BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MAKASSAR

LAPORAN PELAKSANAAN

SKM

(SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT)
BBPOM DI MAKASSAR

BULAN JUNI
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

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

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;

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

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 Juni jumlah responden sebanyak 51 (lima puluh satu) 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 Juni 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 Juni 2025 yaitu 51 (lima puluh satu) responden.

Tabel 3.1.1 Data responden SKM bulan Juni 2025

No	Nama	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas
1	Filbert	087852851333	S1	Wiraswasta	Usaha EsKristal
2	Filbert	087852851333	S1	Wiraswasta	Usaha EsKristal
3	Indah Permatasari	081524944776	S1	Wiraswasta	Cilanoskin
4	Riski Andikas	08119277743	S1	Wiraswasta	PT Anugrah Argon Medica
5	Agus	082187080308	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	CV Sarjaya
6	Hudzaifah kadir	081399268008	S2/Profesi/S3	Wiraswasta	UMKM
7	Abdul Azis Kadir	081242424204	S1	Wiraswasta	CV. Yusuf Alam AK
8	Andi Rezky Ananda Putri	089506009801	S1	Pegawai swasta	Bpjs Ketenagakerjaan
9	RUSLAN, S.TP.,Gr.	085299828336	S1	Wiraswasta	SENTRA FOODS
10	Herlina	082353290390	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	IRT
11	juhdan tenrisau	082188702043	S1	Lainnya	CV. Sai Tenrisau
12	Paskah Kristiono	081998481371	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	Ikan Frozen Tirta
13	Muhammad Nur	085255557755	S1	PNS/TNI/Polri	CV. Jembol Utama
14	Hj. Nahariah	081288082582	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	Usaha Syifaku Frozen Food
15	Iqra Bismawati	085343752042	D1/D2/D3	Wiraswasta	PT. Multi Daya Farka
16	Jawariah	085255510919	S1	Lainnya	CV Minasa Tene
17	Sri Handayani	08124286013	S1	PNS/TNI/Polri	Bapenda
18	Nur Salam	081342500394	S2/Profesi/S3	Lainnya	PT. Madju Sejahtera Bersama
19	andi muhammad asri tahir	082237294099	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	Asri jaya mandiri
20	Farida Jabbar	085255791616	D1/D2/D3	Pegawai swasta	PT. PYRAMID MEGAH SAKTI
21	Dwi Isyana Nabila	089686158128	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	-
22	Danny Djiwono	082293337878	S2/Profesi/S3	Wiraswasta	universitas bosowa
23	Sri Hariani	081242310568	S1	Wiraswasta	Anugerah Food
24	Supoyo	081355410919	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	Sumber Makmur Sidrap
25	Kiki Haris	08525581110	S1	Pegawai BUMN/D	Dinas Kesehatan Pangkep

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
26	Arnold	081914624626	S1	Lainnya	toko gunung alam
27	Winaldi Wira Ardian	085242765373	≤ SMA/Sederajat	Lainnya	Cv. Zaky Raya
28	Ramli K.	081342222404	D1/D2/D3	Wiraswasta	Ramli K
29	Suharni Achmad	081354710083	≤ SMA/Sederajat	Lainnya	Kios Aroma Jaya
30	Hj. Hadijah	081245988399	S1	Lainnya	Pt. Pito Mandiri
31	Seto	08991583295	S1	Pelajar /mahasiswa	Unhas
32	M. Zhaid N	085399169972	S1	PNS/TNI/Polri	POLRES Makassar
33	Hebi Saputra	083128055276	S1	Pegawai swasta	-
34	Marlia Kamaruddin	0811466620	S1	PNS/TNI/Polri	Dinas Pendidikan
35	William Paranoan	081241116326	S1	Pelajar /mahasiswa	-
36	Natasya Zara	082192258893	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	Universitras Negeri Makassar
37	Aliwadi	085340876065	S1	Pegawai swasta	-
38	Andi Sadapoto	081241353472	S2/Profesi/S3	Peneliti/dosen	UMS Rappang
39	Fithra	081241353472	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	Sepit Lumer
40	Fitri Kardina	085216887778	D1/D2/D3	Lainnya	PTSP Kab Sidrap
41	Ahmad Mirza	082261682114	S1	Wiraswasta	PT. Pacific Aman Garda
42	FAHRIL WAHID	082260063355	D1/D2/D3	PNS/TNI/Polri	RSUD PROF DR HM ANWAR MAKKATUTU
43	apt Triana Tasniati S.Si	082395889542	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	Dinas Kesehatan Kab. Gowa
44	ARIS	089680914400	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	YUMMY DIMSUM
45	DEA ANANDA PUTRI	082293073717	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	INSTITUT ILMU KESEHATAN PELAMONIA MAKASSAR
46	Novira	08111061198	D1/D2/D3	Pegawai swasta	CV. Beclean
47	Adi	081343696747	S1	Lainnya	-
48	Agus	082187080308	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	CV SAR JAYA
49	Deniar	082187987648	S1	Wiraswasta	PT Grand Kakao
50	dhian citra ayu	082293753225	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	INSTITUT ILMU KESEHATAN PELAMONIA MAKASSAR
51	gina alifia azahra	081225877227	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	INSTITUT ILMU KESEHATAN PELAMONIA 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 Juni 2025

