

LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TW II 2025

BALAI POM DI MAMUJU



 mamuju.pom.go.id

 Jl. Poros Mamuju - Kalukku KM 13
Bambu, Kab. Mamuju

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT BALAI POM DI MAMUJU
TRIWULAN II TAHUN 2025**

I. Pendahuluan

I.1 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Sesuai amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pemerintah memiliki kewajiban untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik, serta untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkaitan dengan kebutuhan dasar masyarakat. Atas dasar definisi itu pula maka berbagai upaya dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam rangka upaya peningkatan kualitas pelayanan publik tersebut maka perlu diketahuinya Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolak ukur untuk menilai kualitas pelayanan.

Untuk maksud tersebut, dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan berdasarkan ketentuan di bawah ini :

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 35 :
 - a. Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal.
 - b. Pengawasan internal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui :
 - 1) Pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan peraturan perundang- undangan
 - 2) Pengawasan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang- undangan
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei Kepuasan Masyarakat ini dimaksudkan juga sebagai implementasi pelaksanaan Quality Management System (QMS) ISO 9001:2015 Badan POM.

I.2 Tujuan Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat selaku penerima layanan publik Badan POM dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Badan POM.

I.3 Sasaran Pelaksanaan

- a. Mendorong pencapaian kinerja dan komitmen antikorupsi pada unit pelayanan di BPOM dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk melakukan penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- c. Mendorong tumbuhnya prakarsa dan partisipasi masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

I.4 Manfaat yang Diharapkan

Dengan Survei Kepuasan Masyarakat secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Diketuinya nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) atas pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Balai POM di Mamuju.
2. Pelaksanaan pengawasan fungsional yang dilaksanakan oleh Aparat Pengawas Internal Pemerintah (APIP) atas pelayanan publik Badan POM sesuai amanat Pasal 35 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Implementasi pelaksanaan *Quality Management System* (QMS) ISO 9001:2015 Badan POM pada klausul 9.1.2 tentang Kepuasan Pelanggan.
4. Bahan untuk menetapkan kebijakan dan berbagai langkah perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
5. Diketuinya kelemahan atau kekurangan dari penyelenggaraan pelayanan publik.
6. Diketuinya kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik serta harapan masyarakat sebagai penerima layanan Balai POM di Mamuju.
7. Bagi masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan publik di lingkungan Balai POM di Mamuju.

II. Teknik Pelaksanaan

II.1 Kuesioner

A. Bentuk Kuesioner

Dalam Survei Kepuasan Masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Kuesioner dibagi 4 (empat) bagian yaitu:

- a. Bagian I, berisi data responden meliputi nama, umur, jenis kelamin, nomor handphone, pendidikan terakhir, pekerjaan utama, nama instansi/perusahaan

- b. Bagian II, berisi jenis pelayanan yang diterima dan persentase tahapan penyelesaian layanan.
- c. Bagian III A, berisi pertanyaan terkait pelayanan publik berupa pendapat penerima pelayanan atau responden terhadap kualitas unsur-unsur pelayanan. Bagian III B, berisi pertanyaan terkait persepsi penerima layanan atau responden terhadap perilaku anti korupsi petugas layanan publik, namun tidak dibahas dalam laporan hasil survei kepuasan masyarakat ini.
- d. Bagian IV, berisi kolom untuk menuliskan saran/masukan.

B. Isi Kuesioner

Untuk pelaksanaan survei tahun 2025, kuesioner survei kepuasan masyarakat pada unit pelayanan publik di lingkungan Badan POM Pusat disusun berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik serta diintegrasikan dengan Survei Hasil Pelaksanaan Reformasi Birokrasi, terdiri dari 11 (sebelas) pertanyaan terkait 9 (sembilan) unsur pelayanan dan 6 (enam) pertanyaan terkait persepsi anti korupsi. Selain itu juga terdapat pertanyaan berupa saran/masukan sebagai umpan balik dari responden. Uraian mengenai unsur-unsur tersebut adalah sebagai berikut :

1. Persyaratan (U1), adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrasi
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2), adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan
3. Waktu Penyelesaian (U3), adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan
4. Biaya/Tarif (U4), adalah 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 (U5), adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana (U6), adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman
7. Perilaku Pelaksana (U7), adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8), adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan Prasarana (U9), 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).

C. Bentuk Jawaban

Pertanyaan survei berupa berupa soal pilihan ganda (A, B, C, D, E, F), responden diminta menjawab pertanyaan survei dengan memilih salah satu dari pilihan jawaban yang tersedia sesuai dengan penilaian/pendapat responden terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Bentuk jawaban pertanyaan berupa nilai persepsi dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat mutu pelayanan.

Tabel 1. Pilihan Jawaban Responden dan Nilai Persepsi Jawaban

Pilihan Jawaban	Nilai Persepsi Jawaban
A	1
B	2
C	3
D	4
E	5
F	6

Khusus untuk pertanyaan terbuka berupa saran/masukan, bentuk jawaban disampaikan secara tertulis.

II.2 Metode Analisis Data

Beberapa metode analisis digunakan dalam menjawab maksud dan tujuan survei ini, di antaranya :

- a. Analisis Deskriptif dan Grafik

Analisis ini digunakan untuk mendeskripsikan pengelompokan responden dalam tampilan persentase dan grafik sehingga mudah untuk dipahami.

- b. Perhitungan Nilai SKM

Setiap pertanyaan dalam skala Likert dihitung menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata – Rata Tertimbang (N)} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X}$$

$$SKM = \left[\frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur Yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \right] \times 25$$

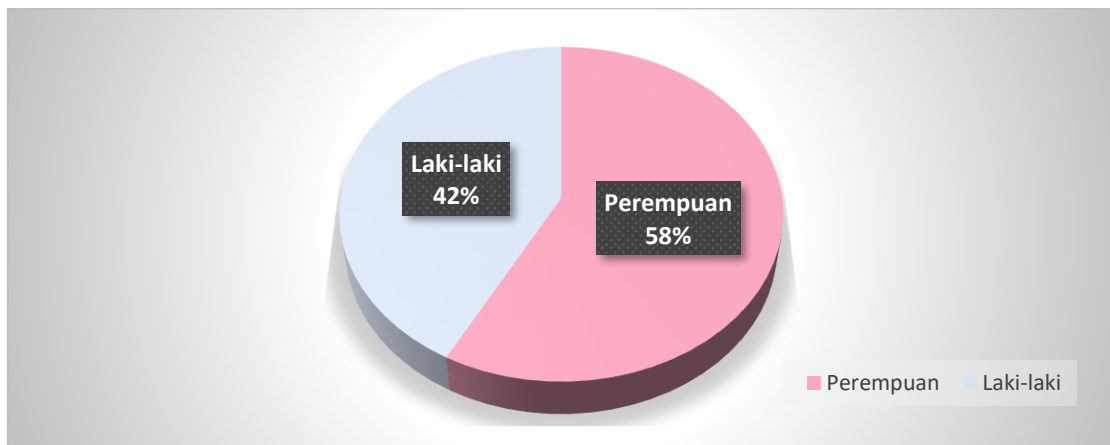
Pada tahap interpretasi, untuk memudahkan penafsiran pada nilai indeks kepuasan konsumen dan mengacu pada pengelompokan kinerja unit pelayanan berdasarkan PermenPAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017, indeks yang diperoleh dikelompokkan sebagaimana Tabel 2.

Tabel 2. Nilai Interval Konversi Survei Kepuasan Masyarakat

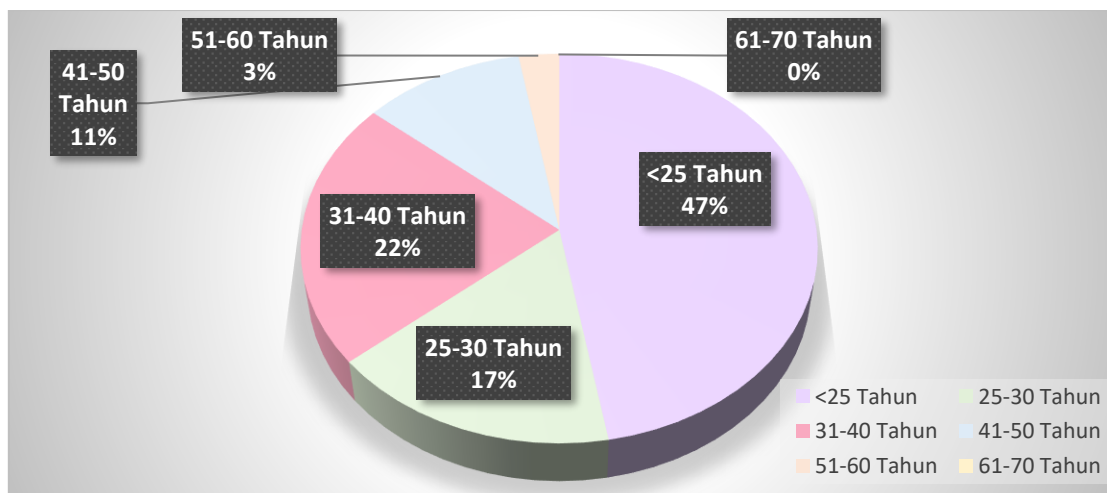
Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
76,61 - 88,30	B	Baik
88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

III. Hasil Pelaksanaan Survey

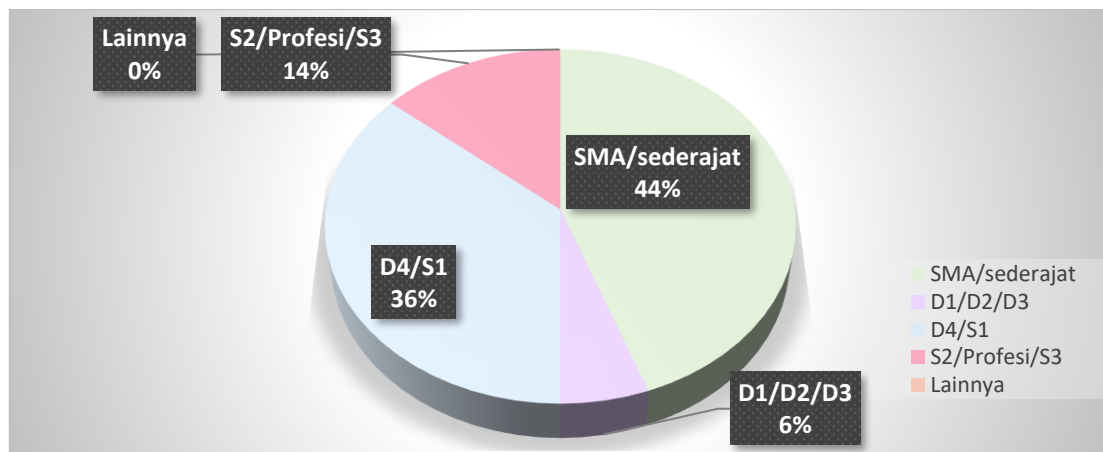
Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2025 di Balai POM Mamuju dengan jumlah responden yang mengisi survey secara keseluruhan sebanyak 36 responden. Adapun karakteristik dari responden dapat dilihat pada gambar berikut.



