LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

APRIL

BALAI BESAR POM DI SEMARANG

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. 96Tahun 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 publik yang dilakukan oleh Balai Besar POM di Semarang sebagai salah satu penyedialayanan publik dari Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang layanan publik 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 Semarang.

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 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat Bulan April tahun 2025 yang dilakukan oleh Balai Besar POM di Semarang dilaksanakan terhadap layanan pemberian informasi dan pengaduan, layanan sertifikasi serta layanan pengujian.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner secara manual dan kuesioner elektronik 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 Besar POM di Semarang yaitu :

a. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
b. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
c. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
d. **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.
e. **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 setiapspesifikasi jenis pelayanan.

f. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.

g. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

h. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

i. **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

Pengumpulan data dilakukan secara langsung untuk pelanggan yang mendapatkan pelayanan di kantor BBPOM di Semarang, Mall Pelayanan Publik dan secara *online* melalui tautan https://bit.ly/YanblikBBPOMSemarang untuk pelanggan yang dilayani melalui *hotline* baik pada jam kerja maupun di luar jam kerja. Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan di Bulan April 2025 terhitung tanggal 1 April hingga tanggal 30 April 2025.

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Jumlah responden yang memberikan penilaian terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh BBPOM di Semarang pada bulan April 2025 adalah 25 orang terdiri dari :

a. Jenis Kelamin

Laki- Laki	: 13 Orang
Perempuan	: 12 Orang

b. Pendidikan

≤SMA/Sederajat	: 5 Orang
D1/D2/D3	: 5 Orang
D4/S1	: 11 Orang
S2/Profesi/S3	: 4 Orang

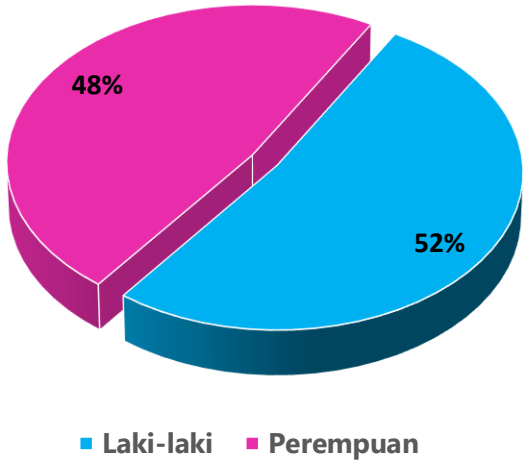
c. Pekerjaan

PNS/TNI/Polri	: 2 Orang
Peneliti/ Dosen	: -
Pegawai BUMN/D	: -
Pegawai Swasta	: 15 Orang
Wiraswasta	: 4 Orang
Pelajar/Mahasiswa	: 2 Orang
Lainnya	: 2 Orang