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase (%)
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	26	51
		Perempuan	25	49
2	Pendidikan Terakhir	≤ SMA/Sederajat	16	31
		D1/D2/D3	6	12
		D4/S1	24	47
		S2/Profesi/S3	5	10
3	Pekerjaan Utama	Pelajar/Mahasiswa	7	14
		Peneliti/Dosen	1	2
		PNS/TNI/POLRI	6	12
		Pegawai BUMN/D	1	2
		Pegawai Swasta	6	12
		Wiraswasta	21	41
		Lainnya	9	18
4	Usia	≤ 25 tahun	10	20
		26-30 tahun	7	14
		31-35 tahun	10	20
		36-40 tahun	4	8
		≥ 41 tahun	20	39

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	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
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
8	5	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6
9	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
10	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
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	5	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	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	5	6	5	6	6	6	5	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	5	5	6	6	6	6	5	6	6	6	6
24	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
25	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
26	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
27	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
28	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
29	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
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

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
33	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
34	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
35	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
36	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
37	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
38	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
39	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
40	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
41	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
42	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
42	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
44	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6
45	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
46	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
47	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
48	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6
49	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6
50	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
51	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
Nilai SKM	**99,18**										

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		98,37
U2	2	Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan		99,02
U3	3	Waktu Pelayanan	99,35	99,13
	4	Waktu Penyelesaian	99,35	
	5	Respon/Kecepatan Petugas	98,69	
U4	6	Biaya/Tarif Pelayanan		99,02
U5	7	Kesesuaian Produk Pelayanan		98,69
U6	8	Kompetensi Petugas		99,67
U7	9	Perilaku Petugas		99,67
U8	10	Penanganan Pengaduan		99,67
U9	11	Sarana dan Prasarana		99,35
Total				**99,18**

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat bulan Juni Tahun 2025 adalah **Sangat Baik** dengan nilai **99,18**.

Dasar penilaian:

