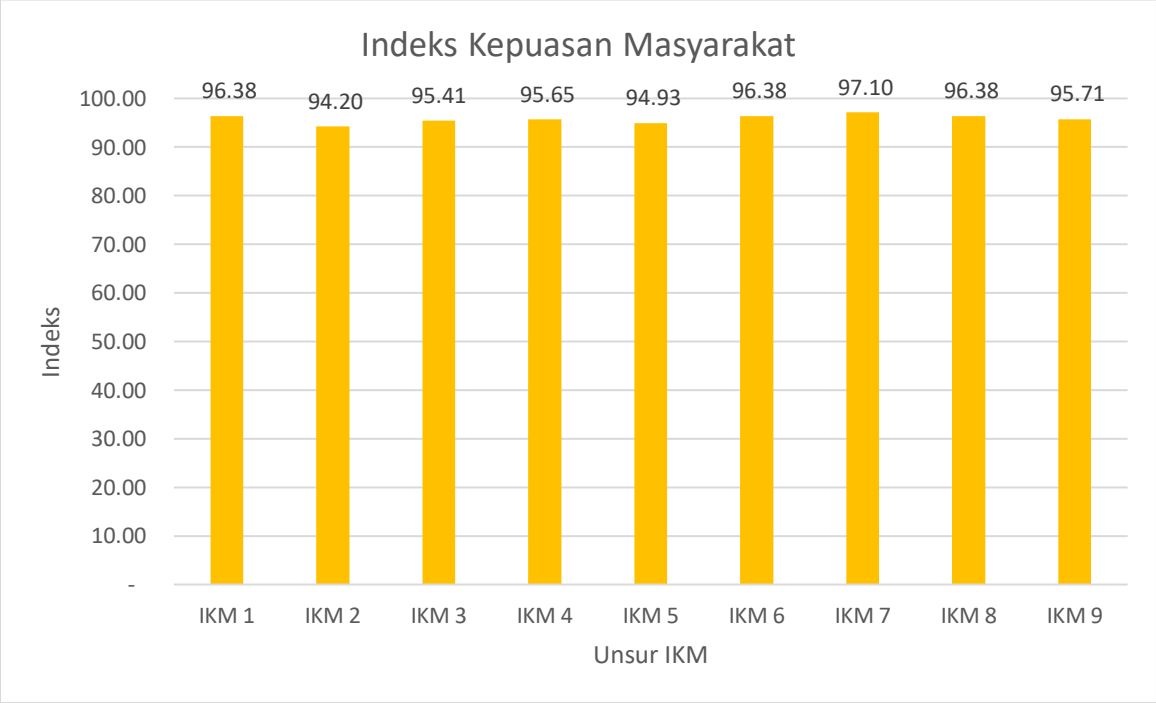
Permenpan RB No. 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik.

Tabel II

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

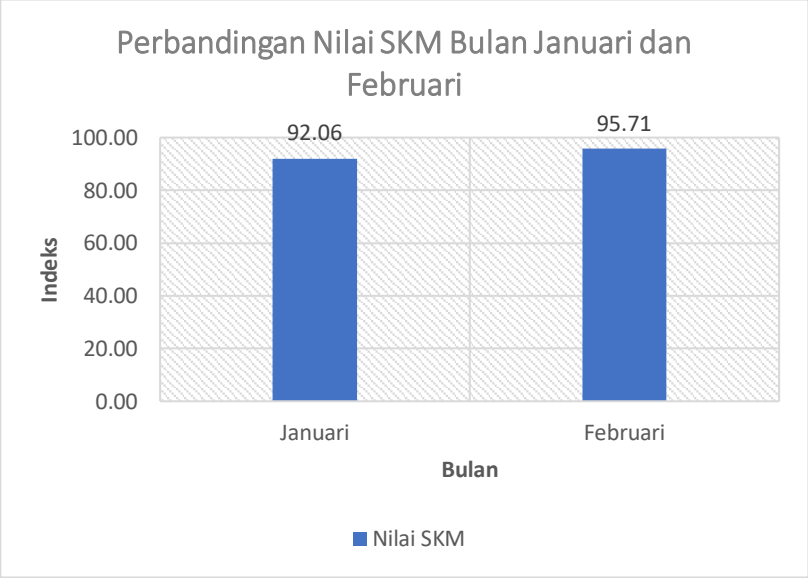
NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	**1,00 – 2,5996**	**25,00 – 64,99**	**D**	**Tidak baik**
2	**2,60 – 3,064**	**65,00 – 76,60**	**C**	**Kurang baik**
3	**3,0644 – 3,532**	**76,61 – 88,30**	**B**	**Baik**
4	**3,5324 – 4,00**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

