

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian

Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 mengenai Badan Pengawas Obat dan Makanan, Badan Pengawas Obat dan Makanan merupakan lembaga pemerintah nonkementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pengawasan obat dan makanan. BPOM berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Presiden melalui menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang kesehatan (Perpres, 2017). Balai Pengawas Obat dan Makanan di Pangkal Pinang berfungsi sebagai unit pelaksana teknis mandiri dari Badan Pengawas Obat dan Makanan di daerah, dengan tugas melaksanakan kebijakan teknis operasional dalam pengawasan obat dan makanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku (BPOM, 2023).

Sesuai dengan Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Badan Pengawas Obat dan Makanan, BPOM di Pangkal Pinang merupakan salah satu Unit Pelaksana Teknis BPOM (BPOM, 2023). Pembentukan ini bertujuan untuk mendukung visi dan misi BPOM dalam meningkatkan efektivitas pengawasan serta penindakan tindak pidana di bidang obat dan makanan. Hal ini dilakukan melalui sinergi antara pemerintah pusat dan daerah dalam kerangka Negara Kesatuan, demi perlindungan seluruh masyarakat serta menciptakan rasa aman bagi warga negara di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

Berdasarkan Peraturan BPOM Nomor 19 tahun 2023, dalam melaksanakan tugasnya, BPOM di Pangkal Pinang mempunyai fungsi:

- a. Penyusunan rencana, program dan anggaran di bidang pengawasan Obat dan Makanan;
- b. Pelaksanaan pemeriksaan fasilitas produksi obat dan makanan;
- c. Pelaksanaan pemeriksaan fasilitas distribusi obat dan makanan dan fasilitas pelayanan kefarmasian;

- d. Pelaksanaan sertifikasi produk dan fasilitas produksi dan distribusi Obat dan Makanan;
- e. Pelaksanaan sampling Obat dan Makanan;
- f. Pelaksanaan pemantauan label dan iklan Obat dan Makanan;
- g. Pelaksanaan pengujian rutin Obat dan Makanan;
- h. Pelaksanaan pengujian Obat dan Makanan dalam rangka investigasi dan penyidikan;
- i. Pelaksanaan cegah tangkal, intelijen dan penyidikan terhadap pelanggaran ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang pengawasan Obat dan Makanan;
- j. Pelaksanaan pemantauan peredaran Obat dan Makanan melalui siber;
- k. Pengelolaan komunikasi, informasi, edukasi, dan pengaduan masyarakat di bidang pengawasan Obat dan Makanan;
- l. Pelaksanaan kerjasama di bidang pengawasan Obat dan Makanan;
- m. Pelaksanaan pemantauan, evaluasi, dan pelaporan di bidang pengawasan Obat dan Makanan;
- n. Pelaksanaan urusan tata usaha dan rumah tangga;
- o. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Badan.

Visi, Misi dan Budaya Organisasi

Badan Pengawas Obat dan Makanan Indonesia mempunyai Visi, Misi dan Budaya organisasi sebagai berikut:

Visi

“Obat dan Makanan yang aman, bermutu, dan berdaya saing untuk mewujudkan Indonesia maju yang berdaulat, mandiri, dan berkepribadian berlandaskan gotong royong”.

Misi

Untuk mewujudkan visi tersebut di atas, maka dibentuklah Misi Badan POM Republik Indonesia sebagai berikut:

1. Membangun SDM unggul terkait Obat dan Makanan dengan mengembangkan kemitraan bersama seluruh komponen bangsa dalam rangka peningkatan kualitas manusia Indonesia;
2. Memfasilitasi percepatan pengembangan dunia usaha Obat dan Makanan dengan keberpihakan terhadap UMKM dalam rangka membangun struktur ekonomi yang produktif dan berdaya saing untuk kemandirian bangsa;
3. Meningkatkan efektivitas pengawasan Obat dan Makanan serta penindakan kejahatan Obat dan Makanan melalui sinergi pemerintah pusat dan daerah dalam kerangka Negara Kesatuan guna perlindungan bagi segenap bangsa dan memberikan rasa aman pada seluruh warga;
4. Pengelolaan pemerintahan yang bersih, efektif, dan terpercaya guna memberikan pelayanan publik yang prima di bidang Obat dan Makanan.