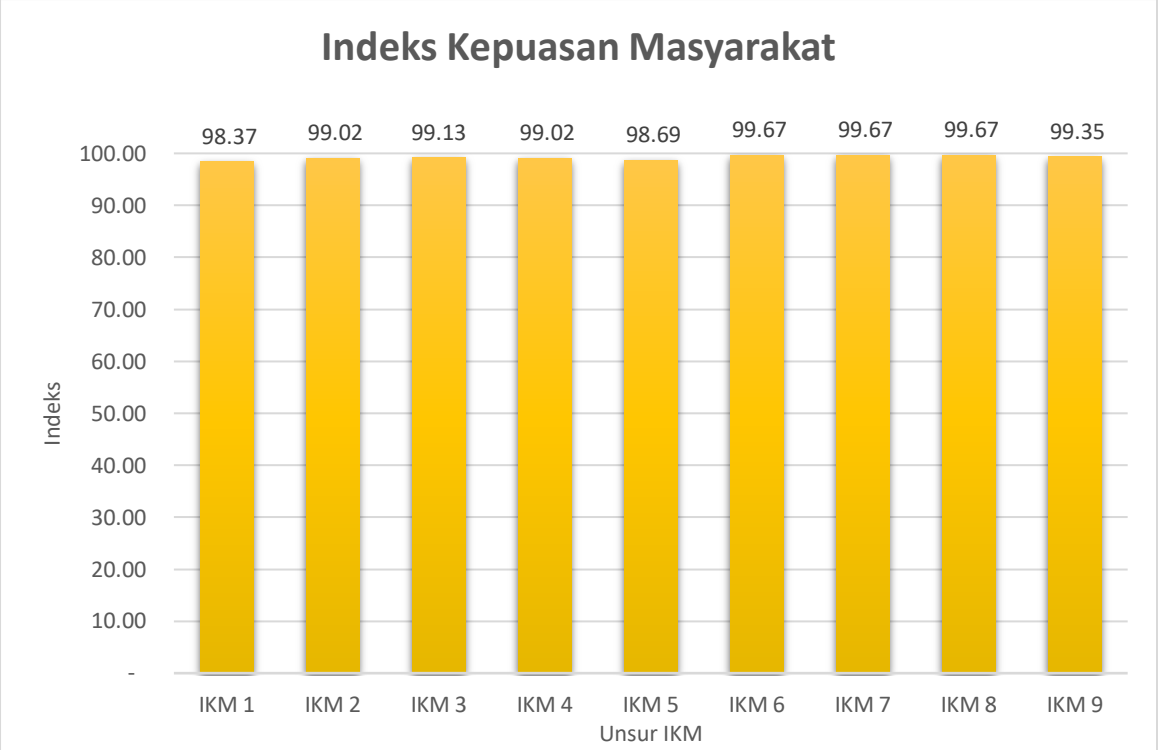
Permenpan RB No. 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik.

Tabel II

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

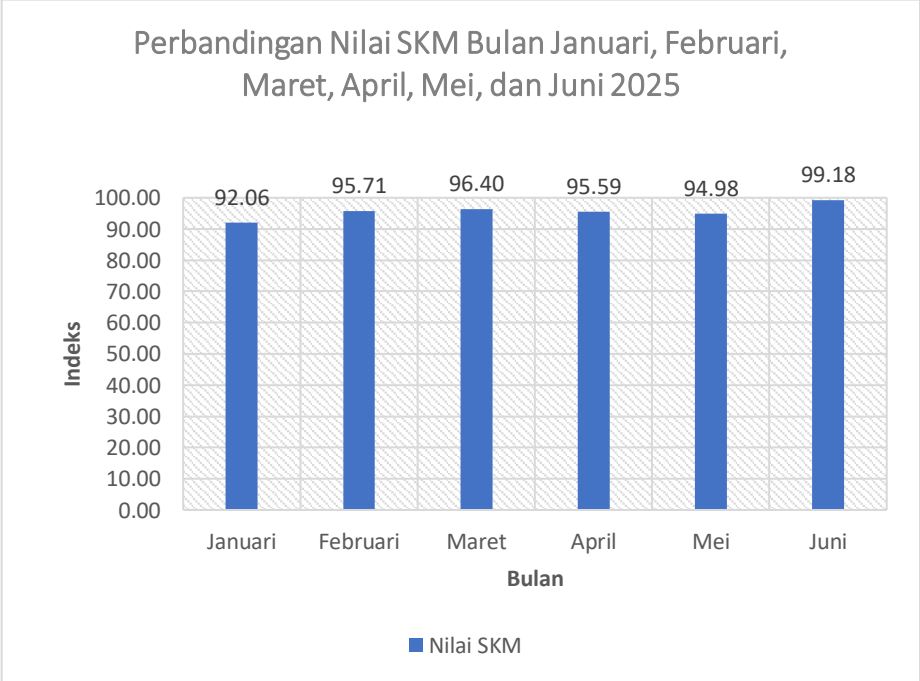
NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	**1,00 – 2,5996**	**25,00 – 64,99**	**D**	**Tidak baik**
2	**2,60 – 3,064**	**65,00 – 76,60**	**C**	**Kurang baik**
3	**3,0644 – 3,532**	**76,61 – 88,30**	**B**	**Baik**
4	**3,5324 – 4,00**	**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 Juni 2025

Jika dibandingkan dengan nilai SKM bulan Mei, terdapat peningkatan nilai SKM semua unsur di bulan Juni, masuk dalam kategori mutu pelayanan sangat baik (A). Nilai SKM dibulan Mei 94,98, sedangkan nilai SKM dibulan Juni sebesar 99,18.