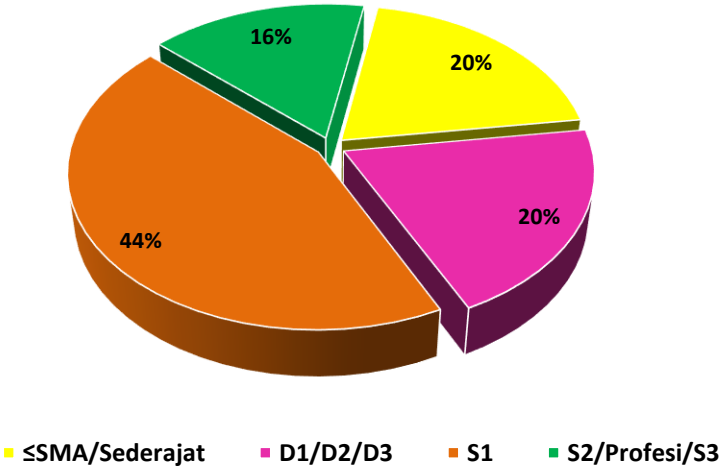
d. Usia

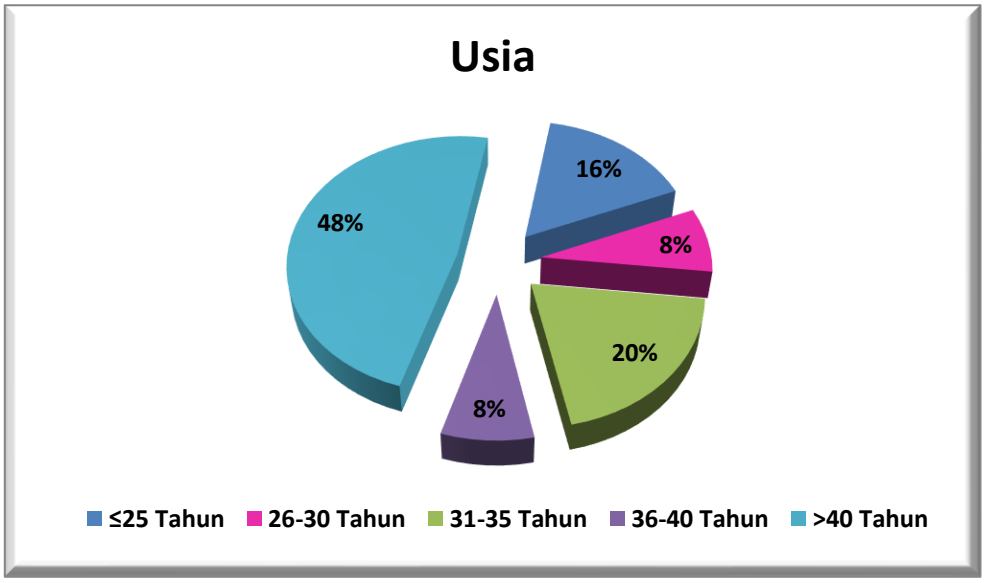
≤25 Tahun	: 4 Orang
26-30 Tahun	: 2 Orang
31-35 Tahun	: 5 Orang
36-40 Tahun	: 2 Orang
>40 Tahun	: 12 Orang

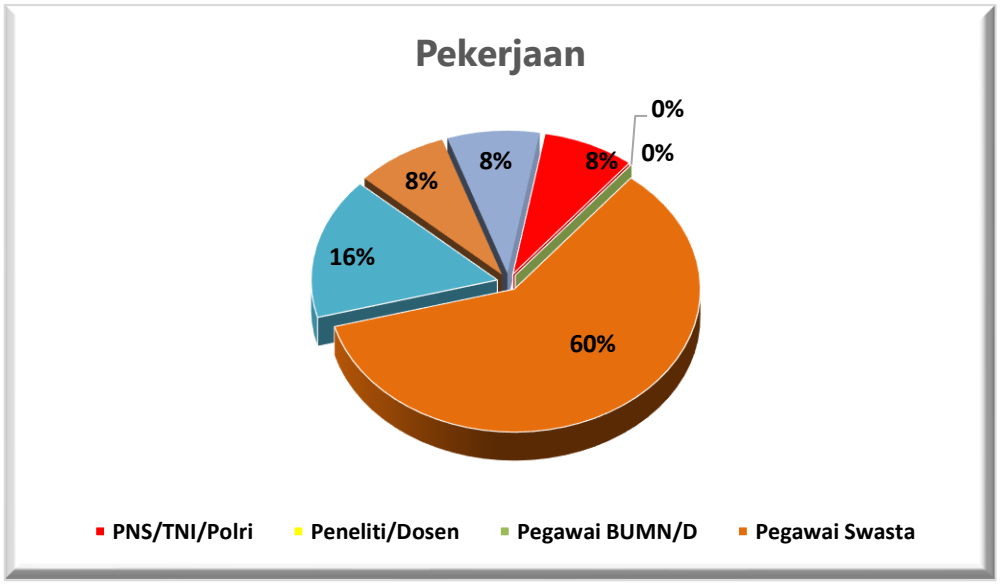
Jenis Kelamin



Pendidikan




Usia
16%
8%
20%
8%
48%
≤25 Tahun
26-30 Tahun
31-35 Tahun
36-40 Tahun
>40 Tahun


Pekerjaan
0%
0%
8%
8%
8%
16%
60%
PNS/TNI/Polri
Peneliti/Dosen
Pegawai BUMN/D
Pegawai Swasta

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel dan diperoleh hasil sebagai berikut :

NO RESPONDEN	NILAI LAYANAN										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11
1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
2	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
3	6	6	5	5	5	6	6	6	6	6	6
4	6	6	6	6	6	5	5	5	6	6	6
5	5	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
9	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
10	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
11	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
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	5	6	6	6	6	5	6	6	6	4
15	5	5	5	5	6	6	5	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	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
19	6	6	6	5	6	6	6	6	6	5	6
20	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
21	6	6	6	5	6	5	5	6	6	6	6
22	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
23	6	6	6	6	6	6	6	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

