LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN I (Januari-Maret)
TAHUN 2025

BADAN POM
BALAI POM DI SOFIFI

Balai Pengawas Obat dan Makanan di Sofifi
Badan Pengawas Obat dan Makanan Republik Indonesia
TAHUN 2025

BAB I
PENDAHULUAN

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 tentangPedoman 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 POM di Sofifi sebagai salah satu penyedia layanan publik di Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentangpenilaian 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 pendapatmasyarakat, 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 merekasebagai warga negara dapat terpenuhi.

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.

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 POM di Sofifi.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
b. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
c. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.
e. Mendorong pencapaian kinerja dan komitmen antikorupsi pada unit pelayanandi Badan POM dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

a. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
b. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjutyang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
d. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil

pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Badan POM;

e. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;

f. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan;

g. Diketahuinya indikator keberhasilan Reformasi Birokrasi Badan POM melalui peningkatan kualitas pelayanan publik Badan POM.

BAB II
PENGUMPULAN DATA SKM

1. Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 pada Balai POM di Sofifi dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (sebagaimana terlampir).

2. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner (manual/*online* melalui link) 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 Balai POM di Sofifi 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).

3. Lokasi Pengumpulan Data

- Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan secara langsung/tatap muka di lokasi unit pelayanan Balai POM di Sofifi pada waktu jam layanan, serta pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan. Adapun secara *online* melalui tautan pada waktu jam layanan maupun di luar jam layanan.
- bit.ly/SKMJAN2025
- bit.ly/SKMFEB2025
- bit.ly/SKMMAR2025

4. Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik per triwulan dan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Minggu I Januari	2
2.	Pengumpulan Data/ Pengisian Kuesioner	Januari – Maret 2025	59
3.	Pengolahan Data dan Analisis	Minggu IV Maret 2025	4
4.	Pelaporan	Minggu II April 2025	4

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 12 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-Laki	5	41,67%
		Perempuan	7	58,33%
2.	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	2	16,67%
		DI/D2/D3	0	0%
		D4/S1	10	83,33%
		S2/Profesi/S3	0	0%
3.	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	1	8,33%
		Pegawai Swasta	8	66,67%
		Wiraswasta	2	16,67%
		Pelajar/Mahasiswa	1	8,33%
		Lainnya	0	0%
4.	Range Usia	≤ 25 Tahun	1	8,33%
		26 – 30 Tahun	1	8,33%
		31 – 35 Tahun	4	33,33%
		36 – 40 Tahun	2	16,67%
		≥ 40 Tahun	4	33,33%

2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan (excel/aplikasi) dan diperoleh hasil sebagai berikut :

a. Nilai SKM Triwulan I per jenis layanan

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM Per Triwulan
Informasi dan pengaduan	100	88,89	96,30	100	95,83	95,83	100	100	90,28	96,35

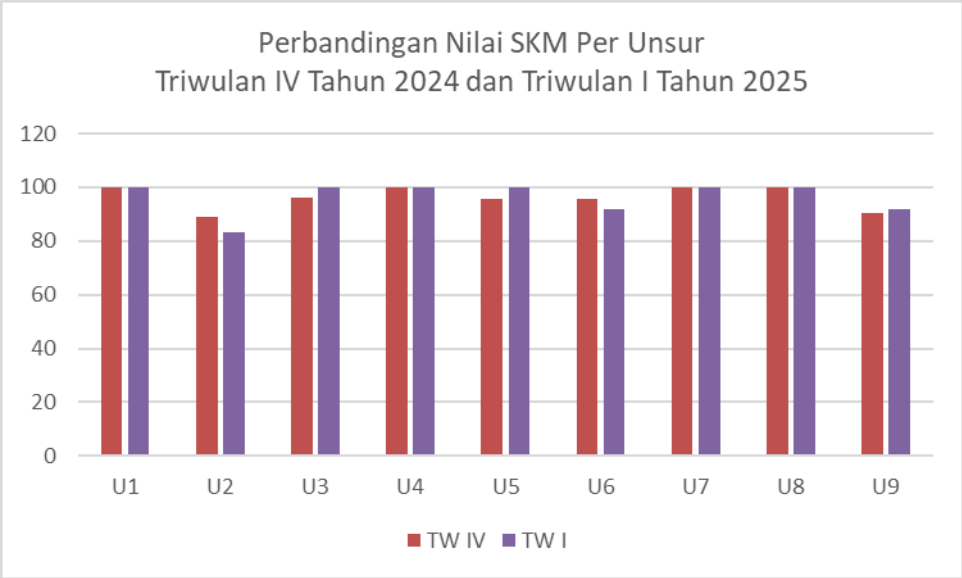
b. Perbandingan Nilai SKM TW IV Tahun 2024 dan TW I Tahun 2025