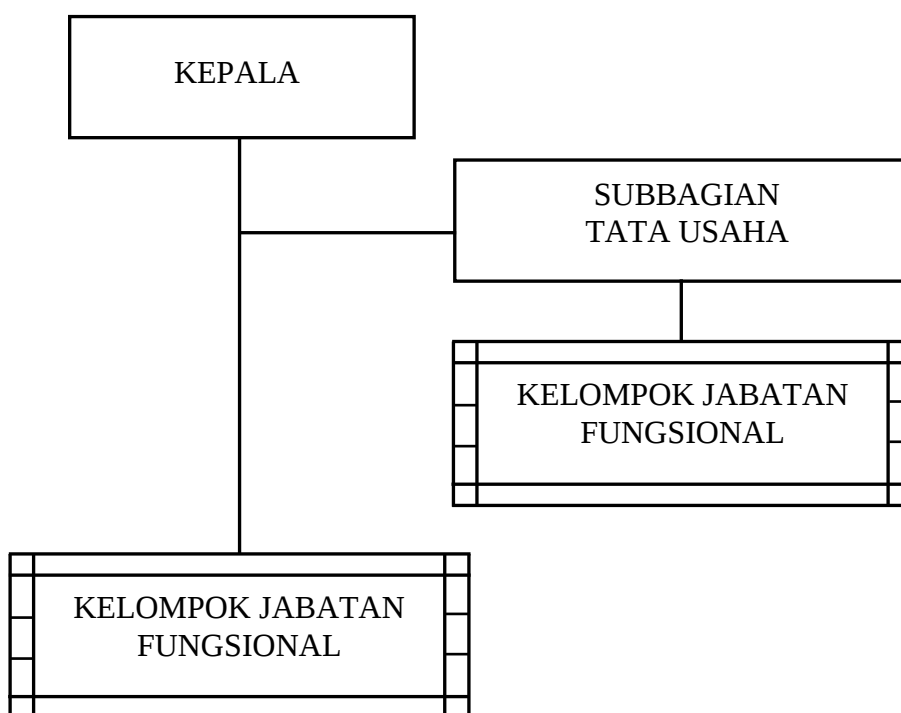
Budaya Organisasi

Budaya organisasi merupakan suatu nilai luhur sebagai landasan dalam melaksanakan tugas yang harus diyakini, dihayati, dan diamalkan oleh seluruh anggota organisasi. Nilai-nilai luhur yang hidup dan berkembang dalam organisasi tersebut menjadi ruh bagi seluruh anggota organisasi dalam bersikap dan bekerja. BPOM Indonesia memiliki budaya organisasi sebagai berikut:

- a. Profesional, menegakkan profesionalisme dengan integritas, objektivitas, ketekunan dan komitmen tinggi.
- b. Integritas, konsistensi dan keteguhan yang tak tergoyahkan dalam menjunjung nilai-nilai luhur dan keyakinan.
- c. Kredibilitas, dapat dipercaya dan diakui oleh masyarakat luas, nasional dan internasional.
- d. Kerja sama Tim, mengutamakan keterbukaan, saling percaya, dan Komunikasi yang Baik.
- e. Inovatif, mampu melakukan pembaharuan sesuai ilmu pengetahuan dan teknologi terkini.
- f. Responsif / Cepat Tanggap, antisipatif dan Responsif dalam mengatasi masalah.

Struktur Organisasi

Struktur organisasi BPOM di Pangkal Pinang menunjukkan susunan kelembagaan pada Unit Pelaksana Teknis (UPT) yang dipimpin oleh seorang Kepala. Kepala UPT dibantu oleh Subbagian Tata Usaha yang bertanggung jawab atas fungsi administratif, serta Kelompok Jabatan Fungsional yang melaksanakan tugas teknis sesuai keahlian dan kompetensi masing-masing. Susunan ini mencerminkan pembagian peran yang mendukung efisiensi pelaksanaan tugas pokok dan fungsi organisasi secara terpadu (BPOM, 2023). Struktur organisasi BPOM di Pangkal Pinang dapat dilihat pada gambar 1.1.