Gambar 3.1. Diagram perbandingan nilai IPP bulan Januari, Februari, Maret, April, Mei, dan Juni 2025

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 Mei dan Juni

Unsur	Bulan		Peningkatan/penurunan
	Mei	Juni	
1	93,08	98,37	+5,29
2	93,71	99,02	+5,31
3	94,44	99,13	+4,69
4	94,65	99,02	+4,37
5	93,71	98,69	+4,98
6	96,23	99,67	+3,44
7	98,11	99,67	+1,56
8	96,86	99,67	+2,81
9	94,03	99,35	+5,32

Tabel 3.2.4 Saran dan Masukan Responden Bulan Juni 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

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	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.

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
33	Sangat membantu dalam memberikan informasi
34	Pelayanannya sangat memuaskan

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 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 98,37)	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 secara langsung sesuai jenis layanan yang diinginkan	Petugas pelayanan publik
2	Sistem/ Mekanisme/ Prosedur Pelayanan (nilai 99,02)	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		
3	Waktu Pelayanan (99,13)	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.		
	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.		
	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.		

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
4	Biaya/Tarif Pelayanan (99,02)	Pelanggan merasa biaya / tarif layanan di BPOM mahal	Memberikan penjelasan mengenai biaya tarif sesuai dengan jenis/ spesikasi layanan.	Informasi diberikan setiap saat kepada pelanggan secara langsung sesuai jenis layanan yang diinginkan	Petugas pelayanan publik
5	Kesesuaian Produk Pelayanan (98,69)	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.		
6	Kompetensi Petugas (99,67)	Motto 5S (sambut, senyum, salam, dan semangat memberi Solusi) telah diterapkan	Pelaksanaan kelas peningkatan kelas belajar petugas yanblik tentang 5S	31 Juli 2025	Ahmad Lalo
7	Perilaku Petugas (99,67)	Motto 5S (sambut, senyum, salam, dan semangat memberi Solusi) telah diterapkan.	Pelaksanaan kelas peningkatan kelas belajar petugas yanblik tentang 5S		
8	Penanganan Pengaduan (99,67)	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	Sosialisasi kepada pelanggan mengenai fasilitas pengaduan BBPOM di Makassar	Informasi diberikan setiap saat kepada pelanggan secara langsung sesuai jenis layanan yang diinginkan	Petugas pelayanan publik
9	Sarana dan Prasarana (99,35)	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		

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 Juni Tahun 2025, dapat disimpulkan:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di BBPOM di Makassar mencerminkan mutu pelayanan Sangat Baik (A) dengan nilai SKM **99,18**.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Persyaratan Pelayanan, Sistem/Mekanisme/ Prosedur Pelayanan, dan Produk, Spesifikasi, dan Jenis Layanan. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kompetensi Personel, Perilaku Pelaksana, dan Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan.

Makassar, 07 Juli 2025

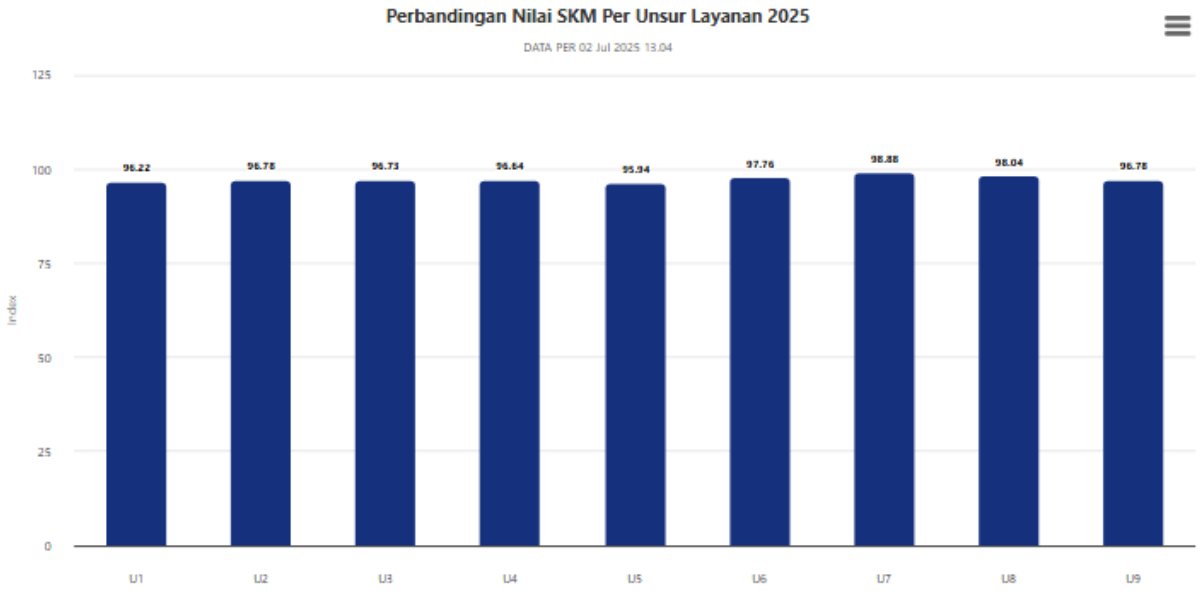
Kepala Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Makassar