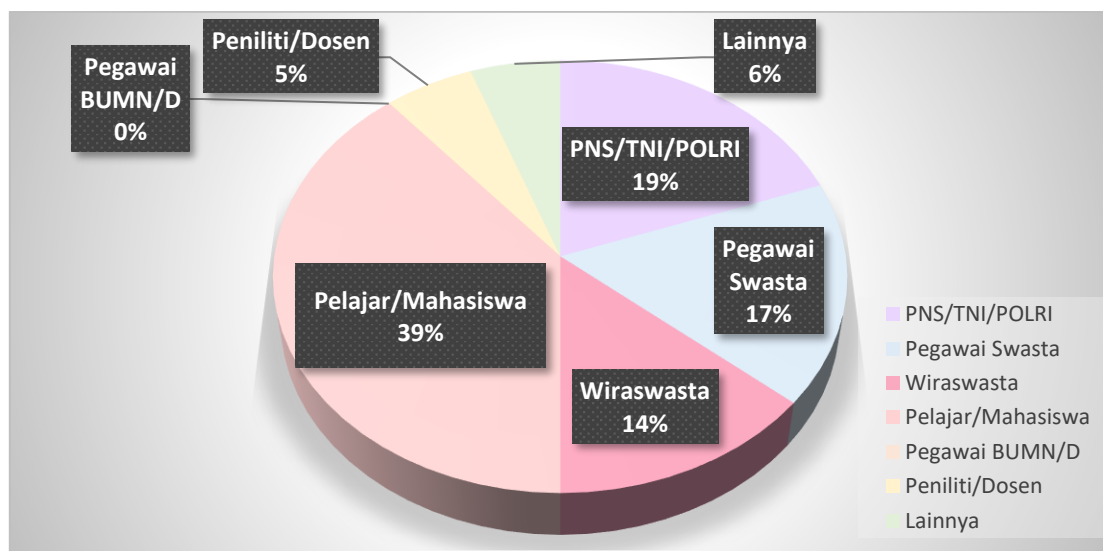
Gambar 1. Profil Preferensi Gender Responden Balai POM Mamuju



Gambar 2. Profil Kelompok Usia Responden Balai POM Mamuju

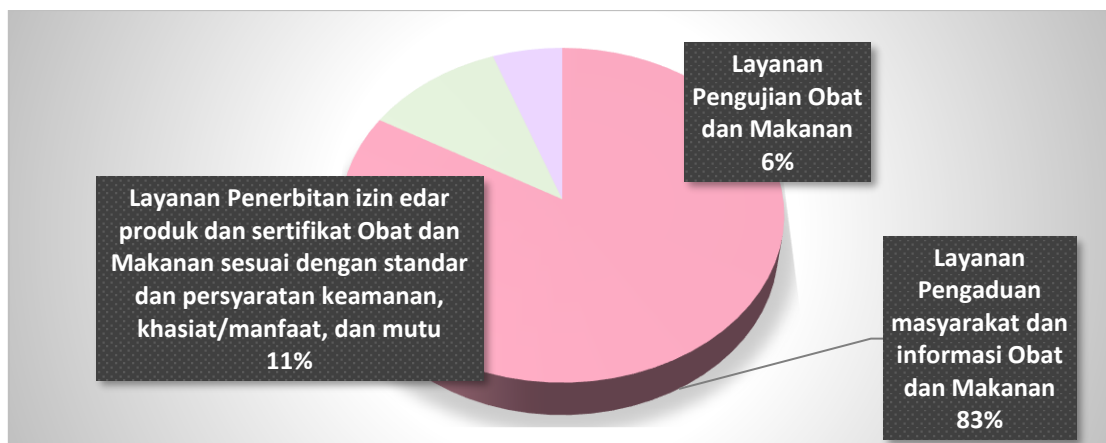


Gambar 3. Profil Kelompok Pendidikan Terakhir Responden Balai POM Mamuju



Gambar 4. Profil Kelompok Pekerjaan Responden Balai POM Mamuju

Jenis Pelayanan yang disurvei dari 36 responden adalah 4 (empat) Layanan Penerbitan izin edar produk dan sertifikat Obat dan Makanan sesuai dengan standar dan persyaratan keamanan, khasiat/manfaat, dan mutu, 2 (dua) Layanan Pengujian Obat dan Makanan dan 30 (tiga puluh) Layanan Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan.



Gambar 5. Profil Jenis Pelayanan yang disurvei oleh Responden Balai POM Mamuju pada TW II 2025

Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2025 di Balai POM Mamuju dilakukan terhadap penerima Layanan Balai POM di Mamuju. Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat dari 36 responden terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **98.53 (Sembilan Delapan Koma Lima Puluh Tiga)**. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan Balai POM di Mamuju mendapat kategori **A (Sangat Baik)**.

Hasil Penilaian Survei Masyarakat Per Unsur Pelayanan

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per unsur pada Balai POM di Mamuju pada Triwulan II Tahun 2025 dapat dilihat pada **tabel 3**.

Tabel 3. Nilai SKM per unsur layanan pada Balai POM di Mamuju Triwulan II Tahun 2025

Unsur	Deskripsi	Hasil
U1	Persyaratan Pelayanan	99.54
U2	Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan	97.85
U3	Waktu Pelayanan	98.61
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	98.61
U5	Kesesuaian Produk Pelayanan	99.54
U6	Kompetensi Petugas	98.61
U7	Perilaku Petugas	99.07
U8	Penanganan Pengaduan	97.69
U9	Sarana dan Prasarana	97.22
Total		98.53

Keterangan :

	: Mutu Pelayanan A (Sangat Baik : 88,31 – 100)
	: Mutu Pelayanan B (Baik : 76,61 – 88,3)
	: Mutu Pelayanan C (Kurang Baik : 65,00 – 76,60)
	: Mutu Pelayanan D (Tidak Baik : 25,00 – 64,99)

Seperti yang terlihat pada tabel diatas, nilai survey kepuasan masyarakat pada setiap unsur adalah lebih besar dari 90.00 yang mana dikategorikan sebagai mutu pelayanan A atau kategori sangat baik. Dimana unsur dengan nilai terendah adalah U9 (97.22) yaitu Sarana Prasarana yang artinya pada triwulan selanjutnya perlu dilakukan peningkatan sarana dan prasarana pada ruang Layanan.

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Layanan publik di Balai POM di Mamuju dari semua segi unsur pelayanan sudah cukup baik dan telah dirasakan oleh masyarakat atau penerima layanan Balai POM di Mamuju.

IV. Saran dan Masukan Responden

NO	Saran / Masukan
1	Baik dan Paripurna Semoga makin berJaya BPOM Sulawesi Barat
2	Semoga keramahan pelayanan dan respon cepat dari pegawai BPOM terutama pak mirza di pertahankan
3	Terimakasih informasinya
4	Sudah sangat baik dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat (mahasiswa seperti saya) juga dalam penelitian, semoga terus memberikan pelayanan dan informasi publik yang fast respon terus.
5	Semoga bisa berkunjung lagi
6	Semoga pelayanan BPOM semakin baik lagi dan konsisten dalam menjalankan tugas
7	Perbanyak edukasi di masyarakat awam
8	Keren
9	Pada saat pemeriksaan, petugas sudah sesuai dengan sop yang ada, sangat ramah dalam menjelaskan
10	Tetap semangat dan jaga kesehatan
11	Baik
12	cepat respon
13	Lebih diintegrasikan lagi layanan ke umkm umkm
14	Baik
15	tidak ada
16	Pertahankan dan tingkatkan maju terus
17	Semoga tetap bisa mempertahankan pelayanan terbaik
18	Tetap semangat dalam menjalankan tugas dan tentunya edukasi yang diberikan kepada masyarakat harus tersampaikan dengan jelas.
19	Semoga kedepannya BPOM Sulawesi Barat Lebih Intens Melakukan Pengawasan Obat Obatan dan makanan

V. Penutup

V.1 Kesimpulan

Nilai SKM Balai POM di Mamuju Triwulan II Tahun 2025 adalah sebesar 98.53 Mutu Pelayanan A, Kategori **Sangat Baik**.

Berdasarkan hasil survey diatas juga tidak ditemukan adanya keluhan dari responden, serta saran dan masukan dari responden seluruhnya bersifat apresiasi atas layanan yang diberikan.

V.2 Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil survey diatas serta saran dan masukan dari responden, pada Triwulan Selanjutnya perlu dilakukan beberapa perbaikan dan perubahan untuk meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan responden sebagai berikut:

NO	Rekomendasi dan/atau yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut
1	Sarana Prasarana	Peningkatan Sarana dan Prasarana Layanan	TW III 2025

Demikian laporan hasil evaluasi Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Publik Balai POM di Mamuju pada Triwulan II Tahun 2025.

Mamuju, 30 Juni 2025

Disusun Oleh,



Syarfina Safirahidzni, S.Si., Apt.
NIP. 19950426 201903 2 006

APRIL

**HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
LAYANAN PENGUJIAN OBAT DAN MAKANAN
BALAI POM DI MAMUJU
BULAN APRIL TAHUN 2025**

Survei Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat selaku penerima layanan publik Badan POM dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Badan POM.

1. METODE SURVEY

Survey kepuasan masyarakat Balai POM di Mamuju tersedia secara online melalui link bit.ly/SKMMM25 dalam bentuk google form dan juga tersedia secara offline menggunakan form manual yang dapat diisi langsung oleh konsumen.

2. HASIL PELAKSANAAN SURVEY

Pada bulan April Tahun 2025, belum ada responden yang mengisi survey kepuasan masyarakat Balai POM di Mamuju untuk Layanan Pengujian Obat Dan Makanan.

3. KESIMPULAN

Belum ada responden yang mengisi survey kepuasan masyarakat Balai POM di Mamuju untuk Layanan Pengujian Obat Dan Makanan pada Bulan April Tahun 2025.

Demikian laporan hasil evaluasi Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Pengujian Obat dan Makanan Balai POM di Mamuju pada Bulan April Tahun 2025.

**HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
LAYANAN PENERBITAN IZIN EDAR DAN SERTIIKAT OBAT DAN MAKANAN
SESUAI STANDAR DAN PERSYARATAN KEAMANAN,
KHASIAT/MANFAAT DAN MUTU
BALAI POM DI MAMUJU
BULAN APRIL TAHUN 2025**

Survei Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat selaku penerima layanan publik Badan POM dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Badan POM.

1. METODE SURVEY

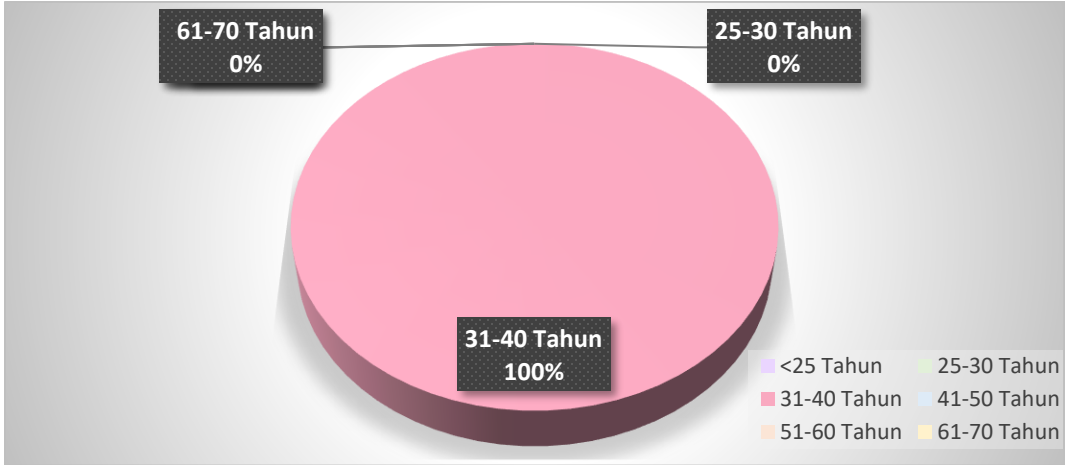
Survey kepuasan masyarakat Balai POM di Mamuju tersedia secara online melalui link bit.ly/SKMMM25 dalam bentuk google form dan juga tersedia secara offline menggunakan form manual yang dapat diisi langsung oleh konsumen.