Gambar 1.1

Struktur Organisasi BPOM di pangkal Pinang

Sumber: Peraturan Kepala Badan POM Nomor 19 Tahun 2023

BPOM di Pangkal Pinang adalah UPT dari BPOM yang diklasifikasikan sebagai Balai Pengawas Obat dan Makanan yang selanjutnya disebut BPOM.

Susunan organisasi BPOM terdiri dari Kepala, Subbagian Tata Usaha dan Kelompok Jabatan Fungsional. Kepala BPOM memiliki tugas mengkoordinasikan pelaksanaan tugas teknis operasional di bidang pengawasan obat dan makanan pada wilayah kerja masing-masing sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Subbagian Tata Usaha mempunyai tugas melakukan penyusunan rencana, program dan anggaran, pengelolaan keuangan dan barang milik negara, teknologi informasi komunikasi, pemantauan, evaluasi dan pelaporan, urusan kepegawaian, tata laksana, kearsipan, tata persuratan, kerumahtanggaan dan administrasi penjaminan mutu. Kelompok Jabatan Fungsional mempunyai tugas memberikan pelayanan fungsional dalam pelaksanaan tugas dan fungsi jabatan pimpinan tinggi pratama, jabatan Administrator dan jabatan pengawas sesuai dengan bidang keahlian dan keterampilan (BPOM, 2023).

Cakupan Wilayah Pengawasan

Provinsi Kepulauan Bangka Belitung memiliki luas wilayah 16.690,13 km² yang sebagian besar wilayah perairannya mencapai 79,90%. Provinsi Kepulauan Bangka Belitung mempunyai 6 kabupaten dan 1 kota yaitu: Kabupaten Bangka, Kabupaten Bangka Tengah, Kabupaten Bangka Barat, Kabupaten Bangka Selatan, Kabupaten Belitung, Kabupaten Belitung Timur dan Kota Pangkal Pinang dengan jumlah kecamatan sebanyak 47 kecamatan dan jumlah desa/kelurahan sebanyak 381 (BPS, 2024).

BPOM di Pangkal Pinang mempunyai wilayah kerja Kabupaten Bangka, Kabupaten Bangka Tengah, Kabupaten Bangka Barat, Kabupaten Bangka Selatan dan Kota Pangkal Pinang sedangkan Loka POM Kabupaten Belitung mempunyai wilayah kerja Kabupaten Belitung, Kabupaten Belitung Timur (BPOM, 2023).

1.2. Latar Belakang Penelitian

Pelayanan pelanggan (*Customer Service*), secara umum, merujuk pada seluruh kegiatan yang ditujukan untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Melalui pelayanan ini, keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Dalam Kamus

Besar Bahasa Indonesia, pelayanan diartikan sebagai usaha untuk memenuhi kebutuhan orang lain, sedangkan melayani berarti membantu dalam menyiapkan apa yang diperlukan oleh seseorang (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1990: 415). Secara esensial, pelayanan merupakan serangkaian kegiatan yang berlangsung sebagai suatu proses. Proses pelayanan tersebut berlangsung secara rutin dan berkelanjutan, mencakup seluruh aspek kehidupan masyarakat, serta melibatkan aktivitas orang lain dalam memenuhi kebutuhan (Fitri, 2020).

Menurut Heryanto M (2012), efisiensi pelayanan dapat diartikan sebagai perbandingan optimal antara input dan output dalam proses pelayanan. Dalam konteks ideal, pelayanan dianggap efisien apabila birokrasi mampu menyediakan input, seperti biaya dan waktu, yang dapat meringankan beban masyarakat sebagai pengguna jasa. Selain itu, pada sisi output, birokrasi seharusnya dapat menghasilkan produk pelayanan yang berkualitas, terutama dalam hal biaya dan waktu. Sementara itu, efektivitas pelayanan yang diberikan oleh lembaga pemerintahan diukur dari sejauh mana tujuan organisasi tercapai dalam memberikan layanan kepada publik. Dengan demikian, hasil dari pelayanan publik sangat bergantung pada sikap lembaga dalam memprioritaskan pelayanan kepada masyarakat. Lebih lanjut, pelayanan publik harus dikelola oleh Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam kerangka manajemen birokrasi yang bersifat apolitik, dengan menekankan pada kualifikasi spesialisasi yang relevan, serta mendorong terciptanya koordinasi yang lebih luas, efektif, dan efisien. Hal ini bertujuan agar pelayanan publik dapat menjadi pusat keunggulan dalam penyampaian layanan kepada masyarakat (Fitri, 2020).

