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

NOMOR: OT.03.04.2A.12.25.03

BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MEDAN

BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN

TAHUN 2025

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

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;

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

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 (BSSN).

BAB II
PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksanaan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada tanggal 01 s.d 30 November 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.

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

2.5 Penentuan Jumlah Responden

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

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	8	8
2	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	2	2
3	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	5	5
4	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (CPKB)	1	1
5	Penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik	3	3
6	Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	12	12

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

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 31 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Presentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	15	48
		Perempuan	16	52
2	Pendidikan	Tidak Tamat SD	0	0
		SD dan Sederajat	0	0
		SMP dan Sederajat	0	0
		SMA dan Sederajat	3	10
		D1/D2/D3	3	10
		S1	19	61
		S2/Profesi/S3	6	19
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	2	6
		BUMN/BUMD	0	0
		Pegawai swasta	5	16
		Wiraswasta	19	61
		Pelajar /mahasiswa	1	3
		Karyawan	3	10
		Lainnya	1	3
4	Usia	0 – 25 Tahun	5	16
		26 – 40 Tahun	14	45
		41 – 60 Tahun	12	39
		> 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

CDOB	CPPOB	CPKB	CPOTB	Pengaduan & Informasi	Rekomendasi Notifikasi Kosmetika	Hasil
100.00	97.92	100.00	100.00	100.00	100.00	**99.65**
100.00	97.92	100.00	100.00	96.88	100.00	**99.13**
100.00	97.92	100.00	100.00	96.88	100.00	**99.13**
100.00	100.00	100.00	100.00	96.88	100.00	**99.48**
100.00	97.92	100.00	100.00	96.88	100.00	**99.13**
100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	**100.00**
100.00	100.00	100.00	100.00	96.88	100.00	**99.48**
100.00	97.92	100.00	100.00	96.88	100.00	**99.13**
100.00	100.00	100.00	100.00	96.88	100.00	**99.48**
100.00	**98.84**	**100.00**	**100.00**	**97.57**	**100.00**	**99.40**

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

b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

Unsur pelayanan		Oktober	November	Naik/Turun
U1	Persyaratan	99,22	99,65	0,43
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	96,88	99,13	2,25
U3	Waktu Penyelesaian	99,61	99,13	-0,48
U4	Biaya/Tarif	98,83	99,48	0,65
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	96,09	99,13	3,04
U6	Kompetensi Pelaksana	99,61	100,00	0,39
U7	Perilaku Pelaksana	100,00	99,48	-0,52
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	100,00	99,13	-0,87
U9	Sarana dan Prasarana	100,00	99,48	-0,52
Total		**98,91**	**99,40**	0,49

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 Oktober dan November

3.3. Saran dan Masukkan Responden

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

1. Sangat bagus sekali
2. Terima kasih, petugasnya ramah
3. Terima kasih pelayanannya
4. Sudah sangat baik
5. Pelayanan dari bpom medan luar biasa cepat dan sangat membantu. Semoga bpom semakin sukses melayani pelaku usaha
6. Oke sangat membantu
7. Pelayanannya bagus dan petugas memahami permasalahan kami
8. Sangat baik
9. Ok
10. Penjelasannya sangat detil, terima kasih
11. Penjelasan jelas dan detail sesuai yg dibutuhkan
12. Petugas ramah, penjelasan mudah dipahami, sarana mewadai, terimakasih bpom
13. Fasilitas sudah cukup mawadai
14. Faslitas ok

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

BAB IV
ANALISIS PERMASALAHAN HASIL SKM DAN RENCANA TINDAK LANJUT

4.1 Analisis Permasalahan Hasil SKM dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil SKM bulan November tahun 2025, nilai SKM bulan November sebesar 99,40. Dari 9 jenis layanan yang dinilai mulai U1 sampai dengan U9 dalam pelaksanaan SKM bulan November, semua unsur tersebut berada dalam mutu pelayanan Sangat Baik (A) dengan rentang nilai 90,00 – 100.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan semua pelanggan memberikan apresiasi terhadap pelayanan BBPOM di Medan.

4.2. Analisis Permasalahan Hasil Saran dan Masukan

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

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

BAB V
KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama bulan November mulai tanggal 01 s.d 30 November 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 99,40.
2. Semua unsur pelayanan berada dalam mutu pelayanan Sangat Baik sehingga tidak dibutuhkan tindak lanjut perbaikan.
3. Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden dalam rangka perbaikan/peningkatan kualitas pelayanan.

Medan, 02 Desember 2025
Kepala Balai Besar POM di Medan,

Mojaza Sirait, S.Si, Apt
NIP. 19790210 200604 1 003

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