Unsur	Deskripsi	TW IV (2024)	TW I (2025)	Naik/Turun
U1	Persyaratan Pelayanan	100	100	0
U2	Sistem/Mekanisme/Prosedur pelayanan	83,33	88,89	+5,56
U3	Waktu Pelayanan	100	96,30	-3,70
	Waktu Penyelesaian			
	Respon/Kecepatan petugas			
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	100	100	0
U5	Kesesuaian Produk Pelayanan	100	95,83	-4,17
U6	Kompetensi petugas	91,67	95,83	+4.16
U7	Perilaku Petugas	100	100	0
U8	Penanganan Pengaduan	100	100	0
U9	Sarana dan Prasarana	91,67	90,28	-1,39
Nilai SKM Unit Layanan		96,30	96,35	+0,05

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)

c. Perbandingan Nilai SKM Per Unsur Triwulan IV Tahun 2024 dan Triwulan I Tahun 2025



BAB IV
ANALISIS HASIL SKM

A. Monitoring dan Evaluasi Rencana Tindak Lanjut SKM

1. Hasil Tindak Lanjut SKM Triwulan IV tahun 2024

No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan Nilai Terendah	Rencana Tindak Lanjut	Hasil Tindak Lanjut	Realisasi	Data Dukung
1.	Layanan Informasi dan Pengaduan	Sistem/Mekanisme/ Prosedur Pelayanan	Publikasi di media luar ruang dan media sosial	Publikasi dilakukan di media luar ruang dan media sosial	Media Luar Ruang (10 Januari 2025) Media Lainnya – TV di ruang ULPK (mulai 7 Januari 2025 – 27 Maret 2025) Media Sosial (17 Maret 2025)	Terlampir
		Kompetensi Petugas	Penambahan peningkatan kompetensi melalui daring	Melakukan pelatihan bahasa isyarat dasar pada pegawai melalui *Zoom*	21 Maret 2025	
		Sarana dan Prasarana	Pemeliharaan dan monitoring kebersihan sarana prasarana	*Checklist* Monitoring Kebersihan dan Kondisi Sarana Prasarana	Mulai 2 Januari – 27 Maret 2025	

2. Analisis Permasalahan Pelayanan Publik Triwulan IV Tahun 2024

Permasalahan pelayanan publik pada Triwulan IV tahun 2024 adalah kompetensi petugas, sistem/mekanisme/prosedur pelayanan serta sarana dan prasarana. Tindak lanjut telah dilakukan pada Triwulan I tahun 2025 sebagai upaya untuk peningkatan nilai unsur tersebut. Adapun tindak lanjut berhasil dilakukan sepanjang TW I tanpa

kendala.

