

**LAPORAN HASIL PENGUKURAN
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN
BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI SAMARINDA
BULAN AGUSTUS TAHUN 2025**



**BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI SAMARINDA**

Jl, Letjend, Soeprapto No, 3 Samarinda Tlp, 0541-741630

<http://samarinda.pom.go.id>

e-mail: bbpom_smd@yahoo.com

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Undang-undang Dasar 1945 telah mengamanatkan, bahwa Negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan umum dan peningkatan kesejahteraan masyarakat, Namun dalam pelaksanaannya peran negara yang dijalankan oleh birokrasi, terkesan dilayani dan bukan melayani.

Setelah digaungkannya pelaksanaan reformasi birokrasi secara masif, terstruktur, dan sistematis, penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut hal-hal sipil dan kebutuhan dasar masyarakat mulai mengalami perbaikan.

Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (*impact*) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat, Oleh karena itu upaya penyempurnaan pelayanan publik (*public service*) harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (pelanggan) dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Untuk mengukur kinerja pelayanan Balai Besar POM (BBPOM) di Samarinda dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sekaligus mendengarkan dan menyerap aspirasi masyarakat (*stakeholder*) perihal kebutuhan dan harapan, maka diadakanlah “SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT” di Balai Besar POM di Samarinda.

B. DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 Tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

C. MAKSUD DAN TUJUAN

Survey penyusunan Indeks Kepuasan BBPOM di Samarinda dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan sekaligus sebagai ~~data~~ ^{media} penyerap aspirasi masyarakat baik yang berupa saran, harapan, sekaligus komplain terhadap pelayanan yang telah diberikan selama ini untuk dijadikan pedoman kebijakan, program dan strategi guna peningkatan pelayanan.

D. RUANG LINGKUP

Kegiatan survey penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini dilakukan terhadap penerima layanan publik yang diberikan oleh petugas layanan publik di BBPOM di Samarinda. Dalam kurun waktu bulan **Agustus 2025** telah dilakukan survei kepuasan pelanggan kepada sebanyak **6 (Enam)** responden yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas kepada masyarakat.

Adapun pertanyaan yang dimintakan pendapat kepada masyarakat (pengguna jasa) terdiri dari sembilan unsur yang relevan, valid dan reliabel dengan harapan masyarakat memberikan pendapatnya terhadap empat pilihan jawaban yang tersedia sebagaimana kuesioner terlampir.

BAB II

PELAKSANAAN KEGIATAN

A, Kegiatan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Bulan **Agustus** Tahun 2025 dimulai pada tanggal **01 Agustus hingga tanggal 31 Agustus 2025**, dengan tahapan-tahapan kegiatan sebagai berikut :

1. Penyiapan bahan

a. Kuesioner

Dalam survey Indeks Kepuasan Masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner ini disusun berdasar tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner terlampir.

b. Bagian dari kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:

Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan.

Bagian II : Identitas pencatat berisi data pencatat.

Bagian III : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

c. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik, dengan persepsi numerik (angka) sebagai berikut:

- Angka 1 adalah nilai persepsi tidak baik
- Angka 2 adalah nilai persepsi kurang baik
- Angka 3 adalah nilai persepsi baik
- Angka 4 adalah nilai persepsi sangat baik

2. Responden, lokasi dan waktu pengumpulan data.

a. Jumlah Responden

Jumlah responden yang menjadi sasaran kuesioner IKM ditetapkan sebanyak 6 (**Enam**) responden, yang ditentukan secara acak sesuai dengan cakupan unit pelayanan wilayah kerja BBPOM di Samarinda. Data Responden dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin dan rentang usia disajikan pada tabel berikut:

Tabel Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No,	Jenis Kelamin	Jumlah
1,	Laki Laki	4
2,	Perempuan	2
	Jumlah	6

Tabel Data Responden Berdasarkan Rentang Usia

No,	Rentang Usia (tahun)	Jumlah
1	< 20	0
2	21-30	2
3	31-40	4
4	41-50	0
5	51-60	0
6	61-70	0
	Jumlah	6

Lokasi, Waktu dan Cara Pengumpulan Data :

- Lokasi pengumpulan data di lingkup Balai Besar POM di Samarinda.
- Waktu pengumpulan data responden dilaksanakan dari tanggal **01 Agustus hingga tanggal 31 Agustus 2025**.