2. HASIL PELAKSANAAN SURVEY

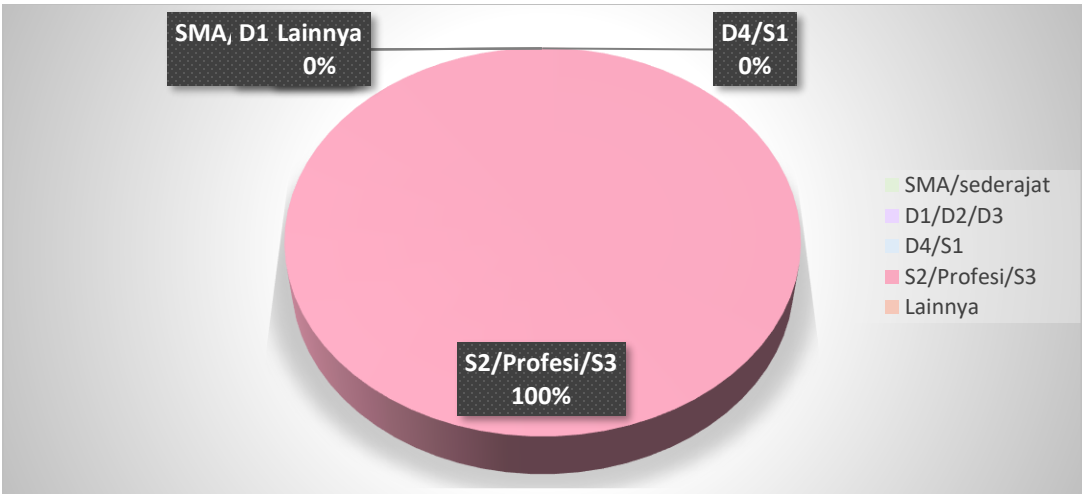
Pada bulan April Tahun 2025, terdapat 1 (satu) responden yang mengisi survey kepuasan masyarakat Balai POM di Mamuju untuk Layanan Penerbitan Izin Edar Dan Sertiikat Obat Dan Makanan Sesuai Standar Dan Persyaratan Keamanan, Khasiat/Manfaat Dan Mutu. Adapun karakteristik dari responden dapat dilihat pada gambar berikut.



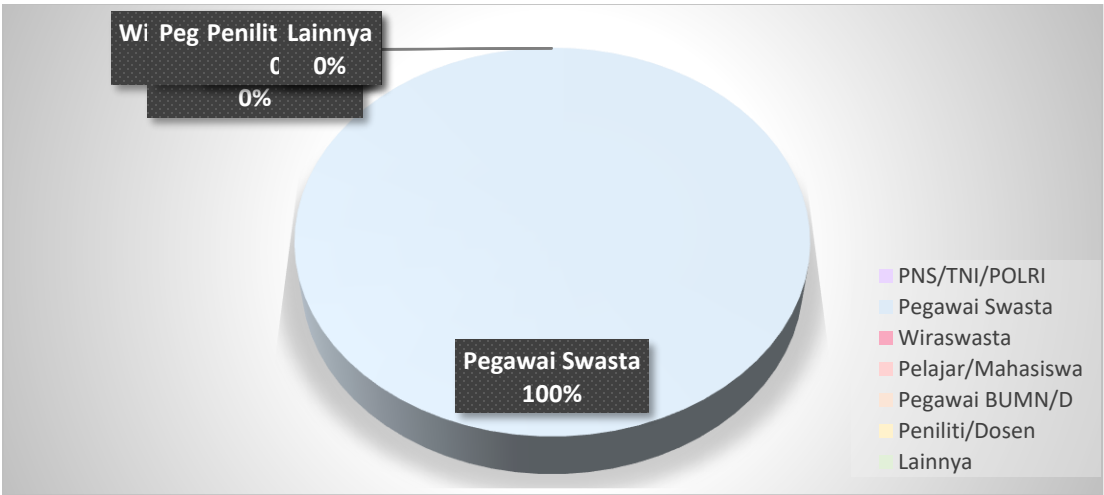
Gambar 1. Profil Preferensi Gender Responden Balai POM Mamuju



Gambar 2. Profil Kelompok Usia Responden Balai POM Mamuju



Gambar 3. Profil Kelompok Pendidikan Terakhir Responden Balai POM Mamuju



Gambar 4. Profil Kelompok Pekerjaan Responden Balai POM Mamuju

3. PERHITUNGAN HASIL SURVEY

Setiap pertanyaan dalam skala Likert dihitung menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan, dengan rumus sebagai berikut:

$$Bobot\ Nilai\ Rata - Rata\ Tertimbang\ (N) = \frac{Jumlah\ Bobot}{Jumlah\ Unsur} = \frac{1}{X}$$

$$SKM = \left[\frac{Total\ dari\ Nilai\ Persepsi\ Per\ Unsur}{Total\ Unsur\ Yang\ Terisi} \times Nilai\ Penimbang \right] \times 25$$

Pada tahap interpretasi, untuk memudahkan penafsiran pada nilai indeks kepuasan konsumen dan mengacu pada pengelompokan kinerja unit pelayanan berdasarkan PermenPAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017, indeks yang diperoleh dikelompokkan sebagaimana Tabel 1.

Tabel 1. Nilai Interval Konversi Survei Kepuasan Masyarakat

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

Tabel 2. Nilai Survey Kepuasan Masyarakat Bulan April Tahun 2025

No Urut Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	6	5.67	6	6	6	6	6	6	6
Jumlah Kuisioner	1								
Jumlah Nilai per Unsur	6	5.67	6	6	6	6	6	6	6
NRR per Unsur	6	5.67	6	6	6	6	6	6	6
NRR per Unsur (100)	100.00	94,5	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
NRR tertimbang	0.66	0.62	0.66	0.66	0.66	0.66	0.66	0.66	0.66
Jumlah NRR IKM tertimbang	5.96								
Nilai IKM	99,38								

Tabel 3. Nilai Survey Kepuasan Masyarakat per Unsur Layanan

Unsur	Deskripsi	Hasil
U1	Persyaratan Pelayanan	100
U2	Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan	94,5
U3	Waktu Pelayanan	100
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	100
U5	Kesesuaian Produk Pelayanan	100
U6	Kompetensi Petugas	100
U7	Perilaku Petugas	100
U8	Penanganan Pengaduan	100
U9	Sarana dan Prasarana	100
Total		99,38

- Keterangan :
- : Mutu Pelayanan A (Sangat Baik : 88,31 – 100)
- : Mutu Pelayanan B (Baik : 76,61 – 88,3)
- : Mutu Pelayanan C (Kurang Baik : 65,00 – 76,60)
- : Mutu Pelayanan D (Tidak Baik : 25,00 – 64,99)

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan terhadap Layanan Penerbitan Izin Edar Dan Sertiikat Obat Dan Makanan Sesuai Standar dan Persyaratan Keamanan, Khasiat/Manfaat Dan Mutu Bulan April Tahun 2025 didapatkan nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) sebesar **99,38**. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan Balai POM di Mamuju mendapat kategori **A (Sangat Baik)**.

**HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
LAYANAN KONSULTASI DI BIDANG OBAT DAN MAKANAN
BULAN APRIL TAHUN 2025**

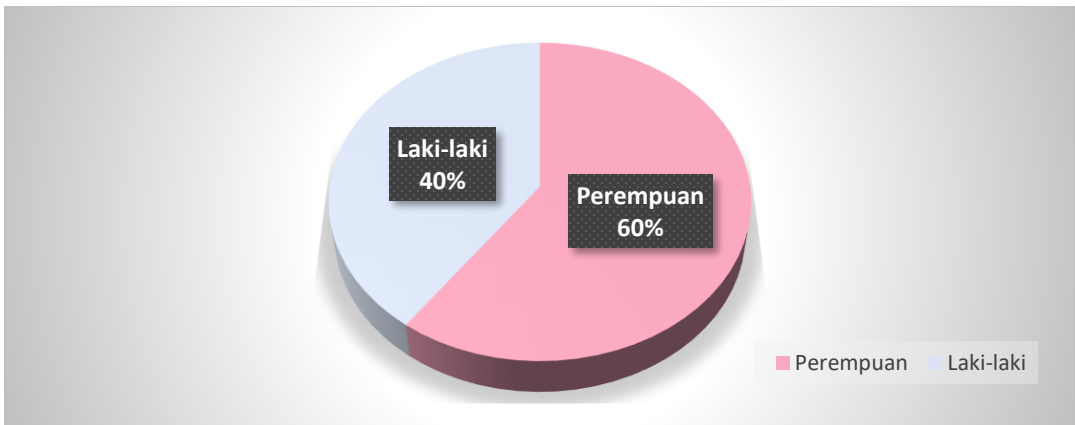
Survei Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat selaku penerima layanan publik Badan POM dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Badan POM.

1. METODE SURVEY

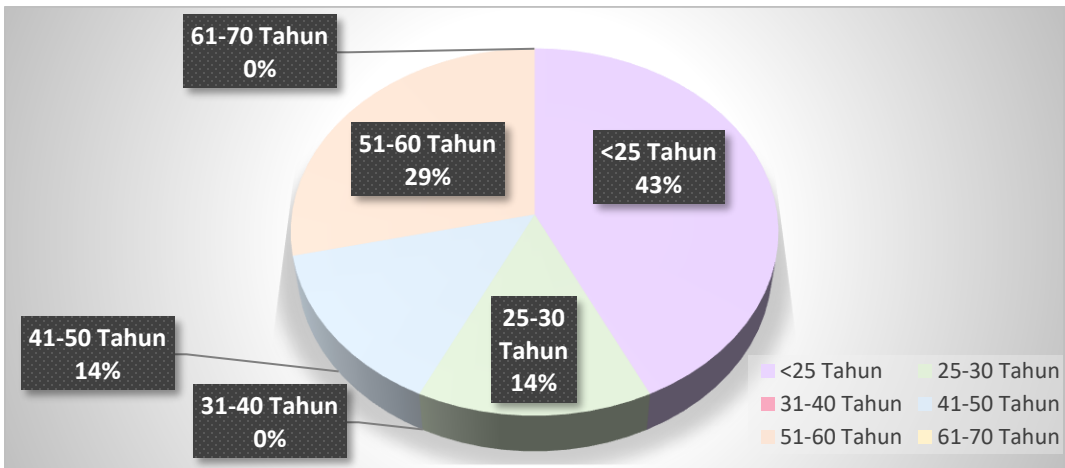
Survey kepuasan masyarakat Balai POM di Mamuju tersedia secara online melalui link bit.ly/SKMMM25 dalam bentuk google form dan juga tersedia secara offline menggunakan form manual yang dapat diisi langsung oleh konsumen.

