BALAI BESAR PENGAWAS
OBAT DAN MAKANAN
DI MAKASSAR

LAPORAN PELAKSANAAN

SKM

(SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT)
BBPOM DI MAKASSAR

BULAN MEI
2025

Ambo Mario
Bapak yang Melayani, Ramah, Inovatif

Indo Macca
Ibu yang Mahir, Cerdas, Cepat tanngap

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 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.

BAB II
PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Kriteria Responden

Survei dilakukan dengan ketentuan seluruh penerima layanan pada bulan tersebut merupakan responden survei. Pada bulan Mei jumlah responden sebanyak 53 (lima 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 2025.

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh selama bulan Mei 2025 yaitu 53 (lima puluh tiga) responden.

Tabel 3.1.1 Data responden SKM bulan Mei 2025

No	Nama	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas
1	Abdul Azis	081242424204	S1	Pegawai swasta	CV. Yusuf Alam AK
2	Erni	085242354110	≤ SMA/Sederajat	Lainnya	UD Erni Berkah
3	Andi Syahrullah S	085242252959	S2/Profesi/S3	Lainnya	PT. Global Halal Niagatama
4	Deniar Reina Dommassang	082187987648	S1	Pegawai swasta	PT Grand Kakao Indonesia
5	Nur Azmirah	082347844841	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT. RUMA UTAMA MEGATRADING
6	Syamsuddin	085230044925	S2/Profesi/S3	Pegawai BUMN/D	PT PERUSAHAAN PERDAGANGAN INDONESIA
7	Syamsuddin	085230044925	S2/Profesi/S3	Pegawai BUMN/D	PT PERUSAHAAN PERDAGANGAN INDONESIA
8	Adi Purnomo	08129780118	S1	Pegawai swasta	PT. Ferrero Convectionary Indonesia
9	Nasrul Mappatadang	085298888432	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	CV. Berkah bersama selalu
10	Ayu Wahyullah	082238572848	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT Colin Jaya Farma
11	Ayu Wahyullah	082238572848	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT Colin Jaya Farma
12	MUNIRUDDIN MUALLIMIN UPE	085752333192	S1	Wiraswasta	CV. NURHIDAYAT BELAWA
13	Paduppai	0811414409	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	PT UICE indonesia industri
14	Nurhikmayana	082349156415	S1	Pegawai swasta	PT. Kawaguti
15	Nurhikmayana	082349156415	S1	Pegawai swasta	PT. Kawaguti
16	Erni	085242354110	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	UD Reni Berkah
17	Rinaldo	082165653535	S1	Wiraswasta	balla
18	Hizkia andriano libertho	085156928056	S1	Wiraswasta	Rhema sari rasa
19	Ahmad	082392972837	S1	Wiraswasta	Rhema sejahtera
20	Takbir	082195764947	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	Fafifah FR
21	Andi Marjuni	082114444331	S1	Wiraswasta	PT Cahaya Putra Makassar Sejahtera
22	Iin pertiwi	082196865006	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	Cv.eksal jaya mandiri
23	Irzha Adiwira	087714019540	S1	Pegawai swasta	Pegawai swasta
24	Hardianto	0823452299064	S1	PNS/TNI/Polri	Disperindag Prov. Sulsel
25	Dr.M.Fais Satrianegara	08114130972	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	UIN Alauddin Makassar