- Cara pengumpulan data responden melalui pengisian form manual dan form IKM elektronik melalui laman web: <https://bbpom-samarinda.com/layanan/sikma>

3. Pengolahan Data

Metode Pengolahan Data

Kuesioner yang masuk diolah dalam data entri komputer untuk mendapat IKM nya. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “Nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam menghitung indeks kepuasan masyarakat terhadap sembilan unsur pelayanan yang dikaji. Setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan memakai rumus sebagai berikut :

$$1. \quad \text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,071$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang (0,071) dengan rumus sebagai berikut :

$$2. \quad \text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang diisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilai IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$3. \quad \text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

4. Hasil Penyusunan IKM

Dari 6 **responden** yang telah diminta pendapat mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan dari Balai Besar POM di Samarinda, diperoleh nilai rata-rata per unsur pelayanan sebagai berikut:

a. tabel nilai rata-rata unsur pelayanan

No,	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA - RATA	IKM PER UNSUR
U1	Persyaratan	3,667	91,667
U2	Prosedur	3,667	91,667
U3	Waktu Pelayanan	3,333	83,333
U4	Biaya/tarif	4,000	100,000
U5	Produk Layanan	3,500	87,500
U6	Kompetensi Pelaksana	3,333	83,333
U7	Perilaku Pelaksana	3,833	95,833
U8	Sarana dan Prasarana	3,667	91,667
U9	Penanganan pengaduan, saran, dan Keluhan	4,000	100,000
	NILAI IKM	3.630	90.750

Data selengkapnya pada Lampiran. Keterangan:

- U1 s/d U9 : Unsur-unsur pelayanan

Dari tabel tersebut di atas jawaban yang diberikan oleh **6 (enam)** responden yang telah memberikan pendapatnya terhadap 9 unsur yang menjadi obyek survey IKM, nilai persepsinya di atas angka 3 (tiga) yaitu 3.630. Hal ini berarti pelayanan yang diberikan aparaturnya Balai Besar POM di Samarinda secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan yang baik.

Adapun nilai IKM Unit Pelayanan Balai Besar POM di Samarinda diperoleh angka **90.750**. Untuk mengetahui Nilai Persepsi, Nilai Interval IKM, Nilai Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan, BBPOM di Samarinda menggunakan pedoman Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik sebagaimana tabel di bawah ini.

b. Tabel Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,532 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Dengan nilai IKM Unit Pelayanan (Nilai Interval Konversi IKM) **90.750** apabila kita lihat tabel tersebut di atas maka dapat dikatakan Kinerja Unit Pelayanan dan Mutu Pelayanan Balai Besar POM di Samarinda adalah **“SANGAT BAIK”**.

BAB III KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. KESIMPULAN

Dari hasil Kegiatan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat **Bulan Agustus Tahun 2025** dimulai pada tanggal **01 Agustus hingga tanggal 31 Agustus 2025**, dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan publik (*public service*) di Balai Besar POM di Samarinda, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik, Hal ini terbukti ke-9 unsur pelayanan semua nilai rata-rata di atas nilai persepsi 3 (tiga).
2. Nilai IKM Unit Pelayanan Balai Besar POM di Samarinda setelah dikonversikan **(90.750)** berada pada interval 88.31 – 100.00, Ini dapat disimpulkan bahwa Kinerja Unit Pelayanan Balai Besar POM di Samarinda adalah **SANGAT BAIK**.
3. Survey IKM bulan **Agustus 2025** ini terlihat bahwa point U3 (Waktu Penyelesaian) mendapatkan nilai terendah yaitu 83.333 dan U6 (Kompetensi Pelaksana) sementara point yang lain mendapatkan nilai 100 yaitu pada U4 (Biaya/Tarif) dan U9 (Penanganan pengaduan, saran, dan Keluhan).