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



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

Jika dibandingkan dengan nilai SKM bulan Januari, terdapat peningkatan nilai SKM di bulan Februari. Nilai SKM dibulan Januari 92,06, sedangkan nilai SKM dibulan Februari sebesar 95,71.



Gambar 3.1. Diagram perbandingan nilai IPP bulan Januari dan Februari

Jika kita melihat nilai setiap unsur dari SKM bulan Februari, terjadi peningkatan di semua unsur-unsur SKM dibandingkan dengan unsur SKM bulan Januari. Berikut perbandingan nilai unsur SKM bulan Januari dan bulan Februari:

Tabel 3.2.3 Perbandingan nilai unsur SKM **bulan Januari dan Februari**

Unsur	Bulan		Peningkatan/penurunan
	Januari	Februari	
1	89,05	96,38	+7,33
2	90,48	94,20	+3,72
3	91,90	95,41	+3,51
4	90,48	95,65	+5,17
5	91,90	94,93	+3,03
6	93,33	96,38	+3,05
7	94,29	97,10	+2,81
8	95,24	96,38	+1,14
9	92,06	95,71	+3,65

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

Tabel 3.2.4 Saran dan Masukan Responden Bulan Februari 2025

No	Saran dan Masukan Responden
1	tidak ada
2	tidak ada. sudah sangat baik
3	SEMOGA LEBIH BAIK LAGI KEDEPANNYA
4	Pelayanan sangat baik
5	terima kasih
6	prosesnya jelas
7	agar prosedurnya dalam pendaftaran, bisa dikurangi agar lebih cepat
8	semangat
9	informasi yang diberikan sangat maksimal
10	pelayanan cepat dan jelas
11	PELAYANAN SUDAH SANGAT BAIK SEHINGGA KEDEPANNYA PERLU DI PERTAHANKAN DAN DI TINGKATKAN LAGI
12	Bagus
13	selalu jadi yang terbaik
14	semua baik
15	pelayanannya bagus banget, puas
16	SEMOGA KEDEPANNYA KERAMAHANNYA DIPERTAHANKAN

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	*Timeline*	PIC
1	Persyaratan Pelayanan (nilai 96,38)	Pelanggan belum memahami persyaratan dan alur layanan yang diberikan oleh BBPOM di Makassar	Memberikan informasi kepada pelanggan mengenai persyaratan/ alur layanan	27 Maret 2025	Petugas pelayanan publik
2	Sistem/ Mekanisme/ Prosedur Pelayanan (nilai 94,20)	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 (95,41)	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 (95,65)	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	*Timeline*	PIC
5	Kesesuaian Produk Pelayanan (94,93)	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.	27 Maret 2025	Petugas pelayanan publik
6	Kompetensi Petugas (96,38	Motto 5S (sambut, senyum, salam, dan semangat memberi Solusi) belum diterapkan secara maksimal.	Pelaksanaan kelas peningkatan kelas belajar petugas yanblik tentang 5S		Ahmad Lalo
7	Perilaku Petugas (97,10)	Motto 5S (sambut, senyum, salam, dan semangat memberi Solusi) belum diterapkan secara maksimal.	Pelaksanaan kelas peningkatan kelas belajar petugas yanblik tentang 5S		Ahmad Lalo
8	Penanganan Pengaduan (96,8)	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 (95,71)	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 Februari Tahun 2025, dapat disimpulkan:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di BBPOM di Makassar, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik nilai SKM 95,71.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan, Waktu Pelayanan, dan Kesesuaian Produk Layanan.
3. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Perilaku Petugas, serta Sarana dan Prasarana