No	Nama	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas
26	Adiluddin Rauf	085298590548	S2/Profesi/S3	Wiraswasta	CV. AMAN ADIL SENTOSA
27	Susilowati	082293648411	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	Roti & Brownies Daeng
28	Susilowati	082293648411	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	Roti & Brownies Daeng
29	heny	08114445700	S1	Wiraswasta	CV. UP PLUS INDO
30	Adelia safitry	082151222594	S1	Pegawai swasta	Cv aresota jaya
31	Suharni Achmad	081354710083	≤ SMA/Sederajat	Lainnya	Kios Aroma Jaya
32	Ummi	08980473337	S1	Wiraswasta	-
33	Hj. Naharia	081288082582	≤ SMA/Sederajat	Lainnya	-
34	Muliyati, SP	08521144828	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	Dinas Perikanan dan Kelautan
35	Ismail	085240959911	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	Satpol PP Pemda Bone
36	Lilis	085281144066	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	UKM 88 Marijo
37	Andi Iffah	089676238471	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	PT INA AYU NATURAL
38	Ramlah	085345530005	S1	Lainnya	CV Minasatene Jaya
39	Ikram	082191412128	S1	Wiraswasta	Serba ikan
40	Lambo Okarniatif	081342753153	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	UKM Mappedeceng
41	Ramli Malik	081342222404	D1/D2/D3	Wiraswasta	Miqdad Group
42	Nasrul Mappatadang	085298888432	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	CV. Berkah Bersama Selalu
43	Mashud hakim	082227775511	≤ SMA/Sederajat	Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanan	Cv evoindo jaya
44	FLORITA VANIA LEONY KRISANTI	085714084530	D1/D2/D3	Pegawai swasta	PT KARUNIA INDAH SEGAR (WINGS GROUP)
45	ST. Masyita	081354878425	S1	Pegawai swasta	cv. Qalbun Salim Makassar
46	Lili	082177770161	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	-
47	Wiwi	082140739789	S1	Pelajar /mahasiswa	-
48	Siti Namirah	085245793127	S1	Lainnya	Presto Bebek Panggang
49	agriyani	085292904623	S2/Profesi/S3	Wiraswasta	apotek multi
50	MUH.ARFAH	08970827111	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	KEPOLISIAN REPUBLIK INDONESIA
51	Sonny	085397362273	S1	Wiraswasta	CV REJEKI AGRO
52	Welli	08194186669	S1	Pegawai swasta	Madu Wangi
53	Haerunnisa	085776749397	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	INSTITUS ILMU KESEHATAN PELAMONIA

Tabel 3.1.2 Karakteristik Data responden SKM bulan Mei 2025

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase (%)
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	28	53
		Perempuan	28	47
2	Pendidikan Terakhir	≤ SMA/Sederajat	20	38
		D1/D2/D3	2	4
		D4/S1	22	42
		S2/Profesi/S3	9	17
3	Pekerjaan Utama	Pelajar/Mahasiswa	4	8
		Peneliti/Dosen	0	0
		PNS/TNI/POLRI	4	8
		Pegawai BUMN/D	2	4
		Pegawai Swasta	17	32
		Wiraswasta	20	38
		Lainnya	6	11
4	Usia	≤ 25 tahun	7	13
		26-30 tahun	12	23
		31-35 tahun	8	15
		36-40 tahun	6	11
		≥ 41 tahun	20	38

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	6	5	5	5	5	5	5	6	6	6
2	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
3	4	4	4	4	4	5	5	5	6	6	4
4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6

Responden	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9
6	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	5
7	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6
8	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5
9	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
10	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6
11	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6
12	5	5	6	6	6	6	5	6	6	6	6
13	5	4	4	4	3	6	5	5	6	5	5
14	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
17	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
18	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
19	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
20	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	5	6	6	6	6	6	6
23	3	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4
24	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
25	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
26	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
27	5	5	6	5	6	5	5	5	6	6	5
28	5	5	6	5	6	5	5	5	6	6	5
29	4	6	6	5	6	6	5	6	6	6	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
32	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6

Responden	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9
33	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
34	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6
35	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
36	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
37	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
38	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
39	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
40	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
41	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
42	5	5	6	5	6	5	5	6	6	5	5
42	4	4	5	5	5	5	5	5	5	6	5
44	6	5	6	5	4	5	5	6	5	5	5
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	5	6	6	6	5	5	6	6	6	6
49	5	5	6	5	5	3	4	5	6	5	5
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	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
Nilai SKM	**94,98**										

Tabel 3.2.2 Nilai Konversi unsur layanan

Unsur		Deskripsi	Hasil (%)	
U1	1	Persyaratan Pelayanan		93,08
U2	2	Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan		93,71
U3	3	Waktu Pelayanan	95,60	94,44
	4	Waktu Penyelesaian	96,71	
	5	Respon/Kecepatan Petugas	94,03	
U4	6	Biaya/Tarif Pelayanan		94,65
U5	7	Kesesuaian Produk Pelayanan		93,71
U6	8	Kompetensi Petugas		96,23
U7	9	Perilaku Petugas		98,11
U8	10	Penanganan Pengaduan		96,86
U9	11	Sarana dan Prasarana		94,03
Total				**94,98**

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat bulan Mei Tahun 2025 adalah **Sangat Baik** dengan nilai **94,98**.