B. Analisa Permasalahan SKM dan Rencana Tindak Lanjut Triwulan I Tahun 2024

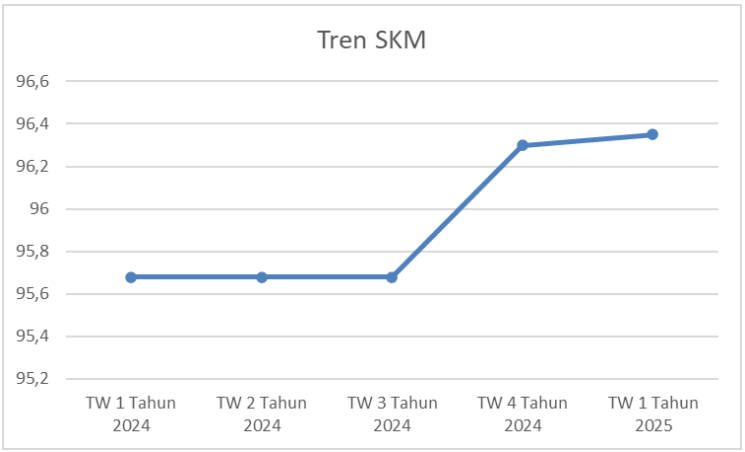
Berdasarkan hasil penilaian SKM Triwulan I Tahun 2025, telah dilakukan analisis penyebab permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dan disusun rencana tindak lanjut perbaikan.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM Triwulan I dilakukan melalui rapat internal pada tanggal 8 April 2025. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM Triwulan I dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan Dengan Nilai Terendah	Rencana Tindak Lanjut	Timeline	PIC
1.	Layanan Informasi dan Pengaduan	Sistem/Mekanisme/ Prosedur Pelayanan	Publikasi di media luar ruang dan media sosial	TW 2	Ketua tim KIE Balai POM di Sofifi
		Kesesuaian Produk Pelayanan	Publikasi produk pelayanan publik di media sosial	TW 2	
		Sarana dan Prasarana	Pemeliharaan dan monitoring kebersihan sarana prasarana	TW 2	

C. Tren Nilai SKM

Dilihat dari hasil SKM yang didapatkan, terdapat kenaikan dibanding TW IV tahun 2024. Dengan demikian terdapat tren positif (naik) sejak tahun 2024.



BAB V
KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama Periode Triwulan I mulai Januari hingga Maret 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Balai POM di Sofifi, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Amat Baik dengan nilai SKM 96,35. Nilai SKM Balai POM di Sofifi menunjukkan adanya peningkatan +0,05, dalam penyelenggaraan pelayanan publik Triwulan I tahun 2025 dibanding Triwulan IV tahun 2024.
2. Unsur pelayanan yang termasuk unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan, Kesesuaian Prosedur Pelayanan, serta Sarana dan Prasarana perlu ditingkatkan dan dievaluasi guna meningkatkan nilai dari Balai POM di Sofifi.
3. Sedangkan unsur layanan lainnya yang mendapatkan nilai penuh (100) dan yang terdapat peningkatan dari Triwulan IV Tahun 2024 perlu dipertahankan.

Sofifi, 9 April 2025

Mengetahui,
Kepala Balai POM di Sofifi



Tri Wandiro, S.Farm., Apt.

Ketua Tim Substansi KIE



Sitti Aisyah, S.Si., Apt.

LAMPIRAN

1. Lampiran Kuesioner

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT BALAI POM DI SOFIFI
POM-08.02/CFM.01/SOP.01/IK32A.01/F.02

BerAKHLAK #bangga melayani bangsa

DATA RESPONDEN

Nama :	**Pekerjaan** 1. Peneliti/Dosen 5. PNS/TNI/Polri 2. Pegawai Swasta 6. Pelajar/Mahasiswa 3. Wiraswasta 7. Lainnya 4. Pegawai BUMN/BUMD .....
No.HP :	
Umur :	
Jenis Kelamin 1. Laki-laki 2. Perempuan	
Pendidikan Terakhir 1. ≤ SMA atau sederajat 3. D4/S1 2. D1/D2/D3 4. S2/Profesi/S3	**Nama Unit Tempat Bekerja**
Jenis Layanan 1. Layanan Informasi 2. Layanan Pengaduan	
Tanggal Pelayanan	

Lingkari jawaban sesuai dengan persepsi Bapak/Ibu/Saudara dan tanyakan langsung kepada petugas apabila ada pertanyaan yang kurang jelas.