Makassar, 05 Maret 2025

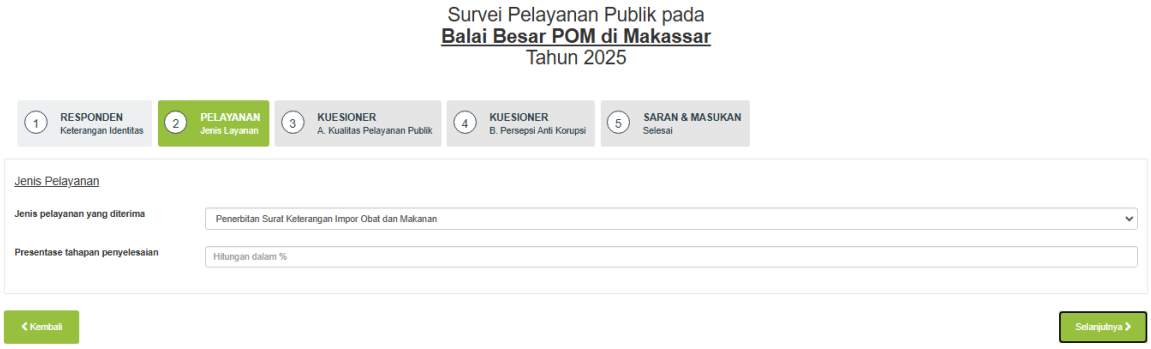
Kepala Balai Besar Pengawas Obat
dan Makanan di Makassar

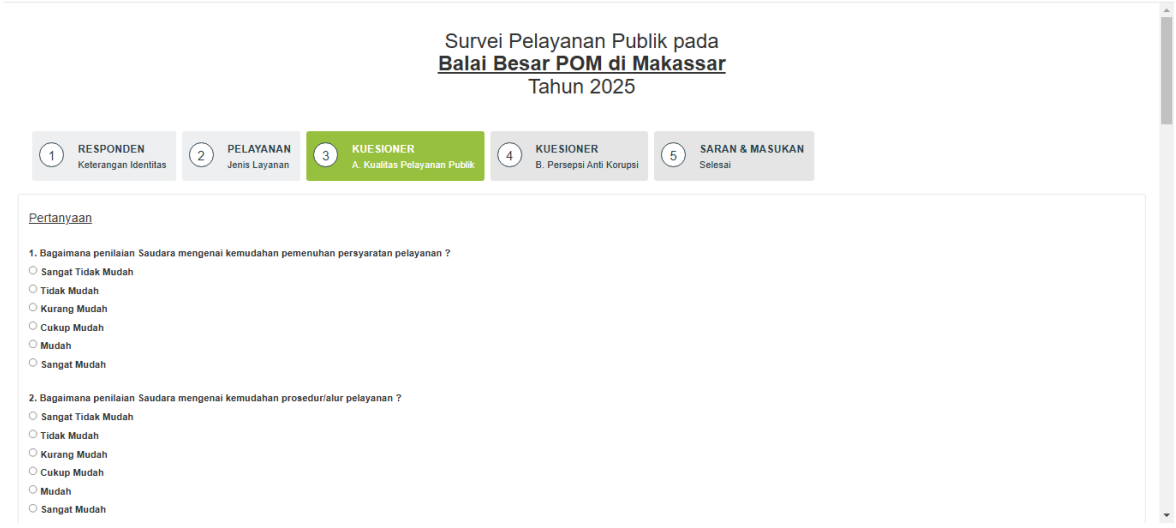
(Dra. Hariani, Apt)