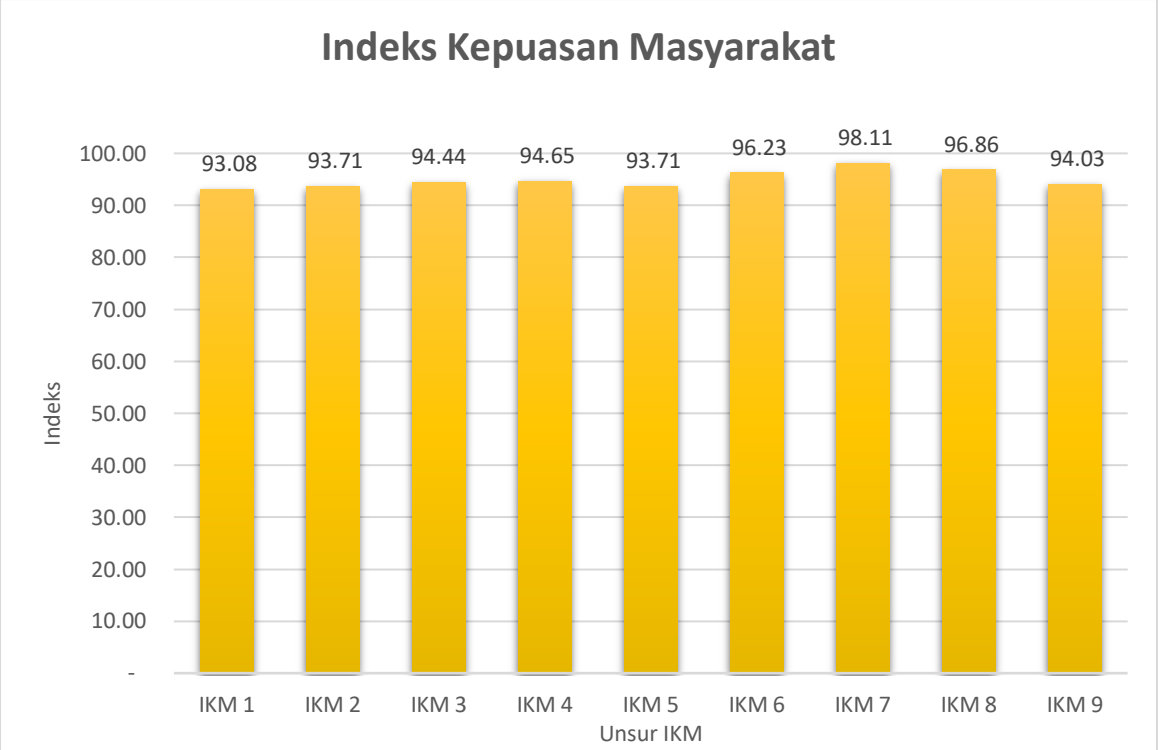
Dasar penilaian:

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

Tabel II

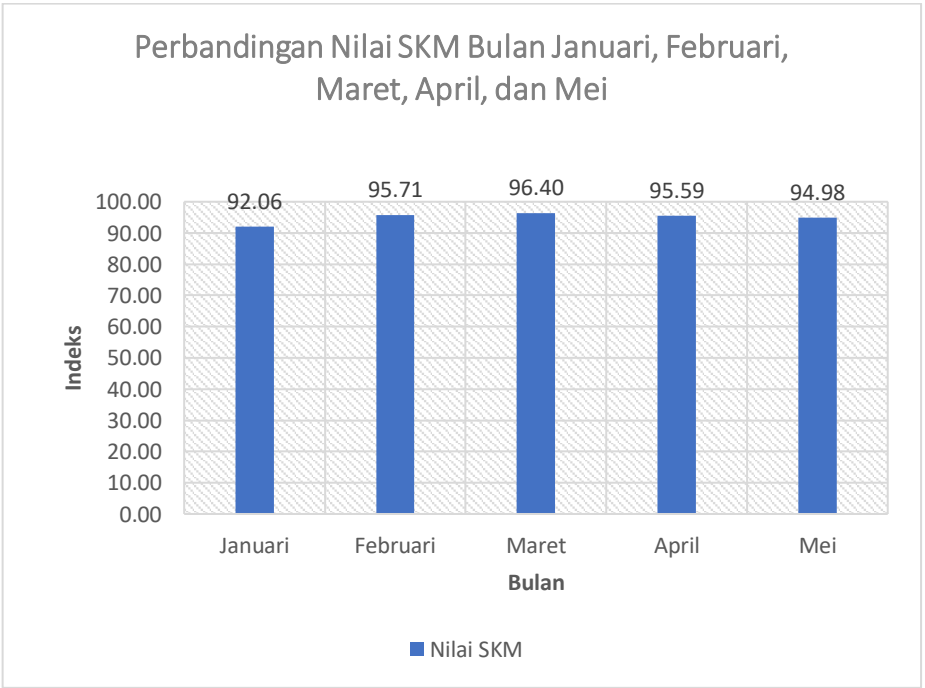
Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

