BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI JEMBER
Jl. Letjen Panjaitan No. 40, Sumbersari, Jember 68122
Telp. (0331) 5105-533
BADAN POM e-mail: bpom_jember@pom.go.id; balaipom.jember@gmail.com | website: jember.pom.go.id

LAPORAN
ANALISIS SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
BALAI POM DI JEMBER
BULAN MARET TAHUN 2026

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 POM di Jember 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 POM di Jember.

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 Tahun 2026 pada Balai POM di Jember dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner http://bit.ly/SurveiInformasiJember dan http://bit.ly/SurveiSertifikasiJember yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 14 (empat belas) 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 Jember 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* melalui tautan http://bit.ly/SurveiInformasiJember dan http://bit.ly/SurveiSertifikasiJember 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 12 (dua belas) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1.	Persiapan	Januari 2026
2.	Pengumpulan Data/Pengisian Kuesioner	Januari – Desember 2026
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Januari – Desember 2026
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Januari – Desember 2026

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh selama bulan Maret 2026 yaitu 6 responden, dengan rincian sebagai berikut:

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Pria	2	33,33%
		Wanita	4	66,67%
2	Layanan	Layanan Informasi dan Pengaduan	6	100%
		Layanan Pemeriksaan Sarana dalam Rangka Pendaftaran	-	-

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

Pengolahan data SKM menggunakan Microsoft Excel dan diperoleh hasil sebagai berikut:

a. Nilai SKM per jenis layanan

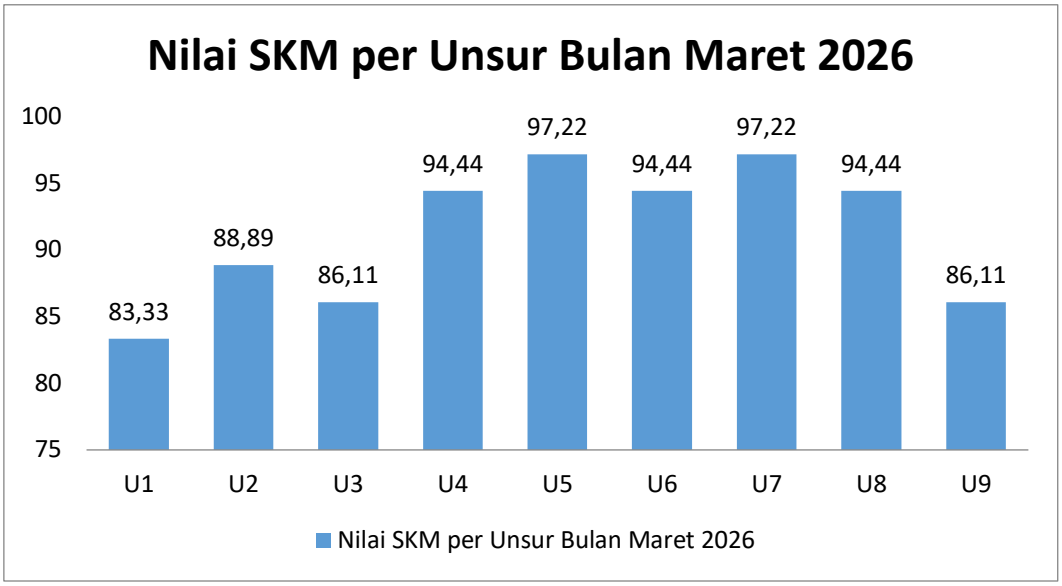
Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Layanan Informasi dan Pengaduan	**83,33**	**88,89**	**86,11**	**94,44**	**97,22**	**94,44**	**97,22**	**94,44**	**86,11**	**91,36**
Pemeriksaan Sarana dalam Rangka Pendaftaran	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

Uraian	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Nilai SKM per Unsur	**83,33**	**88,89**	**86,11**	**94,44**	**97,22**	**94,44**	**97,22**	**94,44**	**86,11**
Kategori	B	A	B	A	A	A	A	A	B
Nilai SKM Unit Layanan	91.36 dengan kategori A (Sangat Baik)								

Keterangan :

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



Keterangan:

No.	Unsur Layanan
U1	Persyaratan
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
U3	Waktu Penyelesaian
U4	Biaya/Tarif
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
U9	Sarana dan Prasarana

BAB IV
ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data diketahui bahwa:

1. Nilai SKM bulan Maret tahun 2026 terendah pada unsur:
   a. Persyaratan dengan nilai 83,33. .
   b. Waktu Penyelesaian dengan nilai 86,11
   c. Sarana dan Prasarana dengan nilai 86,11.
2. Nilai SKM bulan Maret tahun 2026 tertinggi pada unsur:
   a. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dan Perilaku Pelaksana memiliki nilai yang sama yaitu 97,22.
   b. Biaya/Tarif, Kompetensi Pelaksana, Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan memiliki nilai yang sama yaitu 94,44.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut:

1. Beberapa konsumen masih belum terpapar informasi terkait Persyaratan dan Waktu Penyelesaian yang terdapat pada Standar Pelayanan Balai POM di Jember sehingga konsumen belum dapat membedakan perbedaan SLA dari maisg-masing layanan yang diterima.
2. Balai POM di Jember belum memiliki sarana dan prasarana yang memadai. Status Tanah dan Bangunan adalah Pinjam Pakai dengan Pemerintah Daerah Kabupaten Jember sehingga Balai POM di Jember tidak dapat leluasa menambah sarana dan prasarana yang menjadi fasilitas dalam pelaksanaan layanan publik.

Berdasarkan hasil survei tersebut, tindak lanjut yang dapat dilakukan antara lain dengan cara:

1. Balai POM di Jember telah melakukan tinjau ulang Standar Pelayanan Publik Tahun 2026 terhadap seluruh jenis layanan serta penambahan Stndar Pelayananyang baru akan dilaksanakan. Rancangan Standar Pelayanan telah dilakukan pembahasan pada kegiatan Forum Konsultasi Publik (FKP) yang dilaksanakan pada 31 Maret 2026 dengan dihadiri oleh *pentaheliks* sebagai mitra kerja dan pengguna layanan Balai POM di Jember

2. Balai POM di Jember melakukan uji publik pada minggu pertama Bulan April 2026 terhadap rancangan standar pelayanan yang telah disusun. Uji publik dilakukan melalui publikasi di media sosial dengan tujuan supaya masyarakat umum dan pengguna layanan Balai POM di Jember terpapar informasi mengenai Rancangan Standar Pelayanan Balai POM di Jember serta dapat memberikan masukan dan saran terhadap rancangan standar tersebut
3. Balai POM di Jember telah mengupayakan adanya penambahan sarana dan prasarana yang dapat dilakukan tanpa melalui renovasi gedung. Pada Bulan Maret-April Balai POM di Jember telah melakukan pemenuhan sarana bagi kelompok prioritas berupa *guiding block, hearing aid,* serta media informasi digital dengan takarir bahasa isyarat

BAB V
KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama bulan Maret 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai POM di Jember, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 91,36.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Peryaratan, Waktu Penyelesaian, dan Sarana dan Prasarana..
- Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Perilaku Pelaksana, Biaya/Tarif, Kompetensi Pelaksana, Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Jember, 07 April 2026
Kepala Balai POM di Jember,



Benny Hendrawan Prabowo, S.Farm., Apt.