A. REKOMENDASI

1. Untuk nilai terendah point U3 (Waktu Penyelesaian) dan U6 (Kompetensi Pelaksana) akan menjadi point penting bagi Balai Besar POM di Samarinda untuk melakukan tindak lanjut untuk perbaikan pelayanan di BBPOM di Samarinda.

No	Unsur Terendah	Tindak Lanjut yang perlu Dilakukan	PIC
1.	U3 (Waktu Penyelesaian)	Publikasi Standar Layanan Publik BBPOM di Samarinda melalui media sosial	Infokom
2.	U6 (Kompetensi Pelaksana)	Peningkatan Kompetensi	Infokom

2. Untuk nilai tinggi terdapat di point selain U4 : Biaya/Tarif dan U9 : Sarana dan prasarana) maka Balai Besar POM di Samarinda akan berusaha mempertahankan nilai tersebut dan meningkatkan layanan terhadap masyarakat.

Samarinda, 1 September 2025
Penyusun Laporan,



Siti Chalimatus Sakdiyah, S.Si, Apt
NIP. 19770211 200312 2 001

Mengetahui,
Kepala Balai Besar POM di Samarinda



Drs. Sem Lapik, Apt., M.Sc
NIP. 19660913 199603 1 001

**LAPORAN MONITORING DAN TINDAK LANJUT
HASIL PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN BALAI BESAR
PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SAMARINDA
BULAN AGUSTUS TAHUN 2025**



**BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI SAMARINDA**

Jl, Letjend, Soeprapto No, 3 Samarinda Tlp, 0541-741630

<http://samarinda.pom.go.id>

e-mail: bbpom_smd@yahoo.com

BULAN Agustus 2025

No	Unsur Terendah	Tindak Lanjut yang perlu Dilakukan	PIC
1.	U3 (Waktu Penyelesaian)	Publikasi Standar Layanan Publik BBPOM di Samarinda melalui media sosial	Infokom
2.	U6 (Kompetensi Pelaksana)	Peningkatan Kompetensi	Infokom

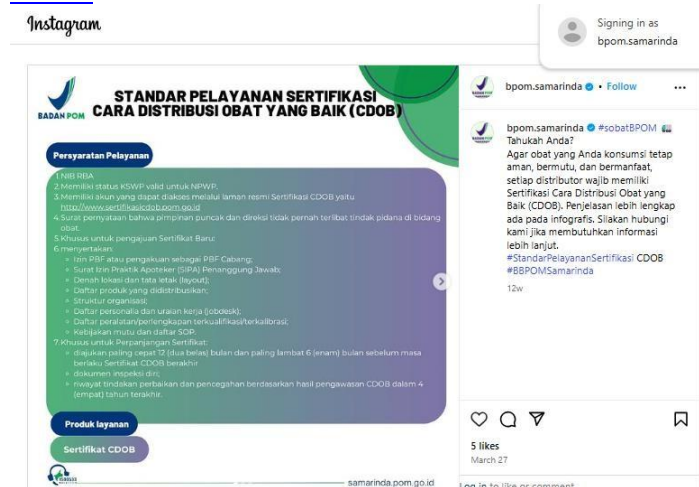
DATA DUKUNG

1. Publikasi Prosedur Layanan Publik BBPOM di Samarinda ke media sosial berisi infografis Standar pelayanan publik dan 9 pelayanan BBPOM di Samarinda.