2. HASIL PELAKSANAAN SURVEY

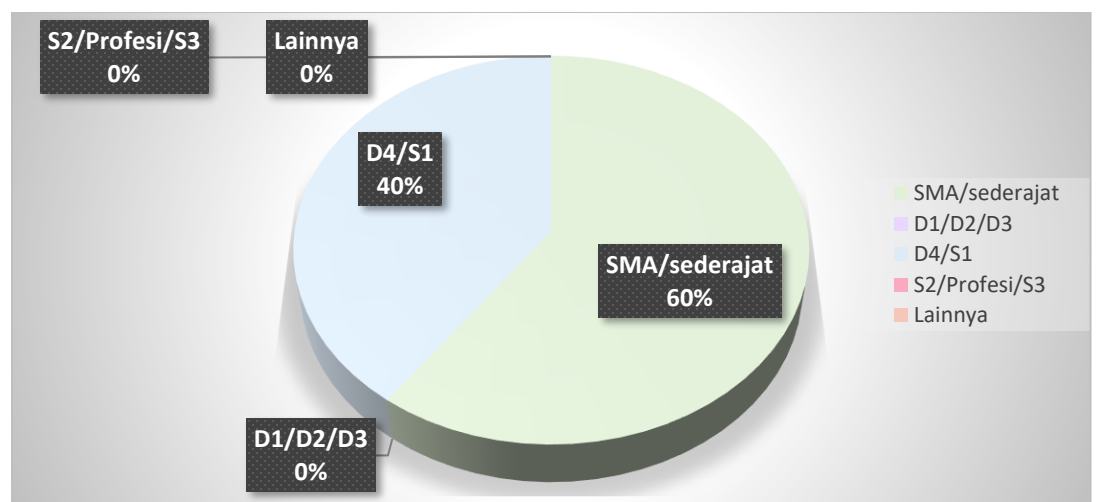
Pada bulan April Tahun 2025, terdapat 5 (lima) responden yang mengisi survey kepuasan masyarakat Balai POM di Mamuju untuk Layanan Konsultasi dan Pengaduan di Balai POM di Mamuju. Adapun karakteristik dari responden dapat dilihat pada gambar berikut.



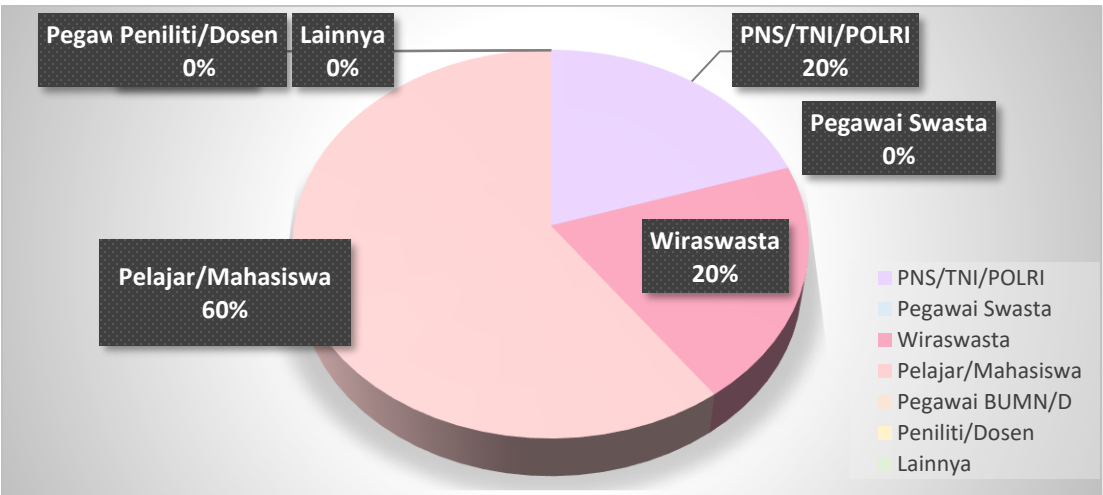
Gambar 1. Profil Preferensi Gender Responden Balai POM Mamuju



Gambar 2. Profil Kelompok Usia Responden Balai POM Mamuju



Gambar 3. Profil Kelompok Pendidikan Terakhir Responden Balai POM Mamuju



Gambar 4. Profil Kelompok Pekerjaan Responden Balai POM Mamuju

3. PERHITUNGAN HASIL SURVEY

Setiap pertanyaan dalam skala Likert dihitung menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan, dengan rumus sebagai berikut:

$$Bobot\ Nilai\ Rata - Rata\ Tertimbang\ (N) = \frac{Jumlah\ Bobot}{Jumlah\ Unsur} = \frac{1}{X}$$

$$SKM = \left[\frac{Total\ dari\ Nilai\ Persepsi\ Per\ Unsur}{Total\ Unsur\ Yang\ Terisi} \times Nilai\ Penimbang \right] \times 25$$

Pada tahap interpretasi, untuk memudahkan penafsiran pada nilai indeks kepuasan konsumen dan mengacu pada pengelompokan kinerja unit pelayanan berdasarkan PermenPAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017, indeks yang diperoleh dikelompokkan sebagaimana Tabel 1.

Tabel 1. Nilai Interval Konversi Survei Kepuasan Masyarakat

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

Tabel 2. Nilai Survey Kepuasan Masyarakat Bulan April Tahun 2025

No Urut Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	6	6	5	6	6	6	6	6	5
2	6	6	6	6	6	6	6	6	5
3	6	6	6	6	6	6	6	6	6
4	6	6	6	6	6	6	6	6	6
5	6	5.33	6	6	6	6	6	6	6
Jumlah Kuisisioner	5								
Jumlah Nilai per Unsur	30	29.33	29	30	30	30	30	30	28
NRR per Unsur	6.00	5.87	5.80	6.00	6.00	6.00	6.00	6.00	5.60
NRR per Unsur (100)	100.00	97.77	96.67	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	93.33
NRR tertimbang	0.66	0.65	0.64	0.66	0.66	0.66	0.66	0.66	0.62
Jumlah NRR IKM tertimbang	5.92								
Nilai IKM	98.64								

Tabel 3. Nilai Survey Kepuasan Masyarakat per Unsur Layanan

Unsur	Deskripsi	Hasil
U1	Persyaratan Pelayanan	100
U2	Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan	97.77
U3	Waktu Pelayanan	96.67
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	100
U5	Kesesuaian Produk Pelayanan	100
U6	Kompetensi Petugas	100
U7	Perilaku Petugas	100
U8	Penanganan Pengaduan	100
U9	Sarana dan Prasarana	93.33
Total		98.64

- Keterangan :
- : Mutu Pelayanan A (Sangat Baik : 88,31 – 100)
- : Mutu Pelayanan B (Baik : 76,61 – 88,3)
- : Mutu Pelayanan C (Kurang Baik : 65,00 – 76,60)
- : Mutu Pelayanan D (Tidak Baik : 25,00 – 64,99)

5. SARAN DAN MASUKAN RESPONDEN

1. Baik dan Paripurna Semoga makin berJaya BPOM Sulawesi Barat
2. Semoga keramahan pelayanan dan respon cepat dari pegawai BPOM terutama pak mirza di pertahankan
3. Terimakasih informasinya
4. Sudah sangat baik dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat (mahasiswa seperti saya) juga dalam penelitian, semoga terus memberikan pelayanan dan informasi publik yang fast respon terus.

6. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan terhadap Pengisian survey kepuasan masyarakat Balai POM di Mamuju terhadap Layanan Konsultasi di Bidang Obat dan Makanan Bulan April Tahun 2025 didapatkan nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) sebesar **98.64**. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan Balai POM di Mamuju mendapat kategori **A (Sangat Baik)**.

Demikian laporan hasil evaluasi Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Konsultasi di Bidang Obat dan Makanan Balai POM di Mamuju pada Bulan April Tahun 2025.

MEI

**HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
LAYANAN PENGUJIAN OBAT DAN MAKANAN
BALAI POM DI MAMUJU
BULAN MEI TAHUN 2025**

Survei Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat selaku penerima layanan publik Badan POM dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Badan POM.

1. METODE SURVEY

Survey kepuasan masyarakat Balai POM di Mamuju tersedia secara online melalui link bit.ly/SKMMM25 dalam bentuk google form dan juga tersedia secara offline menggunakan form manual yang dapat diisi langsung oleh konsumen.

2. HASIL PELAKSANAAN SURVEY

Pada bulan Mei Tahun 2025, belum ada responden yang mengisi survey kepuasan masyarakat Balai POM di Mamuju untuk Layanan Pengujian Obat Dan Makanan.

3. KESIMPULAN

Belum ada responden yang mengisi survey kepuasan masyarakat Balai POM di Mamuju untuk Layanan Pengujian Obat Dan Makanan pada Bulan Mei Tahun 2025.

Demikian laporan hasil evaluasi Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Pengujian Obat dan Makanan Balai POM di Mamuju pada Bulan Mei Tahun 2025.

**HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
LAYANAN PENERBITAN IZIN EDAR DAN SERTIIKAT OBAT DAN MAKANAN
SESUAI STANDAR DAN PERSYARATAN KEAMANAN,
KHASIAT/MANFAAT DAN MUTU
BALAI POM DI MAMUJU
BULAN MEI TAHUN 2025**

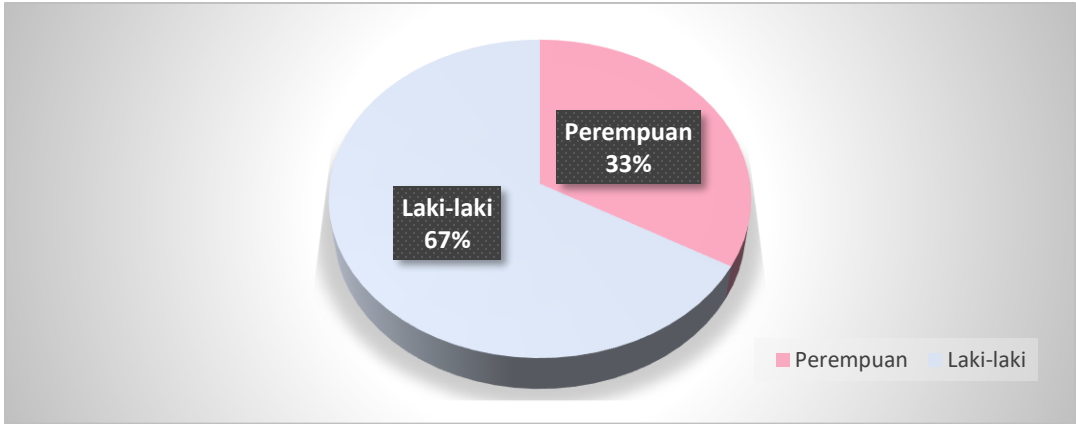
Survei Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat selaku penerima layanan publik Badan POM dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Badan POM.