A. Kualitas Pelayanan Publik

1. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara mengenai kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan?
   1. Sangat Tidak Mudah 2. Tidak Mudah 3. Kurang Mudah
   4. Cukup Mudah 5. Mudah 6. Sangat Mudah
2. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara mengenai kemudahan prosedur/alur pelayanan?
   1. Sangat Tidak Mudah 2. Tidak Mudah 3. Kurang Mudah
   4. Cukup Mudah 5. Mudah 6. Sangat Mudah
3. Apakah menurut penilaian Saudara, waktu pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan?
   1. Sangat Tidak Sesuai 2. Tidak Sesuai 3. Kurang Sesuai
   4. Cukup Sesuai 5. Sesuai 6. Sangat Sesuai
4. Apakah menurut penilaian Saudara jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan?
   1. Sangat Tidak Sesuai 2. Tidak Sesuai 3. Kurang Sesuai
   4. Cukup Sesuai 5. Sesuai 6. Sangat Sesuai
5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai respon/kecepatan petugas atau aplikasi sistem dalam pelayanan?
   1. Sangat Lambat 2. Lambat 3. Kurang Cepat
   4. Cukup Cepat 5. Cepat 6. Sangat Cepat
6. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kejelasan informasi tentang biaya pelayanan?
   1. Sangat Tidak Jelas 2. Tidak Jelas 3. Kurang Jelas
   4. Cukup Jelas 5. Jelas 6. Sangat Jelas
7. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuian produk/jasa layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?
   1. Sangat Tidak Sesuai 2. Tidak Sesuai 3. Kurang Sesuai
   4. Cukup Sesuai 5. Sesuai 6. Sangat Sesuai
8. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kompetensi petugas dalam pelayanan?
   1. Sangat Tidak Memadai 2. Tidak Memadai 3. Kurang Memadai
   4. Cukup Memadai 5. Memadai 6. Sangat Memadai
9. Apakah menurut penilaian Saudara, petugas sopan dan mampu berkomunikasi dengan baik (tulisan atau verbal)?
   1. Sangat Tidak Setuju 2. Tidak Setuju 3. Kurang Setuju
   4. Cukup Setuju 5. Setuju 6. Sangat Setuju
10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pada unit layanan ini?
    1. Sangat Tidak Baik 2. Tidak Baik 3. Kurang Sesuai
    4. Cukup Baik 5. Sesuai 6. Sangat Sesuai
11. Bagaimana penilaian Saudara mengenai ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan publik pada unit layanan ini?
    1. Sangat Tidak Lengkap 2. Tidak Lengkap 3. Kurang Lengkap
    4. Cukup Lengkap 5. Lengkap 6. Sangat Lengkap

