LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
BULAN MARET TAHUN 2025

BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MEDAN

BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN

TAHUN 2025

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 POM di Medan 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 Balai Besar POM di Medan.

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 Pelaksanaan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada tanggal 01 s.d 27 Maret 2025 pada 9 jenis layanan di Balai Besar POM di Medan.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner bit.ly yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 (sembilan) 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 Balai Besar POM di Medan 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 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/offline melalui tautan bit.ly 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 secara periodik per bulan dan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan.

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan jumlah responden adalah semua pengguna layanan pada bulan Maret 2025. Berikut jumlah populasi dan sampel Balai Besar POM di Medan pada bulan Maret tahun 2025.

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	1	1
2	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	5	5
3	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	1	1

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 7 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Presentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	2	29
		Perempuan	5	71
2	Pendidikan	Tidak Tamat SD	0	0
		SD dan Sederajat	0	0
		SMP dan Sederajat	0	0
		SMA dan Sederajat	1	14
		D1/D2/D3	1	14
		S1	5	71
		S2/Profesi/S3	0	0
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	1	14
		BUMN/BUMD	0	0
		Pegawai swasta	0	0
		Wiraswasta	2	29
		Pelajar /mahasiswa	0	0
		Karyawan	3	43
		Lainnya	1	14
4	Usia	0 – 25 Tahun	0	0
		26 – 40 Tahun	6	86
		41 – 60 Tahun	1	14
		> 60 Tahun	0	0

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan aplikasi dan diperoleh hasil sebagai berikut :

a. Nilai SKM per jenis layanan

Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	Penerbitan izin penerapan CPPOB	Pengaduan Masyarakat & Informasi Obat & Makanan	Hasil
100,00	95,00	75,00	92,86
100,00	100,00	75,00	96,43
100,00	85,00	75,00	85,71
75,00	80,00	100,00	82,14
75,00	90,00	75,00	85,71
100,00	90,00	75,00	89,29
75,00	95,00	75,00	89,29
75,00	95,00	75,00	89,29
75,00	85,00	100,00	85,71
86,11	**90,56**	**80,56**	**88,49**

b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

Unsur pelayanan		Februari	Maret	Naik/Turun
U1	Persyaratan	100,00	92,86	-7,14
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	100,00	96,43	-3,57
U3	Waktu Penyelesaian	100,00	85,71	-14,29
U4	Biaya/Tarif	100,00	82,14	-17,86
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	100,00	85,71	-14,29
U6	Kompetensi Pelaksana	100,00	89,29	-10,71
U7	Perilaku Pelaksana	100,00	89,29	-10,71
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	100,00	89,29	-10,71
U9	Sarana dan Prasarana	100,00	85,71	-14,29
Total		**100,00**	**88,49**	-11,51

Keterangan:

: Mutu Pelayanan A (Sangat Baik; 88,31 – 100,00)
: Mutu Pelayanan B (Baik; 76,61 - 88,30)
: Mutu Pelayanan C (Kurang Baik; 65,00 – 76,60)
: Mutu Pelayanan D (Tidak Baik; 25,00 – 64,99)

Perbandingan Nilai SKM Februari dan Maret

3.3. Saran dan Masukkan Responden

Saran/masukan yang disampaikan responden untuk peningkatan mutu pelayanan diantaranya:

1. Petugas kompeten dan sangat ramah
2. Mantap
3. Dipertahankan layanan yang baik
4. Terimakasih sudah bagus
5. Sudah bagus
6. Terimakasih sudah membantu
7. Mantap

BAB IV

Analisis Permasalahan Hasil SKM dan Rencana Tindak Lanjut

4.1 Analisis Permasalahan Hasil SKM dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil SKM bulan Maret tahun 2025, nilai SKM bulan Maret sebesar 88,49. Dari 9 jenis layanan yang ada, Layanan Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika dan Pengaduan Masyarakat & Informasi Obat & Makanan dengan unsur terendah adalah U4, U3 dan U9 dengan nilai 82.14 dan 85,17.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan perlu dibuatkan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