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 2025

Jika dibandingkan dengan nilai SKM bulan April, terdapat penurunan nilai SKM di bulan Mei, namun masih masuk dalam kategori mutu pelayanan sangat baik (A). Nilai SKM dibulan April 95,59, sedangkan nilai SKM dibulan Mei sebesar 94,98.



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

Tabel 3.2.3 Perbandingan nilai unsur SKM bulan April dan Mei

Unsur	Bulan		Peningkatan/penurunan
	April	Mei	
1	93,94	93,08	-0,86
2	93,94	93,71	-0,23
3	96,72	94,44	-2,28
4	95,45	94,65	-0,80
5	94,70	93,71	-0,99
6	94,70	96,23	+1,53
7	97,73	98,11	+0,38
8	96,97	96,86	-0,11
9	96,21	94,03	-2,18

Tabel 3.2.4 Saran dan Masukan Responden Bulan Mei 2025

No	Saran dan Masukan Responden
1	Puas
2	Semoga kedepannya BPOM terus berkembang dan standar pelayanan publik semakin berkualitas
3	Pelayanan sangat baik dan ramah
4	Pelayanan sangat baik
5	Mohon pelayanan yang telah diberikan untuk dipertahankan. Bravo Balai POM Makasar
6	Sejauh ini proses hingga terbitnya CPOTB berjalan lancar dengan pelayanan dan bimbingan yg sangat membantu kami.
7	Untuk lebih meningkatkan dan mempertahankan segala aspek yang sudah sangat baik.
8	Untuk lebih meningkatkan dan mempertahankan segala aspek yang sudah sangat baik.
9	Tetap menjaga integritas dan etika dalam pelayanan
10	Sangat baik untuk sebagai pelayanan dan sangat membantu
11	Semoga BPOM Makassar lebih maju kedepannya

No	Saran dan Masukan Responden
12	Semoga BPOM Makassar lebih maju ke depannnya
13	Sangat membantu
14	Sudah baik dan bagus
15	Pelayanan sudah bagus
16	Tingkatkan
17	Memberikan solusi
18	mohon untuk memudahkan persyaran nda menambah tingkat toleransi terhadap kondisi saran
19	Saya sangat terbantukan dan diberikan informasi sengan jelas,pelayanan sangat memuaskan
20	Sudah sangat kooperatif dan informatif
21	Sudah sangat kooperatif dan informatif
22	Layanan sangat memuaskan dan petugas sangat cepat tanggap sangat membantu dalam mengurus pengujian
23	Sangat baik
24	Sudah baik
25	Terima kasih atas informasinya, terima kasih sudah hadir di MPP Bone.
26	Pelayanan yang telah diberikan oleh BPOM sangat baik dan membantu. Saya menyarankan agar proses perizinan produk dapat dipercepat dan informasi terkait persyaratan lebih mudah diakses. Selain itu, peningkatan layanan digital sangat membantu dalam mempercepat proses dan meningkatkan transparansi.
27	Sangat membantu
28	Sangat membantu BPOM Hadir di MPP Bone
29	Sangat membantu sekal
30	Semoga pelayanannya kepada pelaku umkm tetap seperti sekarang
31	Pelayanan sudah baik dan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan. Kedepannya bisa dipertahankan dan ditingkatkan lagi kualitas pelayanannya :)
32	Terima kasih informasinya.