B. Persepsi Anti Korupsi

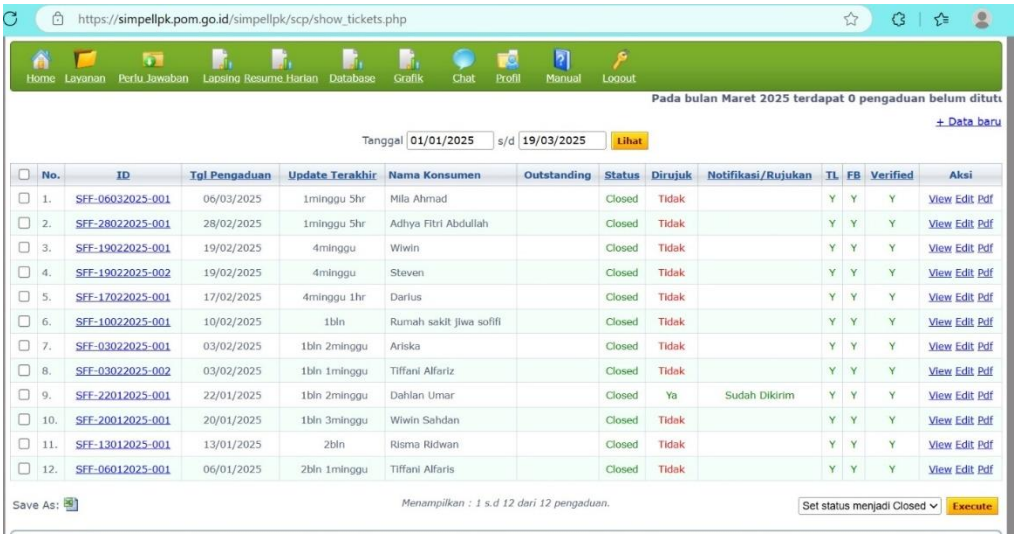
1. Petugas pada unit pelayanan ini berintegritas dalam pelaksanaan tugasnya
   1. Sangat Tidak Setuju 2. Tidak Setuju 3. Kurang Setuju
   4. Cukup Setuju 5. Setuju 6. Sangat Setuju
2. Petugas memberikan layanan tanpa diskriminasi
   1. Sangat Tidak Setuju 2. Tidak Setuju 3. Kurang Setuju
   4. Cukup Setuju 5. Setuju 6. Sangat Setuju
3. Petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur tanpa indikasi kecurangan
   1. Sangat Tidak Setuju 2. Tidak Setuju 3. Kurang Setuju
   4. Cukup Setuju 5. Setuju 6. Sangat Setuju
4. Pelayanan yang diberikan tanpa praktik pemberian imbalan uang/barang
   1. Sangat Tidak Setuju 2. Tidak Setuju 3. Kurang Setuju
   4. Cukup Setuju 5. Setuju 6. Sangat Setuju
5. Pelayanan pada unit ini tanpa praktik pungutan liar (pungli)
   1. Sangat Tidak Setuju 2. Tidak Setuju 3. Kurang Setuju
   4. Cukup Setuju 5. Setuju 6. Sangat Setuju
6. Pelayanan pada unit ini tanpa praktik percaloan/perantara/biro
   1. Sangat Tidak Setuju 2. Tidak Setuju 3. Kurang Setuju
   4. Cukup Setuju 5. Setuju 6. Sangat Setuju

C. SARAN DAN MASUKAN

Silakan Bapak/Ibu tuliskan saran dan masukan demi perbaikan pelayanan Balai POM di Sofifi di masa mendata