1. METODE SURVEY

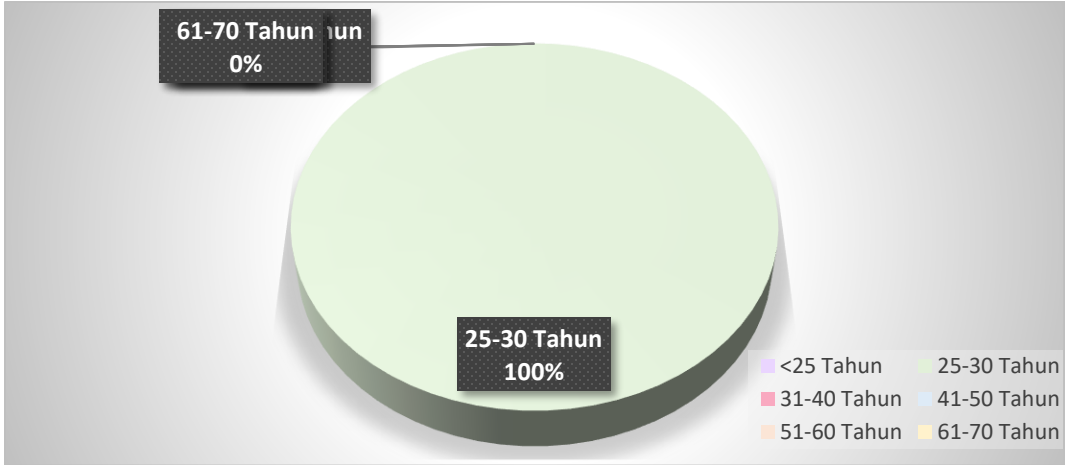
Survey kepuasan masyarakat Balai POM di Mamuju tersedia secara online melalui link bit.ly/SKMMM25 dalam bentuk google form dan juga tersedia secara offline menggunakan form manual yang dapat diisi langsung oleh konsumen.

2. HASIL PELAKSANAAN SURVEY

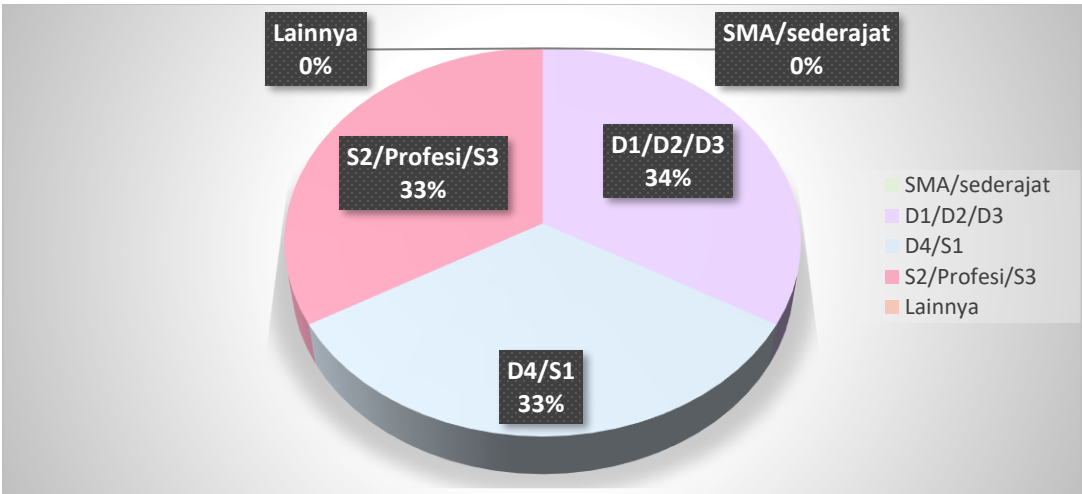
Pada bulan Mei Tahun 2025, terdapat 3 (tiga) responden yang mengisi survey kepuasan masyarakat Balai POM di Mamuju untuk Layanan Penerbitan Izin Edar Dan Sertiikat Obat Dan Makanan Sesuai Standar Dan Persyaratan Keamanan, Khasiat/Manfaat Dan Mutu. Adapun karakteristik dari responden dapat dilihat pada gambar berikut.



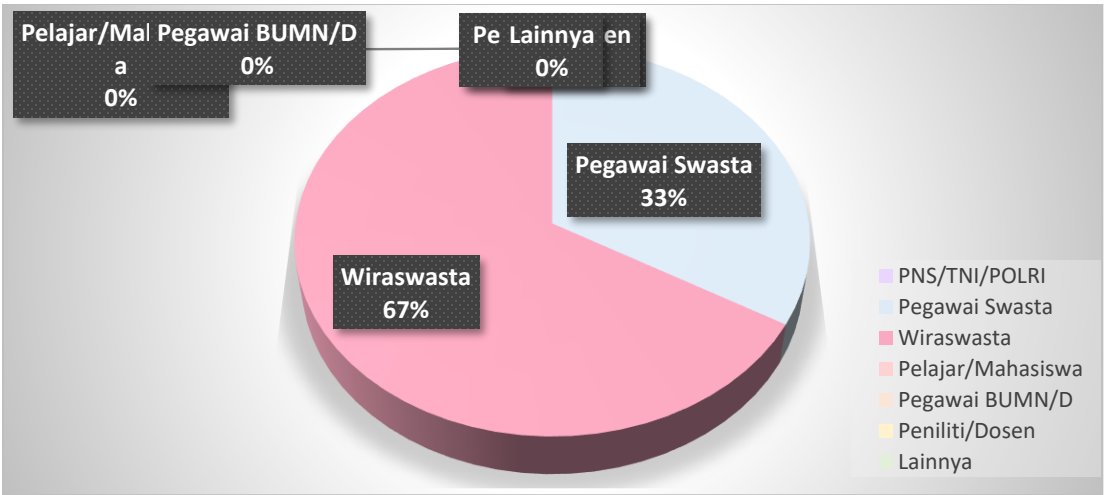
Gambar 1. Profil Preferensi Gender Responden Balai POM Mamuju



Gambar 2. Profil Kelompok Usia Responden Balai POM Mamuju



Gambar 3. Profil Kelompok Pendidikan Terakhir Responden Balai POM Mamuju



Gambar 4. Profil Kelompok Pekerjaan Responden Balai POM Mamuju

3. PERHITUNGAN HASIL SURVEY

Setiap pertanyaan dalam skala Likert dihitung menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan, dengan rumus sebagai berikut:

$$Bobot\ Nilai\ Rata - Rata\ Tertimbang\ (N) = \frac{Jumlah\ Bobot}{Jumlah\ Unsur} = \frac{1}{X}$$

$$SKM = \left[\frac{Total\ dari\ Nilai\ Persepsi\ Per\ Unsur}{Total\ Unsur\ Yang\ Terisi} \times Nilai\ Penimbang \right] \times 25$$

Pada tahap interpretasi, untuk memudahkan penafsiran pada nilai indeks kepuasan konsumen dan mengacu pada pengelompokan kinerja unit pelayanan berdasarkan PermenPAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017, indeks yang diperoleh dikelompokkan sebagaimana Tabel 1.

Tabel 1. Nilai Interval Konversi Survei Kepuasan Masyarakat

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

Tabel 2. Nilai Survey Kepuasan Masyarakat Bulan Mei Tahun 2025

No Urut Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	6	6	6	6	6	6	6	6	6
2	6	6	6	6	6	6	6	6	6
3	6	6	6	6	6	6	6	6	6
Jumlah Kuisisioner	1								
Jumlah Nilai per Unsur	18	18	18	18	18	18	18	18	18
NRR per Unsur	6	6	6	6	6	6	6	6	6
NRR per Unsur (100)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
NRR tertimbang	0.66	0.66	0.66	0.66	0.66	0.66	0.66	0.66	0.66
Jumlah NRR IKM tertimbang	6								
Nilai IKM	100								

Tabel 3. Nilai Survey Kepuasan Masyarakat per Unsur Layanan

Unsur	Deskripsi	Hasil
U1	Persyaratan Pelayanan	100
U2	Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan	100
U3	Waktu Pelayanan	100
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	100
U5	Kesesuaian Produk Pelayanan	100
U6	Kompetensi Petugas	100
U7	Perilaku Petugas	100
U8	Penanganan Pengaduan	100
U9	Sarana dan Prasarana	100
Total		100

- Keterangan :
- : Mutu Pelayanan A (Sangat Baik : 88,31 – 100)
- : Mutu Pelayanan B (Baik : 76,61 – 88,3)
- : Mutu Pelayanan C (Kurang Baik : 65,00 – 76,60)
- : Mutu Pelayanan D (Tidak Baik : 25,00 – 64,99)

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan terhadap Layanan Penerbitan Izin Edar Dan Sertiikat Obat Dan Makanan Sesuai Standar dan Persyaratan Keamanan, Khasiat/Manfaat Dan Mutu Bulan Mei Tahun 2025 didapatkan nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) sebesar **100**. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan Balai POM di Mamuju mendapat kategori **A (Sangat Baik)**.

**HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
LAYANAN KONSULTASI DI BIDANG OBAT DAN MAKANAN
BULAN MEI TAHUN 2025**

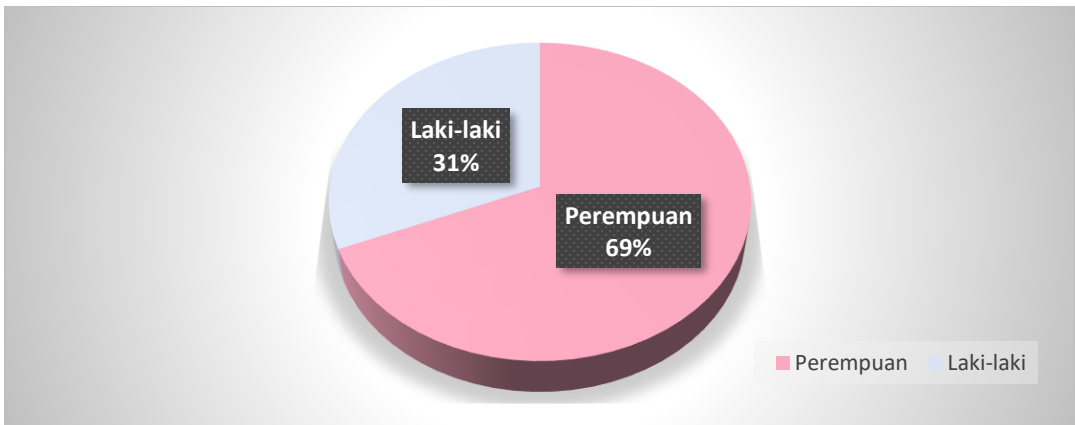
Survei Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat selaku penerima layanan publik Badan POM dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Badan POM.