https://www.instagram.com/p/DHsXVgbT-JR/?igsh=dHB4bml6cWtvczQy&img_index=1



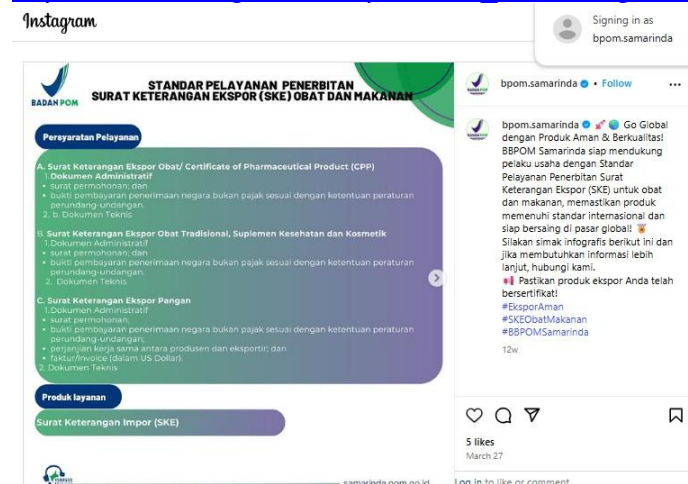
https://www.instagram.com/p/DHsX4B4TTon/?img_index=1&igsh=MTcydnpyNjQyZDYzZg%3D%3D



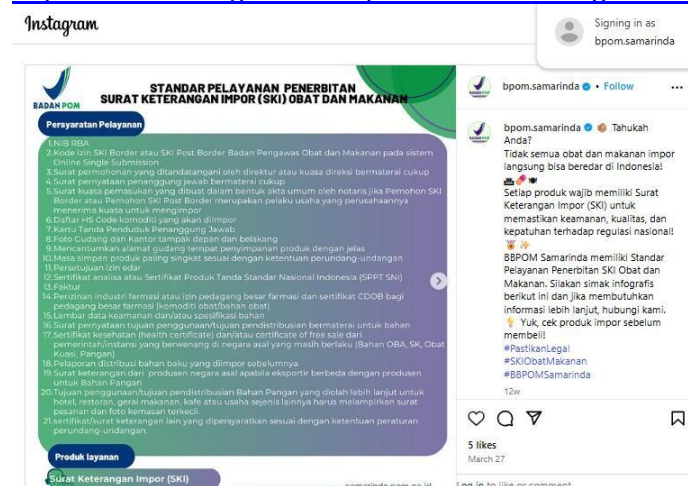
https://www.instagram.com/p/DHsZkdYTvzz/?igsh=bHZgOW5yYnNxN3V4&img_index=1



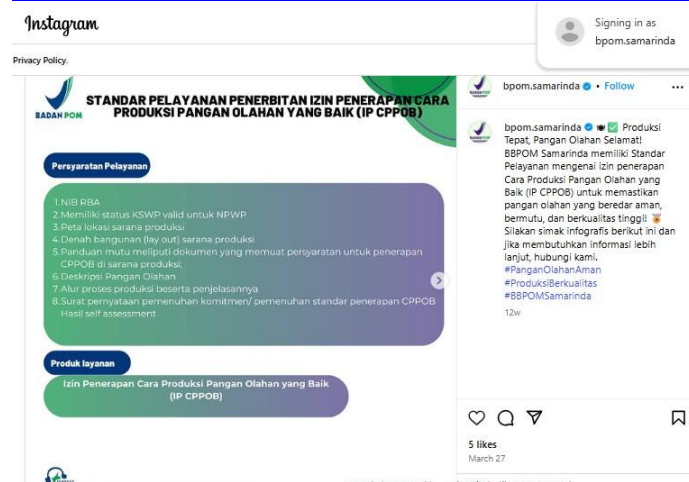
https://www.instagram.com/p/DHsZZ_xzuAM/?igsh=cmdmZW5IMDIwdWZ1&img_index=1