(Dra. Hariani, Apt)

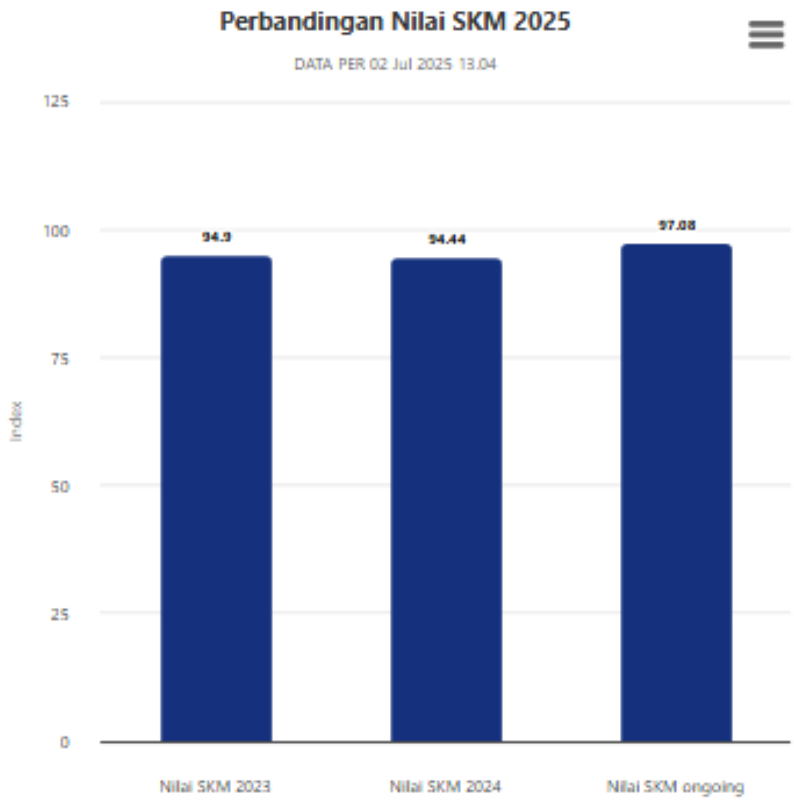
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara

LAMPIRAN

I. Perbandingan Nilai SKM per Unsur Layanan Tahun 2025

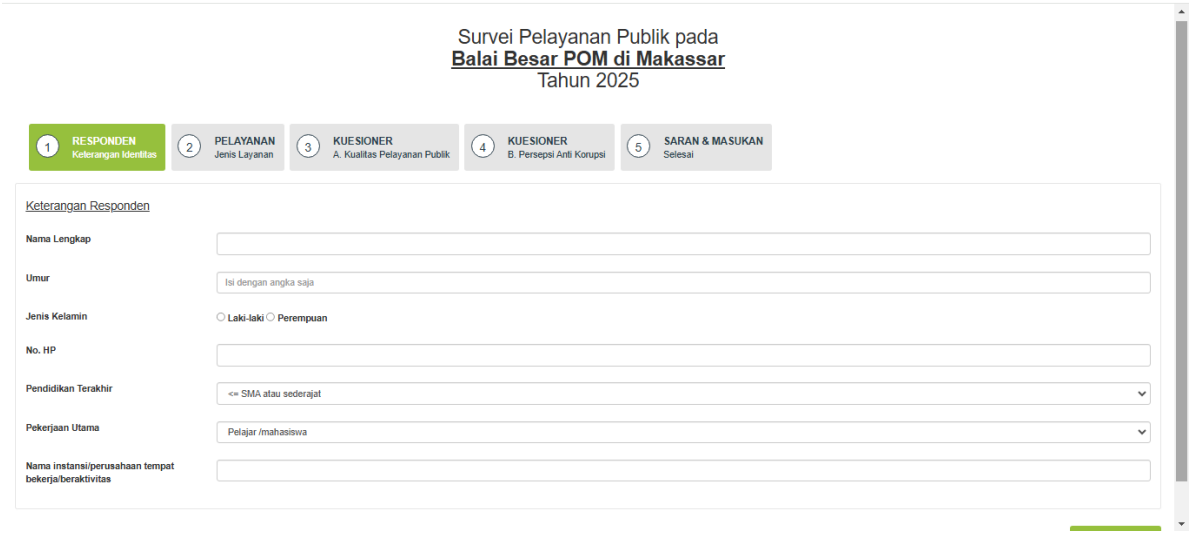


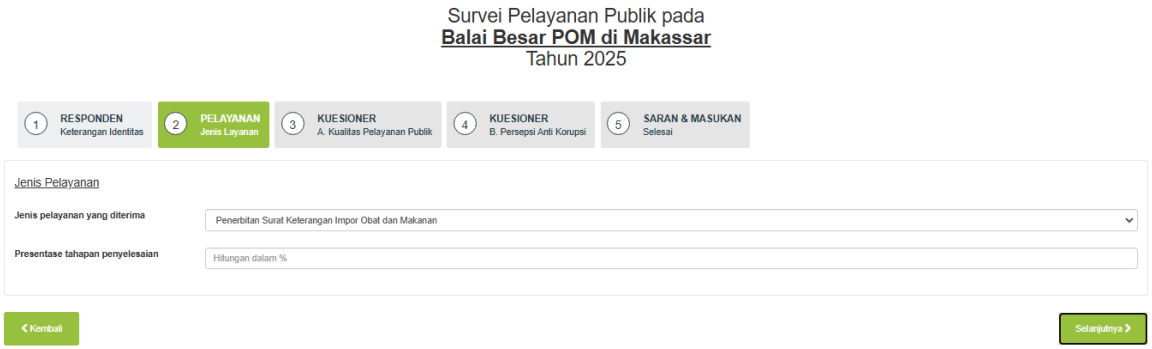
II. Perbandingan Nilai SKM Tahun 2023, 2024, dan Nilai SKM Ongoing 2025