NO RESPONDEN	NILAI LAYANAN										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11
26	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
27	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6
28	5	5	6	6	6	6	5	5	6	5	4
29	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
30	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5
31	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
32	5	5	5	5	6	6	5	6	6	6	5
33	5	5	6	6	6	5	5	5	6	5	6
34	5	6	5	6	6	6	5	6	6	5	5
35	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
36	5	6	6	5	5	5	5	6	6	5	5
37	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
38	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5
39	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6
40	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
Jumlah Kuisioner	40										
Jumlah Nilai Perunsur	231	233	233	232	234	234	228	235	237	232	229
NRR Per Unsur	5,78	5,825	5,825	5,8	5,85	5,85	5,7	5,875	5,925	5,8	5,73
			5,83								
NRR tertimbang	0,642	0,647	0,647					0,650	0,633	0,653	0,658
Jumlah NRR IKM tertimbang	5,811										
Nilai IKM	**96,85**										

Penilaian masyarakat terhadap pelayanan publik BBPOM di Semarang yang tercantum dalam survei adalah :

U1. Persyaratan Pelayanan
U2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
U3. Waktu Penyelesaian
U4. Biaya/ tarif dalam pelayanan
U5. Kesesuaian Produk Layanan
U6. Kompetensi Petugas
U7. Perilaku Petugas
U8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
U9. Sarana dan Prasarana

Untuk bentuk jawaban kuesioner, dibagi menjadi 6 (enam) kategori, yaitu :

1. Sangat Tidak Baik, diberi nilai persepsi “1”;
2. Tidak Baik, diberi nilai persepsi “2”;
3. Kurang Baik, diberi nilai persepsi “3”;
4. Cukup Baik, diberi nilai persepsi ”4”;
5. Baik, diberi nilai persepsi “5” dan
6. Sangat Baik, diberi nilai persepsi “6.

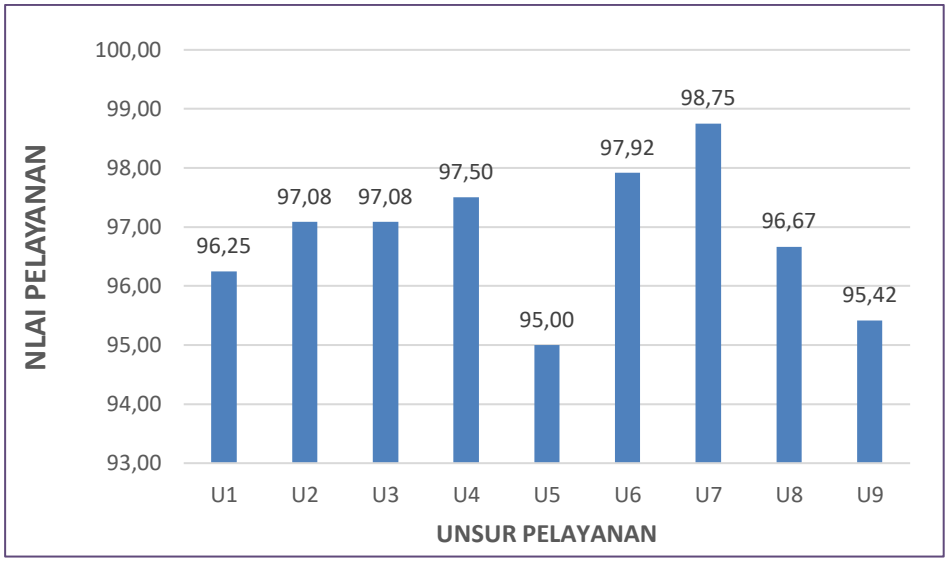
Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
76,61 - 88,30	B	Baik
88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

BBPOM di Semarang telah dilakukan survey kepuasan masyarakat pada Bulan April 2025 terhadap 40 responden yang mendapatkan pelayanan publik dengan perolehan nilai IKM sebesar 96,85 dengan kategori kinerja unit pelayanan SANGAT BAIK.

BAB IV
ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Grafik berikut menunjukkan nilai IKM BBPOM di Semarang bulan April 2025 terhadap nilai Unsur Pelayanan.