Penelitian mengenai pelayanan publik di Indonesia telah mengalami perkembangan yang signifikan dalam beberapa dekade terakhir, mencakup berbagai isu, termasuk keterbatasan sumber daya, kompleksitas birokrasi, dan korupsi. Studi yang dilakukan oleh Gaus et al. (2017) dan Mietzner (2015) menunjukkan bahwa masalah mendasar seperti korupsi yang meluas dan birokrasi yang rumit sering kali menjadi penghalang bagi efektivitas pelayanan publik. Penelitian oleh Mcleod & Palmer (2015) juga menekankan bahwa meskipun upaya

reformasi telah dilakukan, keterbatasan dalam kapasitas sumber daya manusia dan keuangan tetap menjadi hambatan utama. Di sisi lain, Turner et al. (2022) menambahkan bahwa pendekatan birokrasi tradisional yang masih dipertahankan di banyak instansi pemerintah menciptakan hambatan yang signifikan dalam penerapan inovasi (Adekamwa & Hasanuddin, 2024).

Pada tingkat global, terdapat perubahan signifikan dalam pendekatan penelitian terkait pelayanan publik yang semakin mengarah pada inovasi, termasuk penggunaan teknologi digital untuk meningkatkan efisiensi layanan (Androutsopoulou et al., 2017; Papavasiliou et al., 2019). Perubahan ini mencerminkan pergeseran paradigma dari metode tradisional menuju kebijakan dan pendekatan yang lebih modern serta inklusif (Aritonang, 2017). Namun, Harun et al. (2015) dan Turner et al. (2022) mengemukakan bahwa implementasi reformasi di Indonesia sering kali tidak menghasilkan hasil yang diharapkan, di mana terdapat kesenjangan antara kebijakan yang dirumuskan dan pelaksanaan di lapangan (Adekamwa & Hasanuddin, 2024).

Berbagai penelitian juga menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik sangat terkait dengan kepuasan dan kepercayaan masyarakat. Lanin & Hermanto (2019) mengungkapkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan memiliki dampak positif terhadap kepuasan publik, yang pada gilirannya berkontribusi pada peningkatan kepercayaan terhadap institusi pemerintah. Penelitian yang dilakukan oleh Alkraihi & Ameen (2022) serta Taufiqurokhman et al. (2024) mendukung temuan ini, menekankan bahwa efektivitas dan efisiensi dalam pelaksanaan pelayanan merupakan faktor kunci dalam mempertahankan kepercayaan publik. Meskipun demikian, masih terdapat banyak literatur yang membahas aspek-aspek ini secara terpisah, tanpa mengintegrasikannya secara komprehensif dengan faktor-faktor lain seperti reformasi kebijakan dan inovasi teknologi (Adekamwa & Hasanuddin, 2024).

Secara empiris, indikator utama dari pelayanan publik yang berkualitas dapat dilihat dari tingkat kepatuhan birokrasi dan tingkat kepuasan masyarakat. Meskipun keduanya merupakan dua sisi dari koin yang sama, urutan kejadian yang terjadi

sangat jelas: tidak mungkin ada kepuasan publik jika birokrasi tidak mematuhi sejumlah prasyarat dasar yang diperlukan (Kompas, 2025).

Visi utama reformasi birokrasi berfokus pada penyediaan pelayanan publik yang berstandar internasional (Road Map 2020-2024). Presiden Joko Widodo menetapkan transformasi sektor publik sebagai salah satu prioritas nasional (RPJMN 2020-2024). Apabila hanya sebagian dari delapan area perubahan yang berhasil diintervensi, birokrasi (governansi) akan berfungsi sebagai ekosistem pembangunan yang mendukung terwujudnya visi Indonesia yang unggul dalam jangka menengah dan panjang. Namun, terdapat paradoks jarak dalam memahami situasi yang ada. Jika kita menggunakan perspektif makro, reformasi tampak berjalan dengan sangat baik. Terlebih lagi, jika hanya mengandalkan persepsi positif yang diperoleh dari berbagai ajang penjurian nasional. Sebaliknya, jika kita mempersempit jarak dan menganalisis dari sudut pandang yang lebih dekat terhadap praktik-praktik nyata di lapangan, akan terlihat beragam gambaran yang sebagian besar kurang jelas (Kompas, 2025).