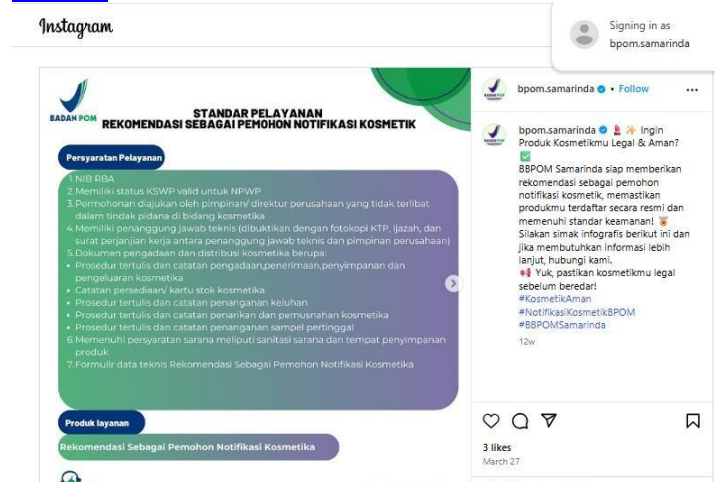
https://www.instagram.com/p/DHsY5tfTadv/?igsh=ZHp2ZXI4eHA1aWxn&img_index=1



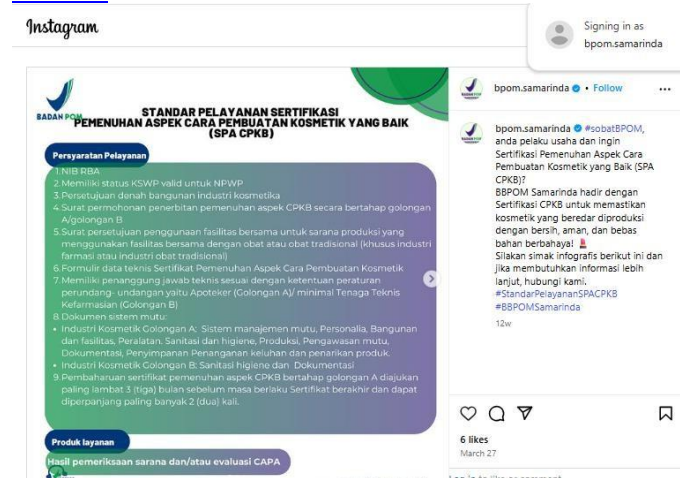
https://www.instagram.com/p/DHsYiMGTO8P/?igsh=bTRzd2N2dTfQMWdu&img_index=1



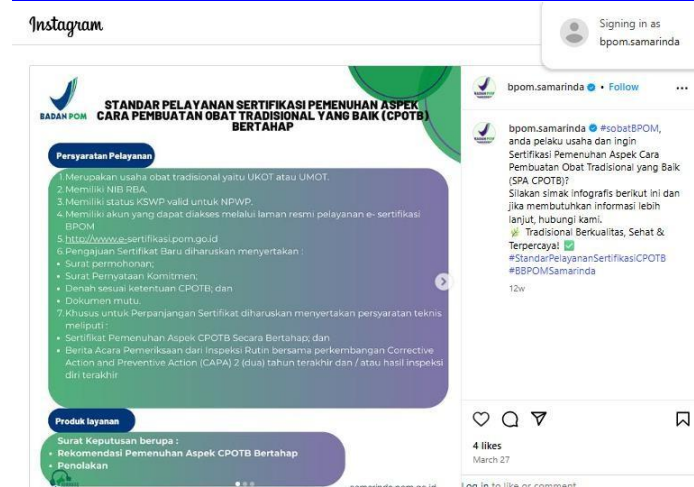
https://www.instagram.com/p/DHsYVJqzQXI/?igsh=MW9sdmVqanozNDVqNw%3D%3D&img_index=1



https://www.instagram.com/p/DHsYMCvzqsE/?igsh=MXAwaDI3MGhsZ2p3bw%3D%3D&img_index=1



https://www.instagram.com/p/DHsYBd8z0Tt/?igsh=ajZiajc0c21vNjU4&img_index=1



https://www.instagram.com/p/DHsXhZOzANO/?igsh=MTThnajZ5Nnp2bHlnbQ%3D%3D&img_index=1