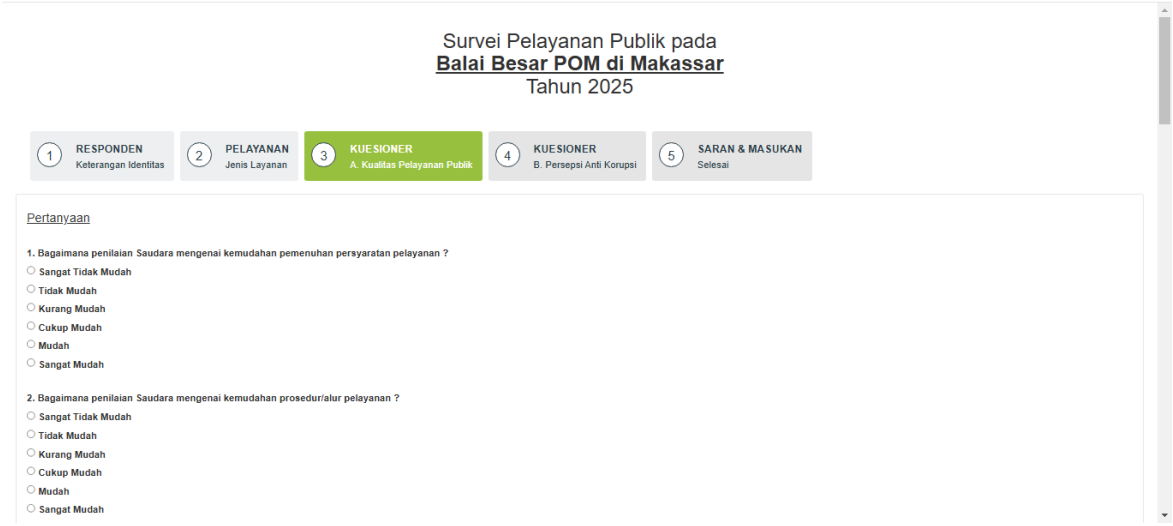


Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara

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

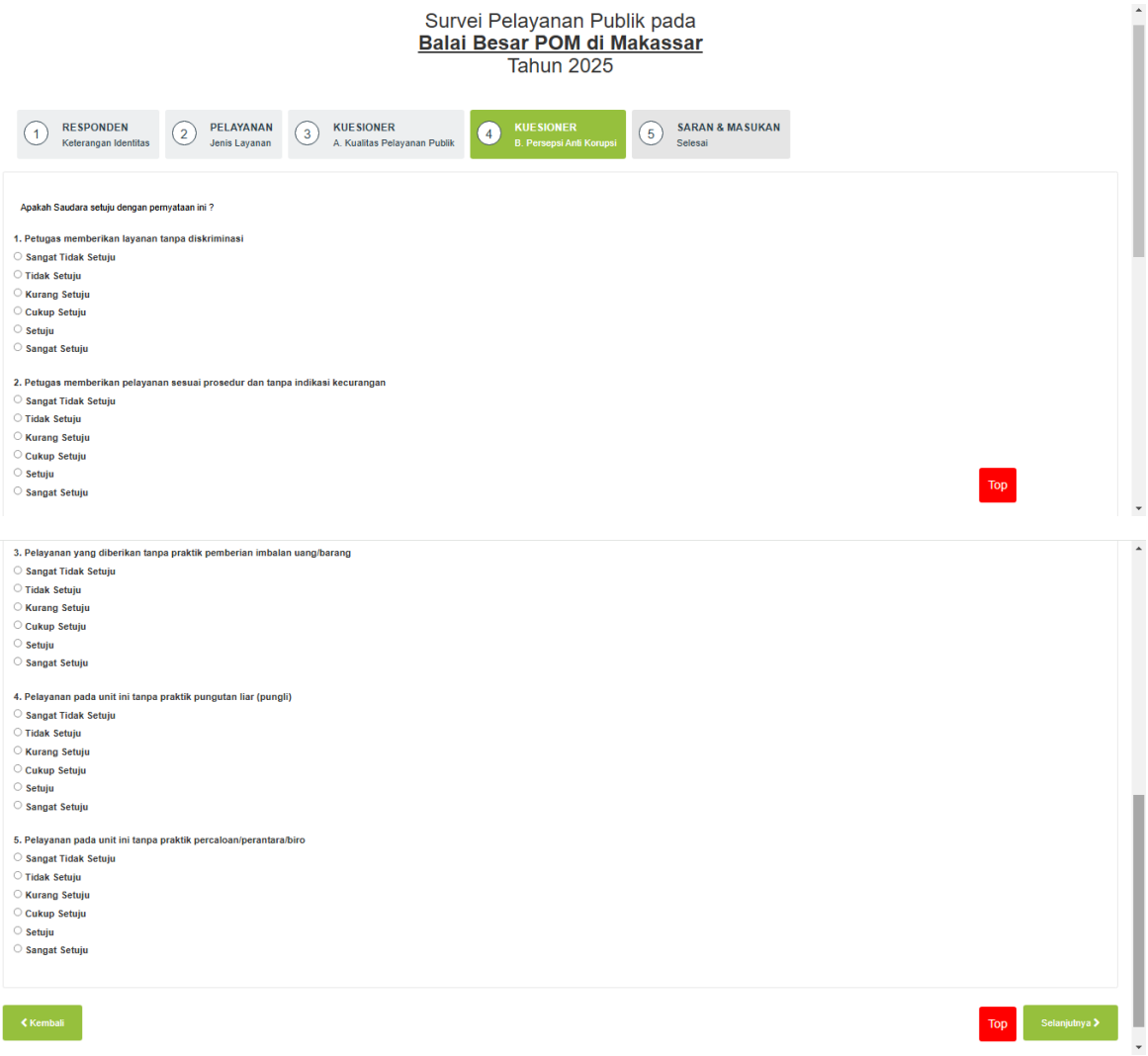
12. Apakah menurut penilaian saudara, persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini ?
- Sangat Tidak Sesuai
- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Cukup Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

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