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 yang mengatur pelaksanaan Undang-Undang tersebut, mengharuskan penyelenggara untuk melibatkan masyarakat dalam proses penyelenggaraan Pelayanan Publik (Indonesia, 2009). Hal ini merupakan langkah strategis dalam membangun sistem pelayanan yang adil, transparan, dan akuntabel. Keterlibatan masyarakat menjadi semakin krusial dalam konteks pembangunan berkelanjutan, serta berpotensi untuk meningkatkan efektivitas kebijakan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam rangka melaksanakan amanat UU No. 25 tahun 2009 dan PP No. 96 Tahun 2012, telah disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 mengenai Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini dirancang untuk memberikan panduan kepada penyelenggara pelayanan dalam melibatkan masyarakat dalam evaluasi kinerja pelayanan publik, dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian yang dilakukan oleh masyarakat terhadap

penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan sembilan unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana dan prasarana, serta mekanisme konsultasi dan pengaduan (MenPANRB, 2017).

Pelayanan publik di negara kita sering kali dicirikan oleh proses yang berbelit-belit, biaya yang tinggi, serta petugas yang kurang kompeten. Padahal, pelayanan publik merupakan cerminan nyata dari kehadiran pemerintah yang dapat dirasakan langsung oleh masyarakat. Namun, jika kita analisis lebih dalam, terdapat banyak faktor yang berkontribusi terhadap buruknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Salah satu faktor utama adalah rendahnya kualitas Sumber Daya Manusia (SDM). Jumlah serta kualitas SDM yang tidak memadai berbanding lurus dengan tingkat pelayanan yang diterima masyarakat. Ketidakseimbangan antara jumlah petugas layanan dan jumlah penerima layanan dapat menimbulkan dampak negatif. Selain itu, banyak petugas yang memiliki latar belakang pendidikan yang kurang memadai, sehingga tidak memenuhi standar yang dibutuhkan untuk memberikan pelayanan yang optimal.

Kedua, maraknya praktik pungutan liar. Pelayanan yang berkualitas seharusnya bersifat transparan. Namun, apa yang terjadi ketika budaya mempermudah proses justru digantikan oleh kecenderungan untuk mempersulit? Masyarakat sebagai pengguna layanan publik perlu diberikan edukasi agar tidak terjebak dalam budaya memberikan uang sebagai bentuk terima kasih. Hal ini juga berlaku bagi petugas agar tidak menerima imbalan dalam bentuk apapun. Adanya kemungkinan untuk memperpanjang waktu penyelesaian layanan menciptakan celah bagi pengguna layanan untuk mengambil jalan pintas dengan memberikan suap kepada petugas. Dalam situasi ini, terbentuklah simbiosis mutualisme yang menciptakan kesan bahwa tidak ada pihak yang dirugikan atau melanggar. Akibatnya, budaya ini menyebar di kalangan masyarakat, di mana untuk mempercepat urusan, mereka merasa perlu memberikan uang tip (sogokan) kepada petugas (Ombudsman, 2025).

Ombudsman Republik Indonesia, sebagai lembaga pengawas pelayanan publik, telah melaksanakan penilaian terhadap penyelenggaraan pemerintahan di

tingkat kementerian/lembaga, pemerintah provinsi, serta pemerintah kabupaten/kota di seluruh Indonesia. Hasil penilaian yang dilakukan terhadap 25 kementerian, 14 lembaga, 34 pemerintah provinsi, 98 pemerintah kota, dan 415 pemerintah kabupaten pada tahun 2022 menunjukkan bahwa 52,96% dari total instansi berada dalam zona hijau. Dari total 586 instansi yang dinilai, sebanyak 272 instansi (46,42%) berhasil masuk ke zona hijau, 250 instansi (42,66%) berada di zona kuning, dan 64 instansi (10,92%) terklasifikasi dalam zona merah (Ombudsman, 2025).