Jumlah responden pada bulan ini sebanyak 40 orang responden dengan proporsi yang seimbang antara responden laki-laki dan perempuan dengan latar belakang pekerjaan pegawai swasta (19 orang) dan pendidikan D4/S1 (19 orang). Skala Perhitungan survey adalah 1-6 dengan nilai terendah adalah 0-2. Berdasarkan hasil survey yang masuk selama bulan April, tidak satupun responden memberikan nilai 0-2. Berdasarkan grafik di atas tidak terdapat unsur layanan dengan nilai persepsi dibawah nilai 90.

Unsur yang nilainya paling tinggi pada bulan April adalah Perilaku Petugas (U7) dengan nilai 98,75. Petugas pelayanan menjalankan tugasnya dengan penuh integritas dan profesionalisme menggunakan pakaian yang rapi dan sopan serta menjaga etika dan norma kesopanan dalam setiap interaksi.

Terdapat tiga unsur yang memiliki nilai terendah dibanding unsur yang lain yaitu Persyaratan Pelayanan (U1) sebesar 96,25; Kesesuaian Produk Layanan (U5) sebesar 95,00 ; serta Sarana dan Prasarana (U9) sebesar 95,42.

Dalam survei kepuasan masyarakat, unsur persyaratan layanan dalam SKM bertujuan untuk mengukur pendapat masyarakat mengenai kejelasan,

kemudahan, dan kewajaran dari syarat-syarat teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan suatu layanan publik. Perlunya menggali lebih dalam dari responden sejauh mana dapat menerima informasi dengan jelas dan kemudahan dalam memperoleh layanan serta peyediaan leaflet di ruang *Front Office* dan ruang layanan diharapkan mampu mengarahkan pengguna layanan memahami alur pelayanan di Balai Besar POM di Semarang.

Unsur kesesuaian produk layanan adalah hal yang penting untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan relevan dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Upaya untuk meningkatkan unsur kesesuaian produk layanan dengan menyediakan informasi mengenai jenis layanan, persyaratan, prosedur, biaya, dan waktu penyelesaian tersedia secara lengkap, akurat, dan mudah dipahami melalui berbagai saluran (*website*, media sosial, brosur, loket informasi) serta menyampaikan informasi mengenai perubahan kebijakan atau prosedur layanan secara proaktif dan jelas kepada pengguna layanan.

Perbaikan dan pemeliharaan sarana dan prasarana terus dilakukan guna menunjang pelayanan publik. Dengan mengimplementasikan upaya-upaya ini secara komprehensif, diharapkan unsur sarana dan prasarana dalam pelayanan BPOM dapat meningkat secara signifikan, yang pada akhirnya akan berdampak positif pada tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

SARAN / KOMENTAR:
Pada bulan April terdapat satu masukan yaitu Desk ereg lebih sering diadakan minimal 6 bulan sekali, dan perlu ditambah jadwal untuk sosialisasi atau pelatihan kepada pelaku usaha.

4. 2 Rencana dan Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari 3 unsur yang paling rendah hasilnya. Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat evaluasi bulanan Balai Besar POM di Semarang. Rencana tindak lanjut hasil SKM terlampir https://bit.ly/TLSKMSemarang2025