2. Data Penerima Layanan

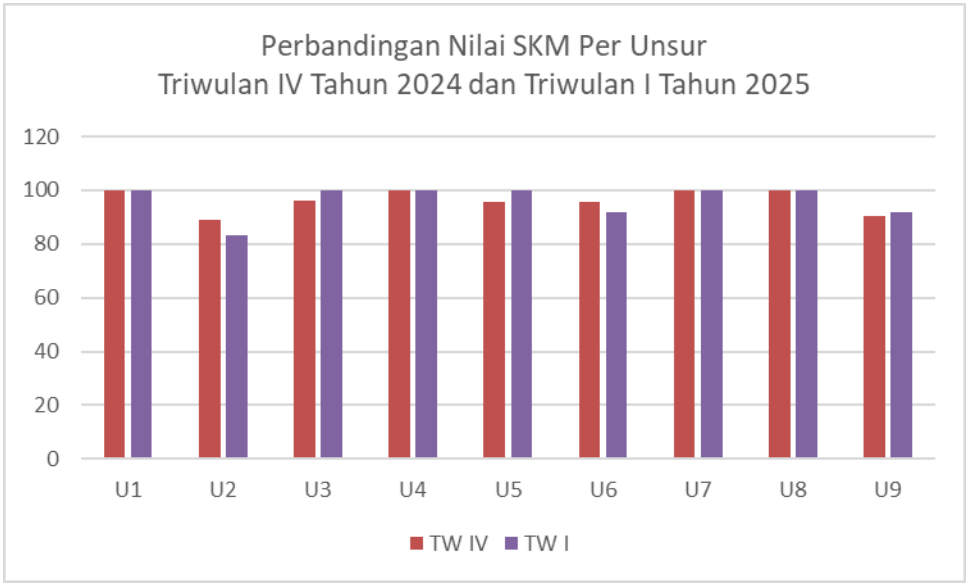
a. Data Simpellpk



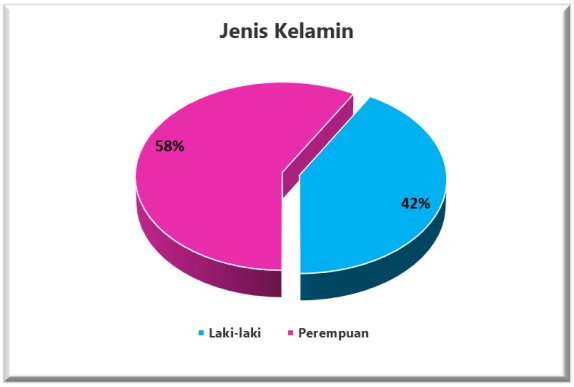
b. Data Nilai Per Unsur

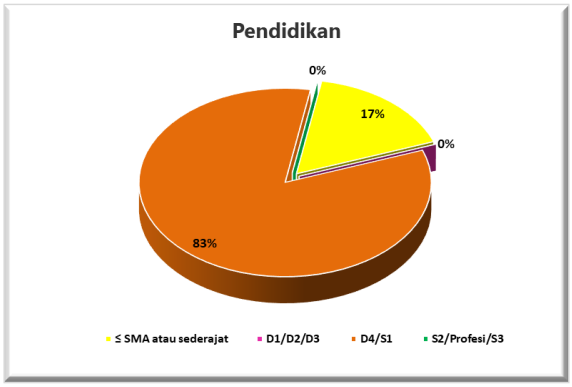
Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM Per Triwulan
Informasi dan pengaduan	100	88,89	96,30	100	95,83	95,83	100	100	90,28	96,35

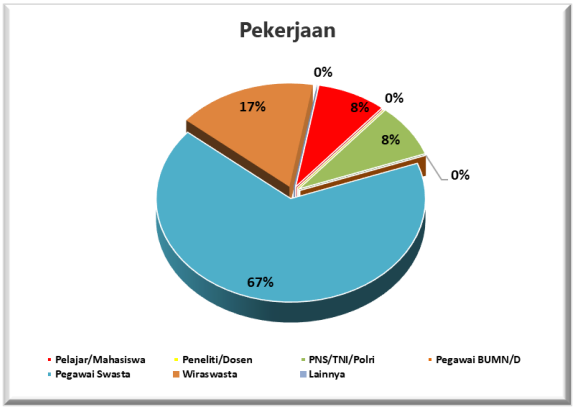
c. Diagram Perbandingan Nilai Per Triwulan