2. Publikasi Prosedur Layanan Publik BBPOM di Samarinda ke media sosial berisi infografis Standar pelayanan publik dan 9 pelayanan BBPOM di Samarinda di
 - a) Mal Pelayanan Publik Kota Samarinda



b) Mal Pelayanan Publik Kutai Kartanegara :



- Memberikan Informasi yang jelas terkait waktu penyelesaian atas layanan yang di minta, baik itu terkait informasi layanan maupun pengujian sampel melalui publikasi Prosedur Layanan Publik BBPOM di Samarinda ke media sosial berisi infografis Standar pelayanan publik dan 9 pelayanan BBPOM di Samarinda.

https://www.instagram.com/bpom.samarinda/p/DD8UiKhTpuD/?img_index=1

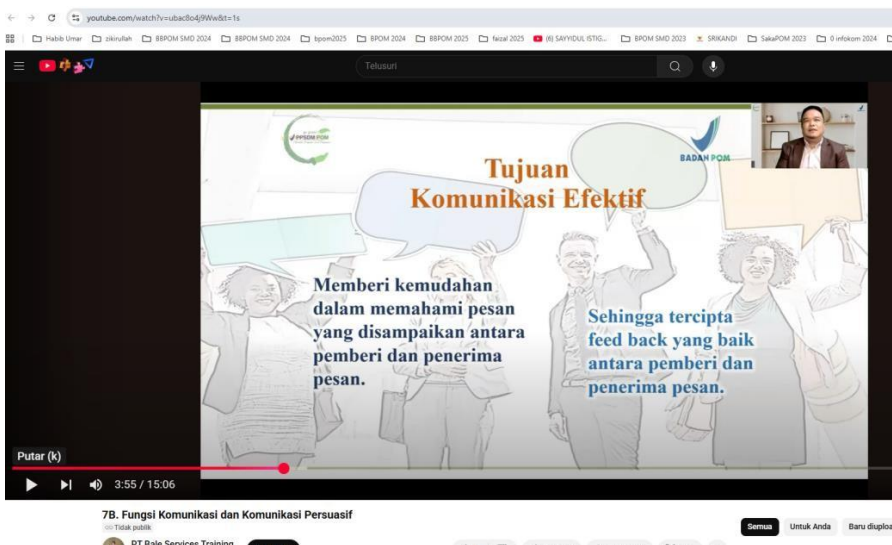
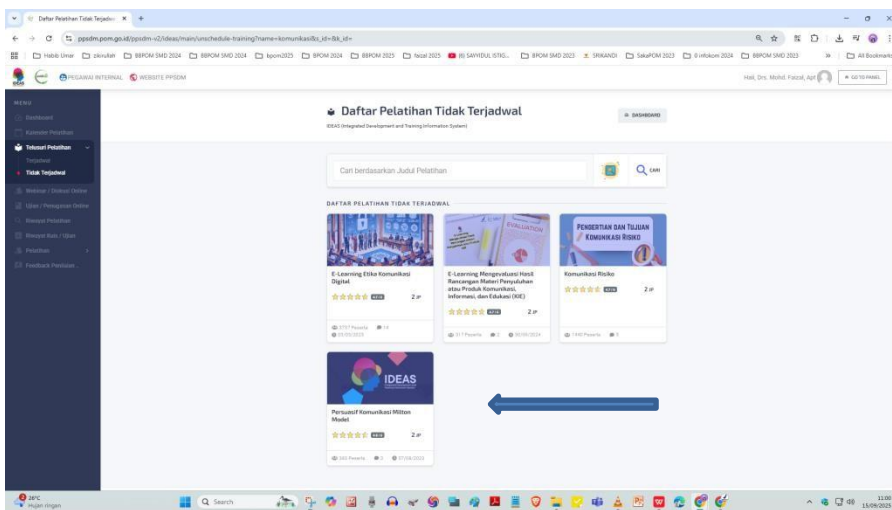