No	Saran dan Masukan Responden
33	Sangat membantu dalam memberikan informasi
34	Pelayanannya sangat memuaskan

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 dan 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 93,08)	Pelanggan belum memahami persyaratan dan alur layanan yang diberikan oleh BBPOM di Makassar	1. Memberikan informasi kepada pelanggan mengenai persyaratan/ alur layanan 2. Membuat *flip chart* yang berisi 6 komponen pelayanan yang harus dipublikasikan, yaitu: a. Persyaratan, b. Sistem, mekanisme, dan prosedur c. Jangka waktu pelayanan d. Biaya/tarif e. Produk pelayanan f. Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Informasi diberikan setiap saat kepada pelanggan sesuai jenis layanan yang diinginkan 2. Timeline pembuatan *flip chart* maksimal 30 Juni 2025	Petugas pelayanan publik
2	Sistem/ Mekanisme/ Prosedur Pelayanan (nilai 93,71)	Pelanggan belum memahami persyaratan dan alur layanan yang diberikan oleh BBPOM di Makassar	1. Memberikan penjelasan mengenai prosedur/alur pelayanan dengan Bahasa yang mudah dipahami oleh pelanggan 2. Membuat *flip chart* yang berisi 6 komponen pelayanan yang harus dipublikasikan, yaitu: a. Persyaratan, b. Sistem, mekanisme, dan prosedur c. Jangka waktu pelayanan d. Biaya/tarif e. Produk pelayanan f. Penanganan pengaduan, saran dan masukan		Petugas pelayanan publik
3	Waktu Pelayanan (94,44)	Waktu penyelesaian layanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat.	1. Melakukan sosialisasi mengenai waktu penyelesaian sesuai		Petugas pelayanan publik

		Beberapa pelanggan menghitung waktu penyelesaian layanan secara keseluruhan termasuk ketika tahapan penyelesaian layanan pada posisi pelanggan	dengan spesifikasi jenis layanan. 2. Membuat *flip chart* yang berisi 6 komponen pelayanan yang harus dipublikasikan, yaitu: a. Persyaratan, b. Sistem, mekanisme, dan prosedur c. Jangka waktu pelayanan d. Biaya/tarif e. Produk pelayanan f. Penanganan pengaduan, saran dan masukan		
	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	1. Melakukan sosialisasi mengenai waktu penyelesaian sesuai dengan spesifikasi jenis layanan. 2. Membuat *flip chart* yang berisi 6 komponen pelayanan yang harus dipublikasikan, yaitu: a. Persyaratan, b. Sistem, mekanisme, dan prosedur c. Jangka waktu pelayanan d. Biaya/tarif e. Produk pelayanan f. Penanganan pengaduan, saran dan masukan		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 (94,65)	Pelanggan merasa biaya / tarif layanan di BPOM mahal	1. Memberikan penjelasan mengenai biaya tarif sesuai dengan jenis/ spesikasi layanan. 2. Membuat *flip chart* yang berisi 6 komponen pelayanan yang harus dipublikasikan, yaitu: a. Persyaratan, b. Sistem, mekanisme, dan prosedur c. Jangka waktu pelayanan d. Biaya/tarif e. Produk pelayanan f. Penanganan pengaduan, saran dan masukan		Petugas pelayanan publik

5	Kesesuaian Produk Pelayanan (93,71)	Konsumen belum memahami spesifikasi jenis layanan yang diberikan oleh BBPOM di Makassar	1. Melakukan sosialisasi lebih intensif lagi dan penjelasan yang lebih detail tentang jenis/ spesikasi layanan. 2. Membuat *flip chart* yang berisi 6 komponen pelayanan yang harus dipublikasikan, yaitu: a. Persyaratan, b. Sistem, mekanisme, dan prosedur c. Jangka waktu pelayanan d. Biaya/tarif e. Produk pelayanan f. Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Informasi diberikan setiap saat kepada pelanggan sesui jenis layanan yang diinginkan	Petugas pelayanan publik
6	Kompetensi Petugas (96,23)	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 (98,11)	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 (96,86)	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 sesuai SOP	1. Sosialisasi kepada pelanggan mengenai fasilitas pengaduan BBPOM di Makassar 2. Membuat *flip chart* yang berisi 6 komponen pelayanan yang harus dipublikasikan, yaitu: a. Persyaratan, b. Sistem, mekanisme, dan prosedur c. Jangka waktu pelayanan d. Biaya/tarif e. Produk pelayanan f. Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Informasi diberikan Informasi diberikan setiap melayani pelanggan	Petugas pelayanan publik
9	Sarana dan Prasarana (94,03)	Pelanggan yang menunggu antrian kadang tidak diberikan informasi terkait fasilitas layanan gratis seperti minuman dan wifi gratis	Petugas lebih proaktif menyampaikan hal – hal terkait fasilitas layanan tersebut		Petugas pelayanan publik