Menurut Albrecht dan Zemke (1990), kualitas pelayanan publik merupakan hasil dari interaksi berbagai aspek, termasuk sistem pelayanan, sumber daya manusia yang menyediakan layanan, strategi, dan pelanggan. Kita harus mengakui bahwa pemerintah pusat telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Upaya tersebut mencakup peningkatan kesejahteraan petugas agar tidak melakukan pungutan liar, pelaksanaan lelang jabatan untuk mendapatkan pejabat yang kompeten, serta peningkatan pengawasan terhadap pelayanan. Namun, hasil yang dicapai masih terkesan stagnan. Mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, memberikan pelayanan publik yang prima dan berkualitas adalah tanggung jawab penyelenggara pelayanan publik. Dengan demikian, hal ini seharusnya dapat terwujud. Penyebabnya, seringkali terlihat kurangnya komitmen dari para pemimpin, baik di tingkat kementerian/lembaga maupun kepala daerah, dalam mewujudkan amanat UUD 1945. Dalam konteks pelayanan, penting untuk berpedoman pada standar pelayanan publik, seperti yang dinilai oleh Ombudsman RI. Standar pelayanan ini menjadi acuan bagi setiap instansi dalam memberikan layanan. Dengan demikian, setiap instansi memiliki kerangka kerja untuk melaksanakan segala sesuatunya sesuai dengan kebutuhan. Oleh karena itu, pimpinan setiap instansi perlu berupaya untuk melakukan pengawasan yang efektif terhadap penyelenggaraan pelayanan publik (Ombudsman, 2025).

Badan Pengawas Obat dan Makanan menyelenggarakan pelayanan publik untuk melaksanakan tugas pengawasan di bidang obat dan makanan. Standar

Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan komitmen Badan Pengawas Obat dan Makanan dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur (BPOM, 2018). Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi masyarakat dalam rangka pengawasan Obat dan Makanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan berupa pelayanan administratif dan teknis baik secara langsung maupun tidak langsung (BPOM, 2018).

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan BPOM di Pangkal Pinang sebagai salah satu penyedia layanan publik di Badan Pengawas Obat dan Makanan, 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.

Pada tahun 2024 ada 5 jenis layanan yang dilakukan oleh BPOM di Pangkal Pinang. Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, maka dilakukan survey terhadap kelima jenis layanan tersebut. Tabel 1.1 dibawah ini menyajikan data mengenai jenis pelayanan publik yang diselenggarakan oleh BPOM di Pangkal Pinang, beserta jumlah populasi dan sampel yang ditetapkan dalam survey. Layanan yang tercakup meliputi Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB), Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional Yang Baik Secara Bertahap, Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik, Pengujian Obat dan Makanan, serta Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan.

Tabel 1.1
Jenis Layanan yang dilakukan Survey Tahun 2024

NO	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	5	2
2	Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional Yang Baik Secara Bertahap	2	1
3	Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik	18	5
4	Pengujian Obat dan Makanan	24	6
5	Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	180	40
Jumlah		229	54

Sumber: Laporan Survey Kepuasan Masyarakat BPOM di Pangkal Pinang
Tahun 2024

Dalam penentuan jumlah responden, terlebih dahulu menghitung jumlah populasi penerima layanan pada periode sebelumnya dari setiap jenis layanan. Selanjutnya, dari jumlah populasi tersebut dilakukan perhitungan berdasarkan tabel Krejcie and Morgan sesuai PermenPAN dan RB nomor 14 tahun 2017 sehingga didapatkan jumlah minimum sampel yang akan dijadikan responden. Tabel di atas menunjukkan jumlah populasi dan sampel SKM BPOM Pangkal Pinang tahun 2024 (BPOM, 2024a)

Data demografi membantu memastikan bahwa responden survei mencerminkan komposisi populasi sasaran (misalnya berdasarkan usia, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan). Hal ini penting agar hasil survei benar-benar mewakili persepsi masyarakat secara umum, bukan hanya kelompok tertentu. Data Responden Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 dapat dilihat pada Tabel 1.2.