1. METODE SURVEY

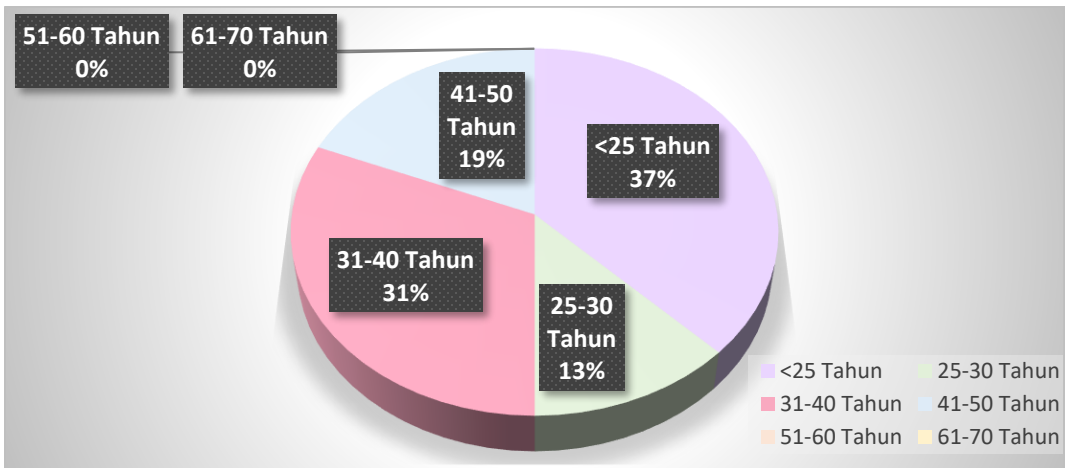
Survey kepuasan masyarakat Balai POM di Mamuju tersedia secara online melalui link bit.ly/SKMMM25 dalam bentuk google form dan juga tersedia secara offline menggunakan form manual yang dapat diisi langsung oleh konsumen.

2. HASIL PELAKSANAAN SURVEY

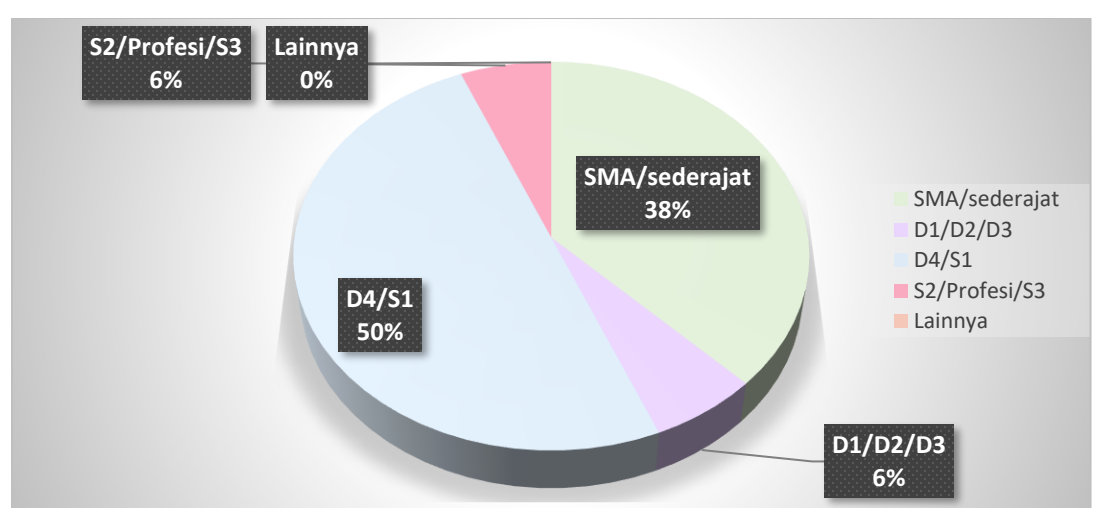
Pada bulan Mei Tahun 2025, terdapat 16 (responden yang mengisi survey kepuasan masyarakat Balai POM di Mamuju untuk Layanan Konsultasi dan Pengaduan di Balai POM di Mamuju. Adapun karakteristik dari responden dapat dilihat pada gambar berikut.



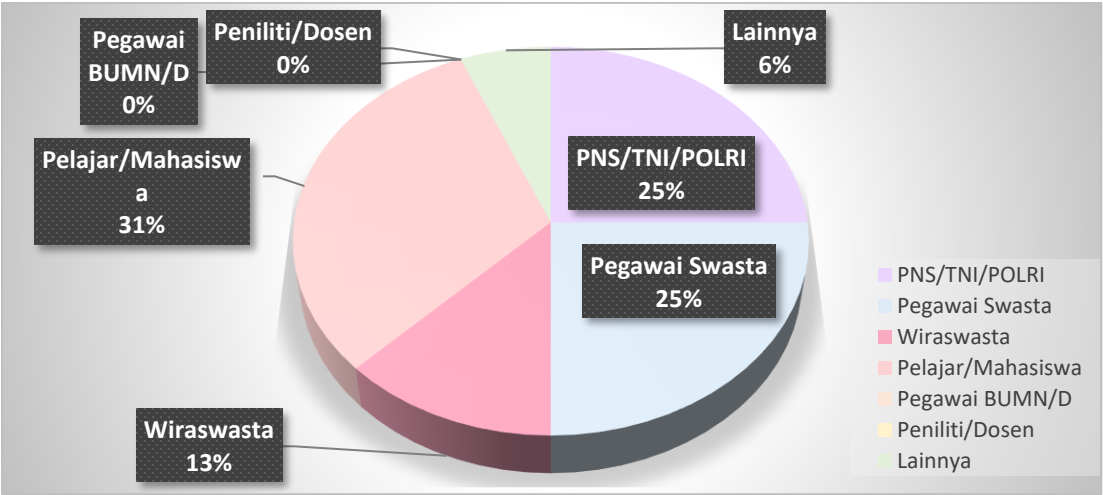
Gambar 1. Profil Preferensi Gender Responden Balai POM Mamuju



Gambar 2. Profil Kelompok Usia Responden Balai POM Mamuju



Gambar 3. Profil Kelompok Pendidikan Terakhir Responden Balai POM Mamuju



Gambar 4. Profil Kelompok Pekerjaan Responden Balai POM Mamuju

3. PERHITUNGAN HASIL SURVEY

Setiap pertanyaan dalam skala Likert dihitung menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan, dengan rumus sebagai berikut:

$$Bobot\ Nilai\ Rata - Rata\ Tertimbang\ (N) = \frac{Jumlah\ Bobot}{Jumlah\ Unsur} = \frac{1}{X}$$

$$SKM = \left[\frac{Total\ dari\ Nilai\ Persepsi\ Per\ Unsur}{Total\ Unsur\ Yang\ Terisi} \times Nilai\ Penimbang \right] \times 25$$

Pada tahap interpretasi, untuk memudahkan penafsiran pada nilai indeks kepuasan konsumen dan mengacu pada pengelompokan kinerja unit pelayanan berdasarkan PermenPAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017, indeks yang diperoleh dikelompokkan sebagaimana Tabel 1.

Tabel 1. Nilai Interval Konversi Survei Kepuasan Masyarakat

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

Tabel 2. Nilai Survey Kepuasan Masyarakat Bulan April Tahun 2025

No Urut Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	6	6	6	6	6	6	6	6	6
2	6	5.33	5	6	6	5	6	5	5
3	6	6	6	6	6	6	6	6	5
4	6	5.67	6	6	6	6	6	6	5
5	6	6	6	6	6	6	6	6	6
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
7	6	6	6	6	6	6	6	6	6
8	6	6	6	6	6	6	6	6	6
9	6	6	6	6	6	6	6	6	6
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	6	6	6	6	6	6	6	6	6
12	6	6	6	6	6	6	6	6	6
13	6	6	6	6	6	6	6	6	6
14	6	6	6	6	6	6	6	6	6
15	6	6	6	6	6	6	6	6	6
16	6	6	6	6	6	6	6	6	6
Jumlah Kuisiomer	16								
Jumlah Nilai per Unsur	95	94	94	95	95	94	95	94	92
NRR per Unsur	5.94	5.88	5.88	5.94	5.94	5.88	5.94	5.88	5.75
NRR per Unsur (100)	98.96	97.92	97.92	98.96	98.96	97.92	98.96	97.92	95.83
NRR tertimbang	0.653	0.646	0.646	0.653	0.653	0.646	0.653	0.646	0.633
Jumlah NRR IKM tertimbang	5.89								
Nilai IKM	98.15								

Tabel 3. Nilai Survey Kepuasan Masyarakat per Unsur Layanan

Unsur	Deskripsi	Hasil
U1	Persyaratan Pelayanan	98.96
U2	Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan	97.92
U3	Waktu Pelayanan	97.92
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	98.96
U5	Kesesuaian Produk Pelayanan	98.96
U6	Kompetensi Petugas	97.92
U7	Perilaku Petugas	98.96
U8	Penanganan Pengaduan	97.92
U9	Sarana dan Prasarana	95.83
Total		98.15

Keterangan :

	: Mutu Pelayanan A (Sangat Baik : 88,31 – 100)
	: Mutu Pelayanan B (Baik : 76,61 – 88,3)
	: Mutu Pelayanan C (Kurang Baik : 65,00 – 76,60)
	: Mutu Pelayanan D (Tidak Baik : 25,00 – 64,99)

5. SARAN DAN MASUKAN RESPONDEN

1.	Semoga bisa berkunjung lagi
2.	Semoga pelayanan BPOM semakin baik lagi dan konsisten dalam menjalankan tugas
3.	Perbanyak edukasi di masyarakat awam
4.	Keren
5.	Baik
6.	cepat respon

6. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan terhadap Pengisian survey kepuasan masyarakat Balai POM di Mamuju terhadap Layanan Konsultasi di Bidang Obat dan Makanan Bulan Mei Tahun 2025 didapatkan nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) sebesar **98.15**. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan Balai POM di Mamuju mendapat kategori **A (Sangat Baik)**.

Demikian laporan hasil evaluasi Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Konsultasi di Bidang Obat dan Makanan Balai POM di Mamuju pada Bulan Mei Tahun 2025.

JUNI

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
LAYANAN PENGUJIAN OBAT DAN MAKAN
BULAN JUNI TAHUN 2025

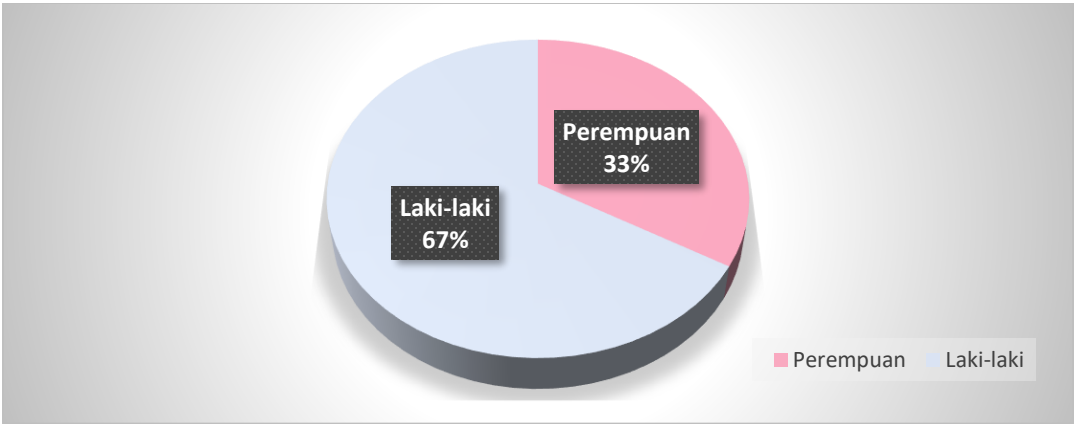
Survei Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat selaku penerima layanan publik Badan POM dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Badan POM.