BAB V
KESIMPULAN

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di BBPOM di Makassar mencerminkan mutu pelayanan Sangat Baik (A) dengan nilai SKM **94,98**.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Persyaratan Pelayanan dan Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan, dan Produk, Spesifikasi, dan Jenis Layanan. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Perilaku Pelaksana, Penanganan pengaduan, Saran, dan Masukan, dan Kompetensi Personil

Makassar, 13 Juni 2025

Kepala Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Makassar

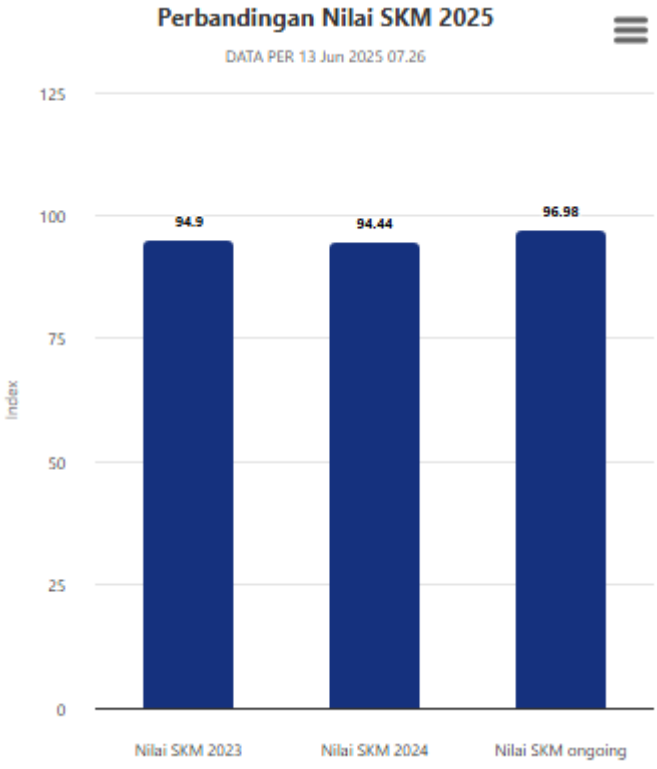
${ttd_pengirim}

(Dra. Hariani, Apt)