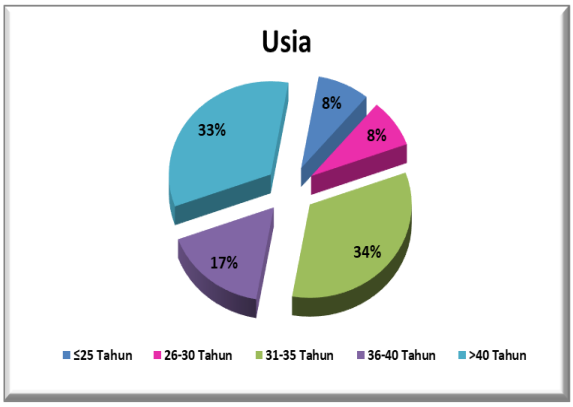


d. Diagram Perbandingan Data Demografi Penerima Layanan



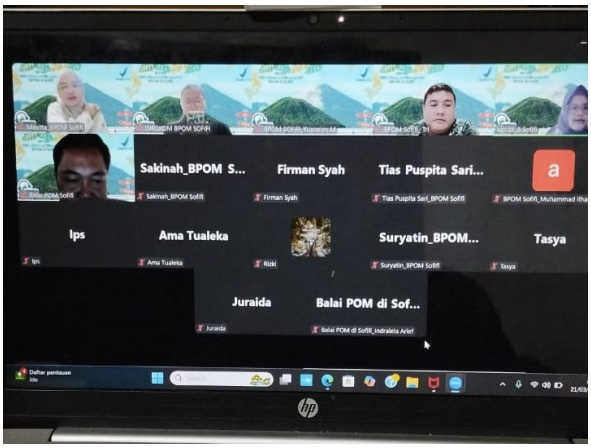


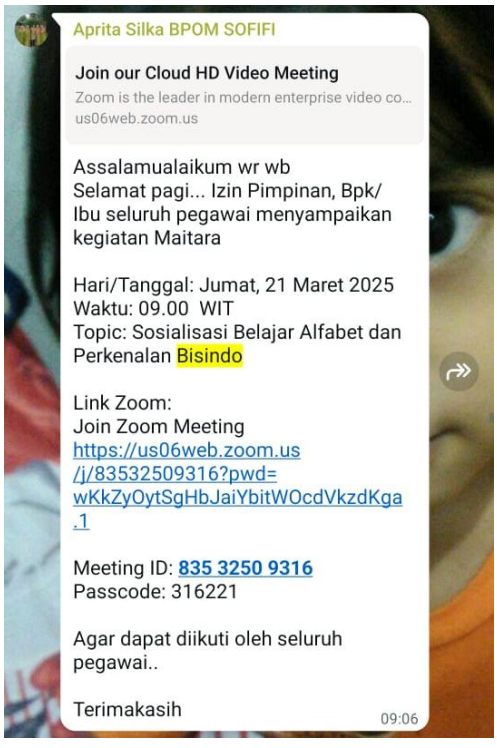




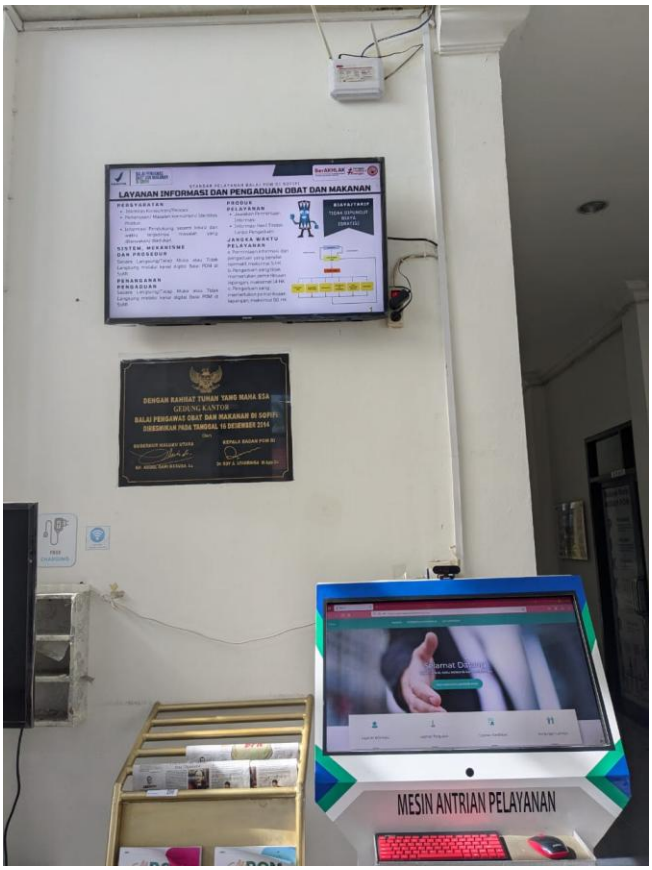
e. Data Dukung Hasil Tindak Lanjut Triwulan IV 2024

Peningkatan Kompetensi Petugas





Publikasi Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan







Monitoring Kebersihan dan Pemeliharaan Sarana Prasarana