1. METODE SURVEY

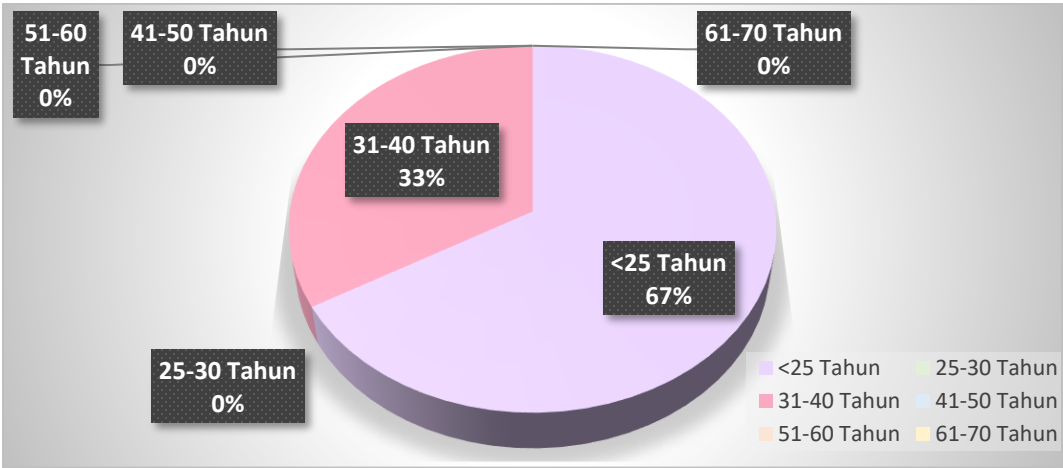
Survey kepuasan masyarakat Balai POM di Mamuju tersedia secara online melalui link bit.ly/SKMMM25 dalam bentuk google form dan juga tersedia secara offline menggunakan form manual yang dapat diisi langsung oleh konsumen.

2. HASIL PELAKSANAAN SURVEY

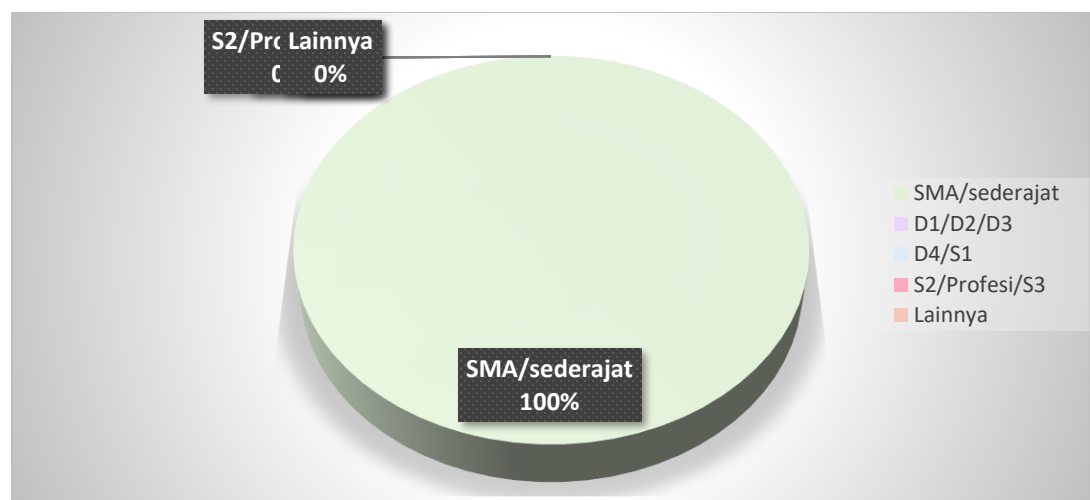
Pada bulan Juni Tahun 2025, terdapat 3 (tiga) responden yang mengisi survey kepuasan masyarakat Balai POM di Mamuju untuk Layanan Pengujian Obat dan Makanan di Balai POM di Mamuju. Adapun karakteristik dari responden dapat dilihat pada gambar berikut.



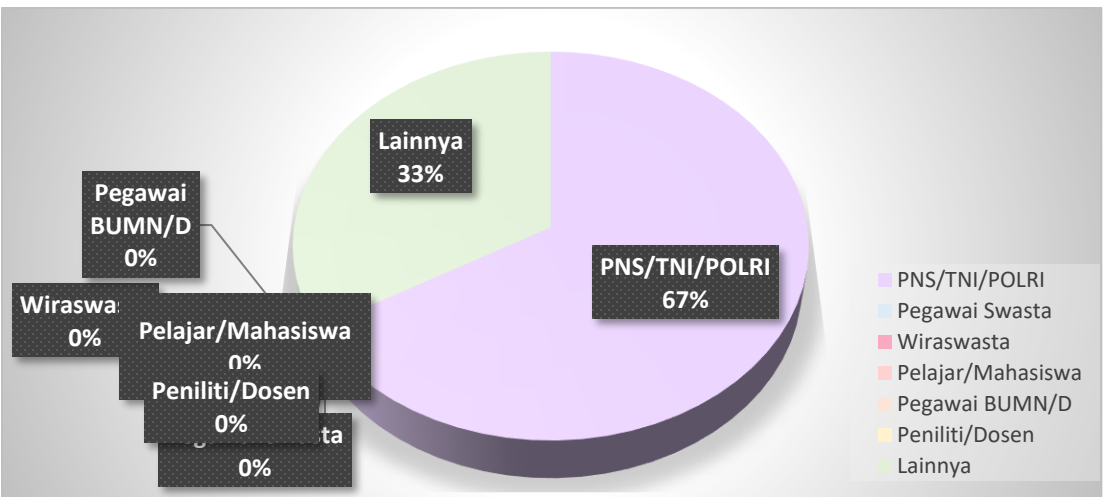
Gambar 1. Profil Preferensi Gender Responden Balai POM Mamuju



Gambar 2. Profil Kelompok Usia Responden Balai POM Mamuju



Gambar 3. Profil Kelompok Pendidikan Terakhir Responden Balai POM Mamuju



Gambar 4. Profil Kelompok Pekerjaan Responden Balai POM Mamuju

3. PERHITUNGAN HASIL SURVEY

Setiap pertanyaan dalam skala Likert dihitung menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan, dengan rumus sebagai berikut:

$$Bobot\ Nilai\ Rata - Rata\ Tertimbang\ (N) = \frac{Jumlah\ Bobot}{Jumlah\ Unsur} = \frac{1}{X}$$

$$SKM = \left[\frac{Total\ dari\ Nilai\ Persepsi\ Per\ Unsur}{Total\ Unsur\ Yang\ Terisi} \times Nilai\ Penimbang \right] \times 25$$

Pada tahap interpretasi, untuk memudahkan penafsiran pada nilai indeks kepuasan konsumen dan mengacu pada pengelompokan kinerja unit pelayanan berdasarkan PermenPAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017, indeks yang diperoleh dikelompokkan sebagaimana Tabel 1.

Tabel 1. Nilai Interval Konversi Survei Kepuasan Masyarakat

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

Tabel 2. Nilai Survey Kepuasan Masyarakat Bulan Juni Tahun 2025

No Urut Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	6	6	6	6	6	6	6	6	6
2	6	6	6	6	6	6	6	6	6
3	6	6	6	6	6	6	6	5	6
Jumlah Kuisioner	3								
Jumlah Nilai per Unsur	18	18	18	18	18	18	18	17	18
NRR per Unsur	6.00	6.00	6.00	6.00	6.00	6.00	6.00	5.67	6.00
NRR per Unsur (100)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	94.44	100.00
NRR tertimbang	0.66	0.66	0.66	0.66	0.66	0.66	0.66	0.62	0.66
Jumlah NRR IKM tertimbang	5.96								
Nilai IKM	99.38								

Tabel 3. Nilai Survey Kepuasan Masyarakat per Unsur Layanan

Unsur	Deskripsi	Hasil
U1	Persyaratan Pelayanan	100
U2	Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan	100
U3	Waktu Pelayanan	100
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	100
U5	Kesesuaian Produk Pelayanan	100
U6	Kompetensi Petugas	100
U7	Perilaku Petugas	100
U8	Penanganan Pengaduan	94.44
U9	Sarana dan Prasarana	100
Total		99.38

- Keterangan :
- : Mutu Pelayanan A (Sangat Baik : 88,31 – 100)
- : Mutu Pelayanan B (Baik : 76,61 – 88,3)
- : Mutu Pelayanan C (Kurang Baik : 65,00 – 76,60)
- : Mutu Pelayanan D (Tidak Baik : 25,00 – 64,99)

5. SARAN DAN MASUKAN RESPONDEN

1. baik
2. Semoga kedepannya BPOM Sulawesi Barat Lebih Intens Melakukan Pengawasan Obat Obatan dan makanan

6. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan terhadap Pengisian survey kepuasan masyarakat Balai POM di Mamuju terhadap Layanan Pengujian Obat dan Makanan Bulan Juni Tahun 2025 didapatkan nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) sebesar **99.38**. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan Balai POM di Mamuju mendapat kategori **A (Sangat Baik)**.

Demikian laporan hasil evaluasi Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Pengujian Obat dan Makanan Balai POM di Mamuju pada Bulan Juni Tahun 2025.

**HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
LAYANAN PENERBITAN IZIN EDAR DAN SERTIIKAT OBAT DAN MAKANAN
SESUAI STANDAR DAN PERSYARATAN KEAMANAN,
KHASIAT/MANFAAT DAN MUTU
BALAI POM DI MAMUJU
BULAN JUNI TAHUN 2025**

Survei Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat selaku penerima layanan publik Badan POM dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Badan POM.

1. METODE SURVEY

Survey kepuasan masyarakat Balai POM di Mamuju tersedia secara online melalui link bit.ly/SKMMM25 dalam bentuk google form dan juga tersedia secara offline menggunakan form manual yang dapat diisi langsung oleh konsumen.

2. HASIL PELAKSANAAN SURVEY

Pada Bulan Juni Tahun 2025, tidak ada responden yang mengisi survey kepuasan masyarakat Balai POM di Mamuju untuk Layanan Penerbitan Izin Edar Dan Sertiikat Obat Dan Makanan Sesuai Standar Dan Persyaratan Keamanan, Khasiat/Manfaat Dan Mutu.

3. KESIMPULAN

Belum ada responden yang mengisi survey kepuasan masyarakat Balai POM di Mamuju untuk Layanan Penerbitan Izin Edar Dan Sertiikat Obat Dan Makanan Sesuai Standar Dan Persyaratan Keamanan, Khasiat/Manfaat Dan Mutu pada Bulan Juni Tahun 2025.

Demikian laporan hasil evaluasi Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Penerbitan Izin Edar Dan Sertiikat Obat Dan Makanan Sesuai Standar Dan Persyaratan Keamanan, Khasiat/Manfaat Dan Mutu Balai POM di Mamuju pada Bulan Juni Tahun 2025.

**HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
LAYANAN KONSULTASI DI BIDANG OBAT DAN MAKANAN
BULAN JUNI TAHUN 2025**

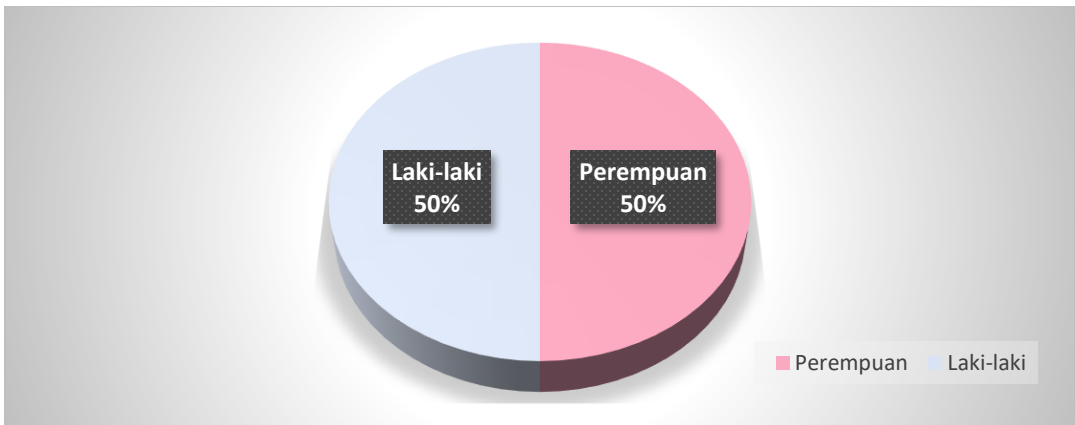
Survei Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat selaku penerima layanan publik Badan POM dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Badan POM.

1. METODE SURVEY

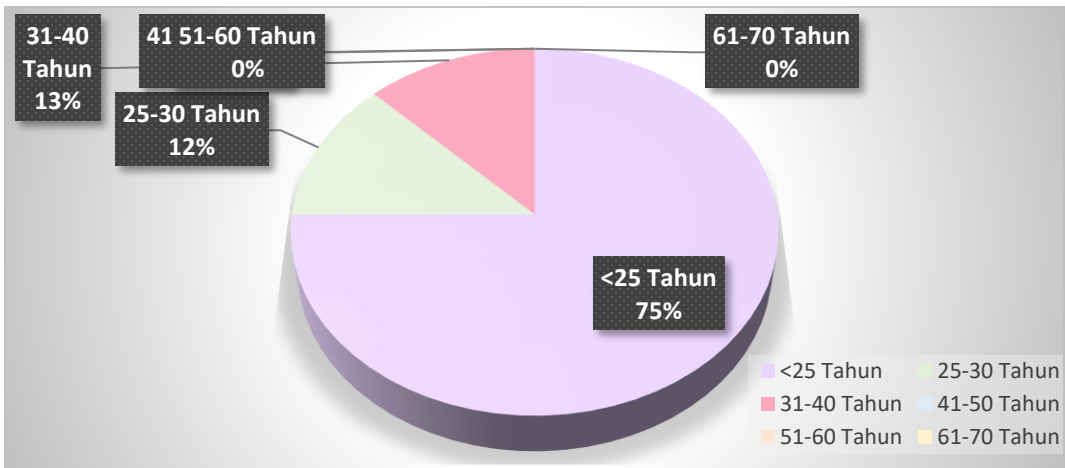
Survey kepuasan masyarakat Balai POM di Mamuju tersedia secara online melalui link bit.ly/SKMMM25 dalam bentuk google form dan juga tersedia secara offline menggunakan form manual yang dapat diisi langsung oleh konsumen.

2. HASIL PELAKSANAAN SURVEY

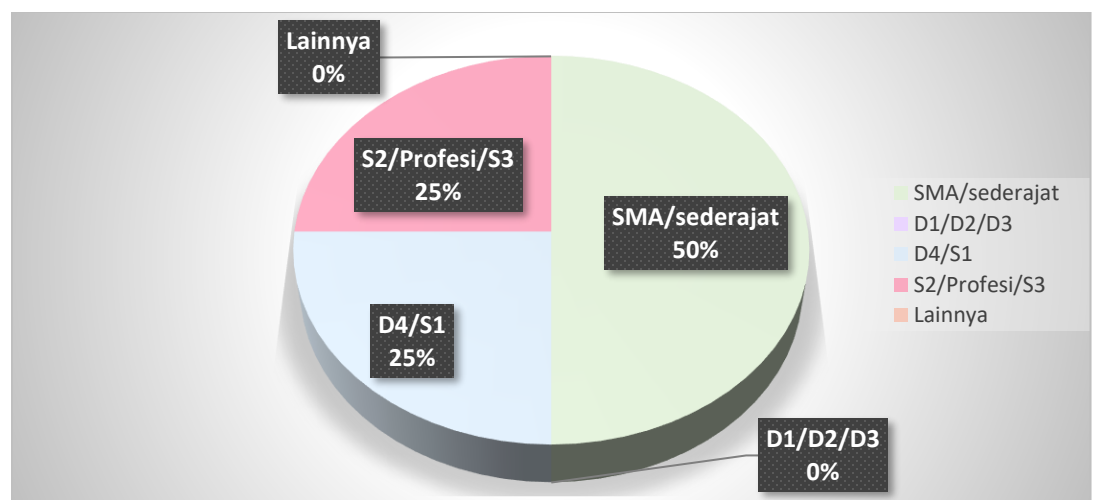
Pada bulan Juni Tahun 2025, terdapat 8 responden yang mengisi survey kepuasan masyarakat Balai POM di Mamuju untuk Layanan Konsultasi dan Pengaduan di Balai POM di Mamuju. Adapun karakteristik dari responden dapat dilihat pada gambar berikut.



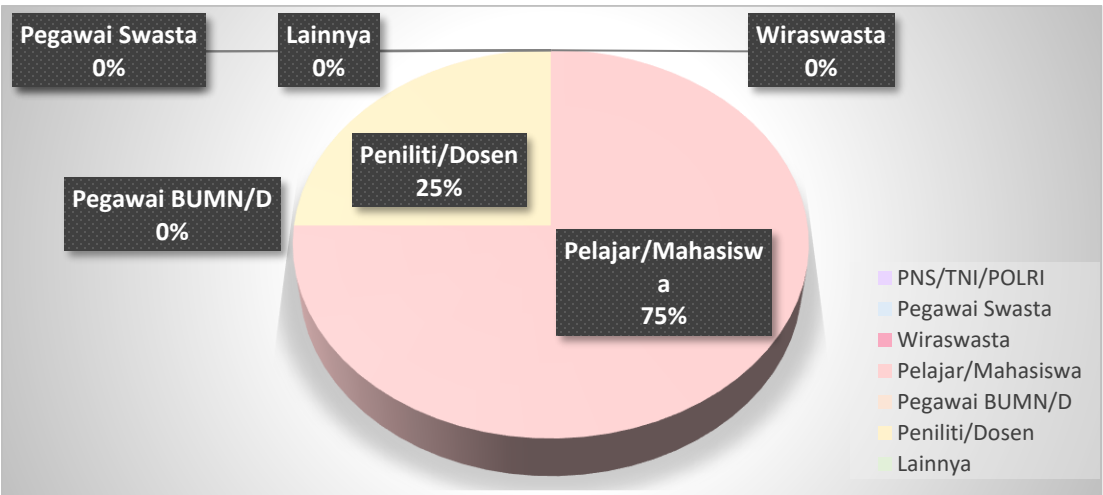
Gambar 1. Profil Preferensi Gender Responden Balai POM Mamuju



Gambar 2. Profil Kelompok Usia Responden Balai POM Mamuju



Gambar 3. Profil Kelompok Pendidikan Terakhir Responden Balai POM Mamuju



Gambar 4. Profil Kelompok Pekerjaan Responden Balai POM Mamuju

3. PERHITUNGAN HASIL SURVEY

Setiap pertanyaan dalam skala Likert dihitung menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan, dengan rumus sebagai berikut:

$$Bobot\ Nilai\ Rata - Rata\ Tertimbang\ (N) = \frac{Jumlah\ Bobot}{Jumlah\ Unsur} = \frac{1}{X}$$

$$SKM = \left[\frac{Total\ dari\ Nilai\ Persepsi\ Per\ Unsur}{Total\ Unsur\ Yang\ Terisi} \times Nilai\ Penimbang \right] \times 25$$

Pada tahap interpretasi, untuk memudahkan penafsiran pada nilai indeks kepuasan konsumen dan mengacu pada pengelompokan kinerja unit pelayanan berdasarkan PermenPAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017, indeks yang diperoleh dikelompokkan sebagaimana Tabel 1.

Tabel 1. Nilai Interval Konversi Survei Kepuasan Masyarakat

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

Tabel 2. Nilai Survey Kepuasan Masyarakat Bulan Juni Tahun 2025

No Urut Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	6	5.67	6	6	6	6	6	6	6
2	6	5.67	6	6	6	6	6	6	6
3	6	5.67	6	5	6	6	6	6	6
4	6	6	6	6	6	6	6	6	6
5	6	5.67	6	6	6	6	6	6	6
6	6	5.67	6	6	6	5	5	5	6
7	6	6	6	5	6	6	6	5	6
8	6	6	6	6	6	6	6	6	6
Jumlah Kuisisioner	8								
Jumlah Nilai per Unsur	48	46.35	48	46	48	47	47	46	48
NRR per Unsur	6.00	5.79	6.00	5.75	6.00	5.88	5.88	5.75	6.00
NRR per Unsur (100)	100.00	96.56	100.00	95.83	100.00	97.92	97.92	95.83	100.00
NRR tertimbang	0.660	0.637	0.660	0.633	0.660	0.646	0.646	0.633	0.660
Jumlah NRR IKM tertimbang	5.89								
Nilai IKM	98.23								

Tabel 3. Nilai Survey Kepuasan Masyarakat per Unsur Layanan

Unsur	Deskripsi	Hasil
U1	Persyaratan Pelayanan	100
U2	Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan	96.56
U3	Waktu Pelayanan	100
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	95.83
U5	Kesesuaian Produk Pelayanan	100
U6	Kompetensi Petugas	97.92
U7	Perilaku Petugas	97.92
U8	Penanganan Pengaduan	95.83
U9	Sarana dan Prasarana	100
Total		98.23

- Keterangan :
- : Mutu Pelayanan A (Sangat Baik : 88,31 – 100)
- : Mutu Pelayanan B (Baik : 76,61 – 88,3)
- : Mutu Pelayanan C (Kurang Baik : 65,00 – 76,60)
- : Mutu Pelayanan D (Tidak Baik : 25,00 – 64,99)

5. SARAN DAN MASUKAN RESPONDEN

1. tidak ada
2. Pertahankan dan tingkatkan maju terus
3. Semoga tetap bisa mempertahankan pelayanan terbaik
4. Tetap semangat dalam menjalankan tugas dan tentunya edukasi yang diberikan kepada masyarakat harus tersampaikan dengan jelas.

6. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan terhadap Pengisian survey kepuasan masyarakat Balai POM di Mamuju terhadap Layanan Konsultasi di Bidang Obat dan Makanan Bulan Juni Tahun 2025 didapatkan nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) sebesar **98.23**. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan Balai POM di Mamuju mendapat kategori **A (Sangat Baik)**.

Demikian laporan hasil evaluasi Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Konsultasi di Bidang Obat dan Makanan Balai POM di Mamuju pada Bulan Juni Tahun 2025.