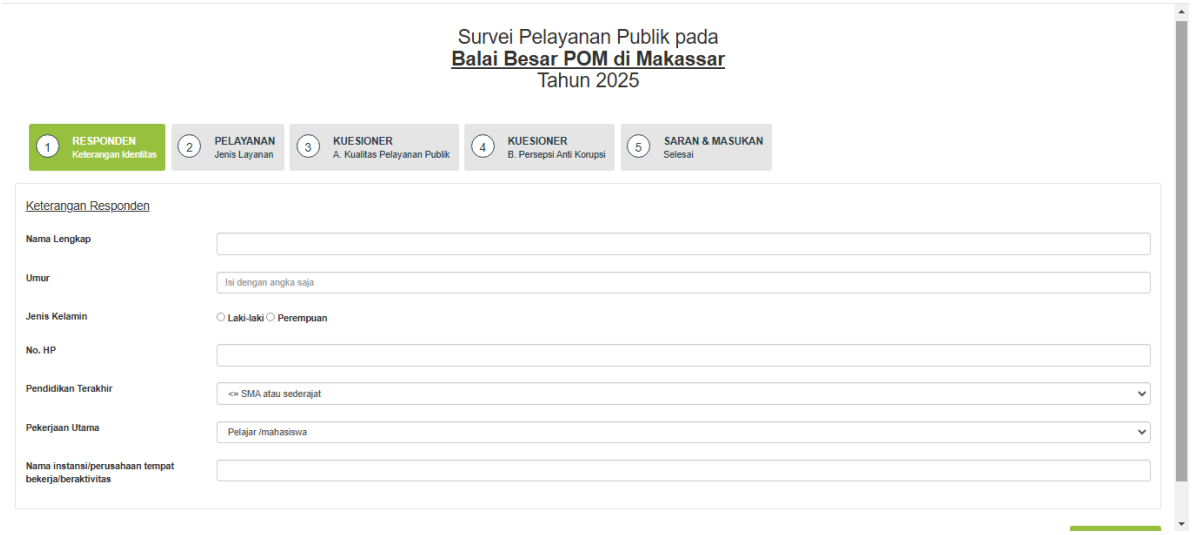
LAMPIRAN

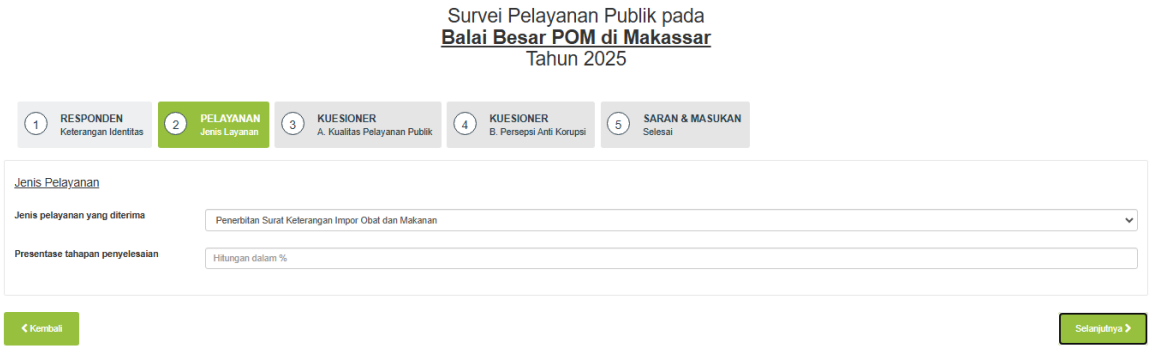
I. Perbandingan Nilai SKM per Unsur Layanan Tahun 2025

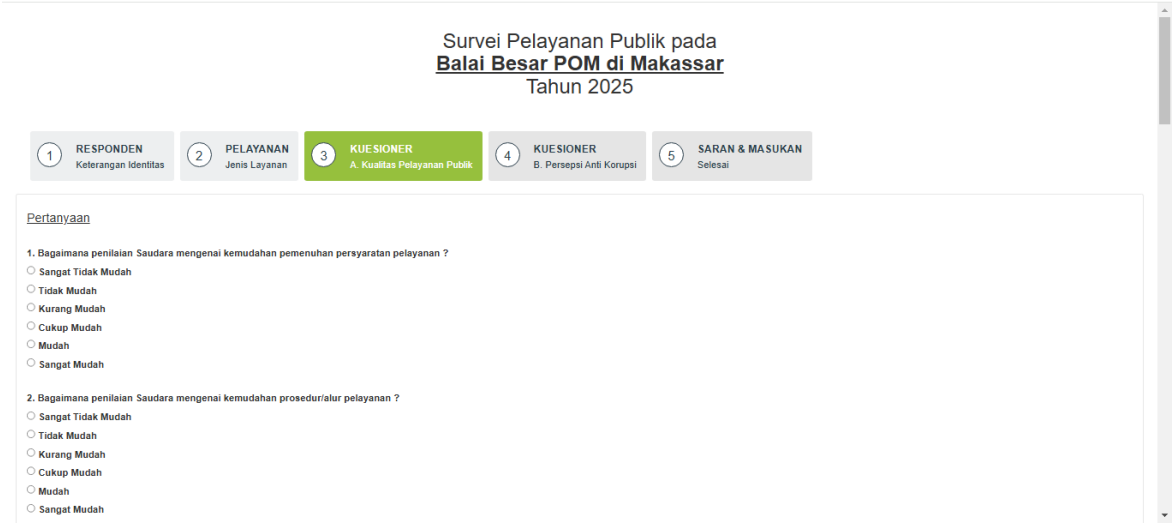
II. Perbandingan Nilai SKM Tahun 2023, 2024, dan Nilai SKM Ongoing 2025