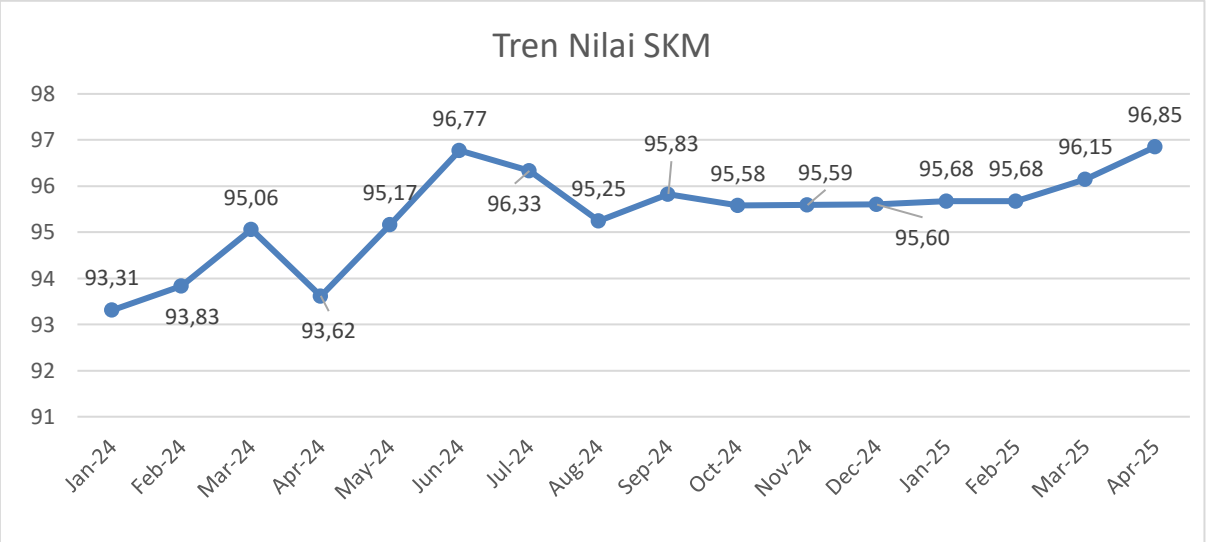
No	Unsur	Prioritas Unsur Untuk Diperbaiki	Program/kegiatan	Waktu/*timeline* pelaksanaan	Penanggungjawab
1.	U1. Persyaratan Pelayanan	- Penggalian informasi yang lebih dalam terhadap tingkat pemahaman pengguna layanan	- Pemberian informasi kepada pengguna layanan sebelum melakukan pengisian survei sehingga tercipta persamaan persepsi - Penyediaan leaflet dan brosur di ruang *Front Office* dan ruang layanan	Mei 2025	Pokja Yanblik
1.	U5. Kesesuaian Produk Layanan	- Memastikan bahwa layanan yang diberikan relevan dan memenuhi kebutuhan masyarakat. - Menyampaikan informasi mengenai perubahan kebijakan atau prosedur layanan secara proaktif dan jelas kepada pengguna layanan.	Mengadakan Forum Konsultasi Publik dengan melibatkan unsur *penta helix* (pemerintah, masyarakat, akademisi, dunia usaha, dan media) untuk mendapatkan berbagai masukan dan perspektif dalam perbaikan layanan publik serta pembahasan standar pelayanan publik yang tersedia di BBPOM di Semarang	Mei 2025	Pokja Yanblik

2	U9. Sarana dan Prasarana	Perbaikan dan pemeliharaan sarana dan prasarana terus dilakukan guna menunjang pelayanan publik	Penyediaan sarana berupa WIFI gratis yang dapat menunjang sistem pelayanan	Mei 2025	Pokja Yanblik

No	Saran dan Masukan	Tindak Lanjut	PIC
1	Desk ereg lebih sering diadakan minimal 6 bulan sekali, dan perlu ditambah jadwal untuk sosialisasi atau pelatihan kepada pelaku usaha.	BBPOM di Semarang memiliki Inovasi Sinau Online Sareng (SOS) yang dilaksanakan secara rutin bersama dengan kegiatan Desk E-reg untuk memfasilitasi pelaku usaha dalam mempermudah pengurusan izin edar	Pokja Yanblik

4.3.1 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadaplayanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan di Balai Besar POM di Semarang dari tahun 2024 hingga Bulan April 2025 dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan grafik di atas perolehan indeks kepuasan masyarakat (IKM) bulan April meningkat dibanding IKM bulan Maret yaitu sebesar 96,85. BBPOM di Semarang terus berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada pengguna layanan demi mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih baik.

BAB V
KESIMPULAN

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode Bulan April 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Besar POM di Semarang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM sebesar 96,85.
- Unsur pelayanan tertinggi yaitu Perilaku Petugas (98,75). Petugas pelayan publik Balai Besar POM di Semarang senantiasa berupaya memberikan pelayanan secara profesional dan berintegritas.
- Unsur pelayanan terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Kesesuaian Produk Layanan (U5) sebesar (95,00) sebagai tindak lanjut terhadap masukan pengguna layanan.

Mengetahui,
Petugas

Setya Wulan W., S. Farm., Apt

Semarang, 08 Mei 2025
Veirifkator,

Dra. Novi Eko Rini, Apt

Mengetahui,
Kepala Balai Besar POM di Semarang

Lintang Purba Jaya, S.Farm., Apt., M.Si