No	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan Nilai Terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline	PIC
1	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	Waktu Penyelesaian	Kurangnya Pemahaman Masyarakat Akan Waktu Penyelesaian	Akan dilakukan sosialisasi terkait waktu penyelesaian dalam rangka pengajuan permohonan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetik	30 April 2024	Wilda
		Biaya / Tarif	Kurangnya pemahaman masyarakat akan Biaya/Tarif	Akan dilakukan sosialisasi terkait biaya/tarif dalam rangka pengajuan permohonan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetik	30 April 2024	Wilda
		Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Kurangnya Pemahaman Masyarakat Akan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Akan dilakukan sosialisasi terkait Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dalam rangka pengajuan permohonan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetik	30 April 2024	Wilda

No	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan Nilai Terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline	PIC
2	Pengaduan Masyarakat & Informasi Obat & Makanan	Waktu Penyelesaian	Kurangnya Pemahaman Masyarakat Akan Waktu Penyelesaian	Akan dilakukan Sosialisasi Terkait SOP waktu Penyelesaian Pengaduan Masyarakat & Informasi Obat dan Makanan	30 April 2024	Mastika
		Biaya / Tarif	Kurangnya Pemahaman Masyarakat akan Biaya / Tarif	Akan dilakukan Sosialisasi Terkait Biaya/tarif	30 April 2024	Mastika
		Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Kurangnya Pemahaman Masyarakat Akan Produk Spesifikasi Pelayanan	Akan dilakukan Sosialisasi Terkait Produk Spesifikasi Pelayanan	30 April 2024	Mastika

4.2. Analisis Permasalahan Hasil Saran dan Masukkan

Dari hasil saran dan masukkan yang disampaikan oleh responden tidak ada saran dan masukkan yang memerlukan tindak lanjut perbaikan layanan.

BAB V
KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama bulan Maret mulai tanggal 01 s.d 27 Maret 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Besar POM di Medan secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 88,49.
2. Unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Sistem / Mekanisme / Prosedur Pelayanan (U2) dengan nilai 96,43. Sedangkan unsur layanan yang memperoleh nilai terendah adalah Biaya/Tarif Pelayanan (U4) dengan nilai 82,14 sehingga dibutuhkan tindak lanjut perbaikan untuk meningkatkan nilai di SKM bulan berikutnya.
3. Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden dalam rangka perbaikan/peningkatan kualitas pelayanan.

Medan, 27 Maret 2025
Kepala Balai Besar POM di Medan,

Drs. M. Suhendri, Apt., M.Farm.
NIP. 19660214 199603 1 001

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT BBPOM DI MEDAN MARET 2025

UNIT PELAYANAN	**:**	**Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Medan**
ALAMAT	**:**	Jalan Willem Iskandar Pasar V Barat I No. 2 Medan Estate
TLP/FAX	**:**	(061) 6628363

Nomor Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	3	3	4	3	3	3	3
3	4	4	3	3	3	4	4	4	3
4	3	4	4	3	4	4	4	4	3
5	4	4	3	3	3	3	4	4	4
6	4	4	4	3	3	4	3	3	3
7	3	3	3	4	3	3	3	3	4
Jlh Kuisioner	**7**								
Jumlah Nilai Perunsur	**26**	**27**	**24**	**23**	**24**	**25**	**25**	**25**	**24**
NRR Per Unsur	**3,71**	**3,86**	**3,43**	**3,29**	**3,43**	**3,57**	**3,57**	**3,57**	**3,43**
NRR tertimbang	**0,41**	**0,43**	**0,38**	**0,37**	**0,38**	**0,40**	**0,40**	**0,40**	**0,38**
Jumlah NRR IKM tertimbang	**3,54**								
Nilai IKM	**88,49**								