FORMULIR SURVEI







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

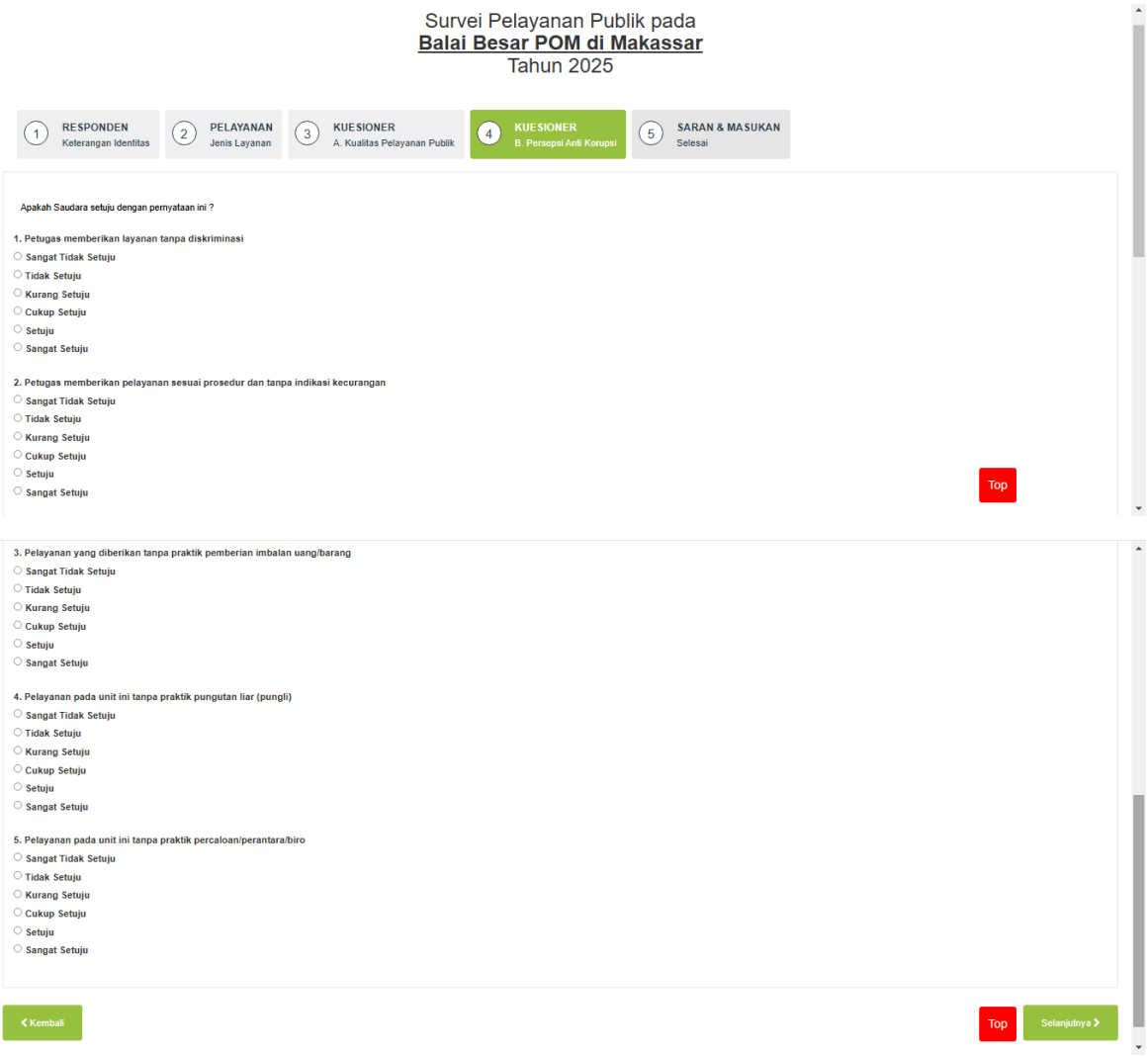
Top

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


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