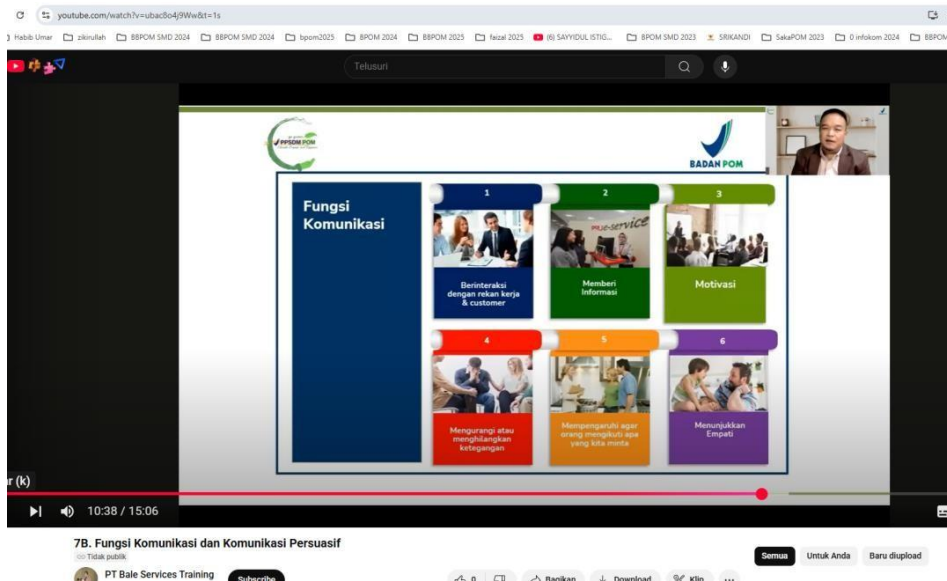
4. Peningkatan Kompetensi Pelaksana melalui pelatihan Teknik Komunikasi untuk pegawai BBPOM di Samarinda

Pelatihan mandiri oleh Petugas layanan melalui website ideas BPOM.

Link Ideas Untuk Pengembangan Kompetensi

No	Modul	Link
1	Persuasif Komunikasi Milton Model	BUKA MODUL
2	Assertive Communication barriers and How to Become Over	BUKA MODUL
3	Assertive Communication Skill - Advanced Level	BUKA MODUL
4	Basic Principle of Effective Communication	BUKA MODUL
5	Building Relationship With Great Communication	BUKA MODUL
6	Effective Communication Skill - Basic Level	BUKA MODUL
7	E-Learning Bahasa Inggris Study Luar Negeri : Around the Town	BUKA MODUL
8	E-Learning Bahasa Inggris Study Luar Negeri : Around the World	BUKA MODUL
9	E-Learning Bahasa Inggris Study Luar Negeri : Creative People	BUKA MODUL
10	E-Learning Bahasa Inggris Study Luar Negeri : IELTS/TOEFL Preparation (Vocabulary)	BUKA MODUL





KESIMPULAN

Hasil monitoring tindak lanjut IKM bulan Agustus 2025 : *closed*

Samarinda, 15 September 2025

Penyusun Laporan,

Drs. Mohd. Faizal, Apt.
NIP. 19670930 199603 1 001

Mengetahui,

Kepala Balai Besar POM di Samarinda

Drs. Sem Lapik, Apt., M.Sc
NIP. 19660913 199603 1 001