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

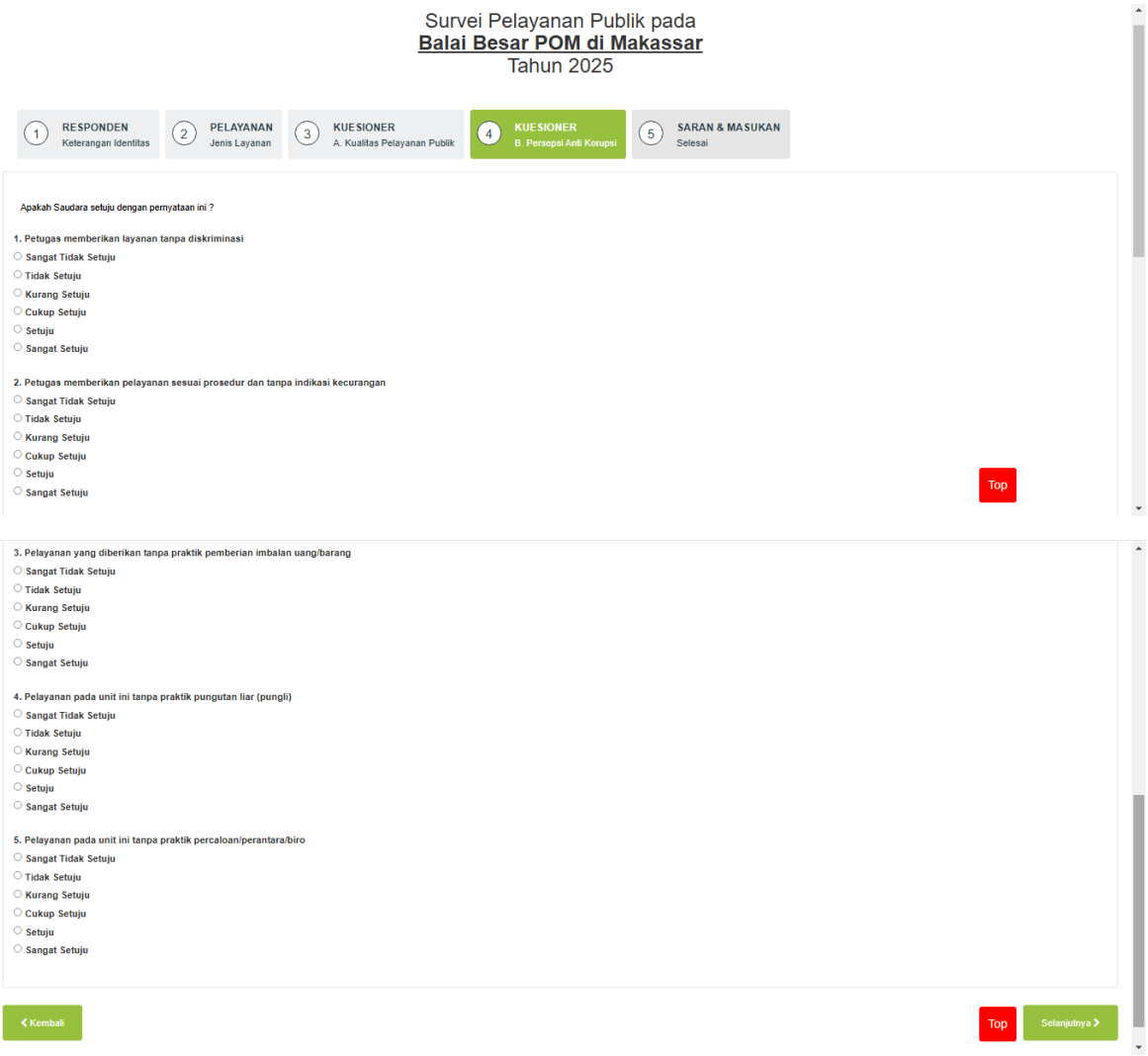
12. Apakah menurut penilaian saudara, persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini ?
- Sangat Tidak Sesuai
- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Cukup Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

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