Tabel 1.2
Data Responden Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2024

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	29	53,70 %
		Perempuan	25	46,30 %
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	13	24,07 %
		D1/D2/D3	4	7,41 %
		D4/S1	30	55,56 %
		S2/Profesi/S3	7	12,96 %
3	Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	4	7,41 %
		PNS/TNI/Polri	29	53,70 %
		Pegawai Swasta	9	16,67 %
		Pegawai BUMN/D	0	0 %
		Wiraswasta	3	5,56 %
		Lainnya	9	16,67 %
4	Usia	≤ 25 Tahun	9	16,67 %
		26 – 30 Tahun	16	29,63 %
		31 – 35 Tahun	3	5,56 %
		36 – 40 Tahun	8	14,81 %
		≥ 40 Tahun	18	33,33 %

Sumber: Laporan Survey Kepuasan Masyarakat BPOM di Pangkal Pinang
Tahun 2024

Dari tabel diatas, dapat terlihat analisa pengelompokan responden berdasarkan karakteristik dari beberapa aspek mencakup jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan dan usia. Dari total responden terdapat 29 orang (53,70%) adalah laki-laki, sedangkan 25 orang (46,30%) adalah perempuan. Hal tersebut menunjukkan bahwa proporsi responden laki-laki sedikit lebih tinggi dibandingkan dengan perempuan. Dari aspek pendidikan, sebanyak 13 responden (24,07%) memiliki

pendidikan SMA/Sederajat yang menunjukkan bahwa hampir seperempat responden berada di tingkat pendidikan menengah. Sebanyak 4 responden (7,41%) memiliki pendidikan D1/D2/D3 yang mencerminkan jumlah yang relatif kecil di tingkat diploma. Ada 30 responden (55,56%) memiliki pendidikan D4/S1 yang merupakan mayoritas dalam kategori ini. Ada juga 7 responden (12,96%) memiliki pendidikan S2/Profesi/S3 yang menunjukkan adanya tingkat pendidikan tinggi diantara responden (BPOM, 2024a).

Berdasarkan karakteristik pekerjaan, Pelajar/Mahasiswa hanya berjumlah 4 responden (7,41%) yang menunjukkan responden dari kelompok ini relatif kecil. Sebanyak 29 responden (53,70%) bekerja sebagai PNS/TNI/Polri yang merupakan mayoritas dalam kategori pekerjaan. Wirausaha sebanyak 3 responden (5,56%) yang menunjukan keterwakilan kecil dari kelompok ini, sedangkan dari pegawai BUMN/D tidak ada keterwakilan sebagai responden (0%). Sisanya adalah responden yang termasuk dalam kategori lainnya berjumlah 9 responden (16,67%) yang mencakup pekerjaan yang tidak disebutkan dalam tabel (BPOM, 2024a).

Dari karakteristik usia dapat disimpulkan, sebanyak 9 responden (16,67%) berusia ≤ 25 tahun yang menunjukkan adanya keterwakilan dari kelompok usia muda. Responden terbanyak berada dalam rentang usia 26-30 tahun sebanyak 16 responden (29,63%) yang merupakan kelompok usia dominan. Hanya ada 3 responden (5,56%) yang berusia 31-35 tahun yang merupakan jumlah paling sedikit di kategori usia. Sisanya sebanyak 8 responden (14,81%) berusia antara 36-40 tahun.

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 (BPOM, 2024a). Hasil perbandingan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Pelayanan BPOM di Pangkal Pinang tahun 2023 dan 2024 berdasarkan sembilan unsur pelayanan publik. Masing-masing unsur menggambarkan aspek-aspek penting dalam penyelenggaraan layanan, mulai dari persyaratan layanan hingga sarana dan prasarana yang

mendukung. Nilai SKM per Unsur Pelayanan Tahun 2023 dan 2024 dapat dilihat pada tabel 1.3.

Tabel 1.3
Nilai SKM per Unsur Pelayanan Tahun 2023 dan 2024

Unsur Pelayanan		2023	2024	Naik/Turun
U1	Persyaratan	90,71	91,36	0,65
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	91,35	93,36	2,17
U3	Waktu Penyelesaian	91,56	92,59	1,03
U4	Biaya/Tarif	91,67	92,59	0,92
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	91,99	91,67	-0,32
U6	Kompetensi Pelaksana	94,87	94,14	-0,73
U7	Perilaku Pelaksana	96,47	96,30	-0,17
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	93,91	94,44	0,53
U9	Sarana dan Prasarana	90,38	91,98	1,60
Nilai SKM Unit Pelayanan		92,55	93,18	0,63

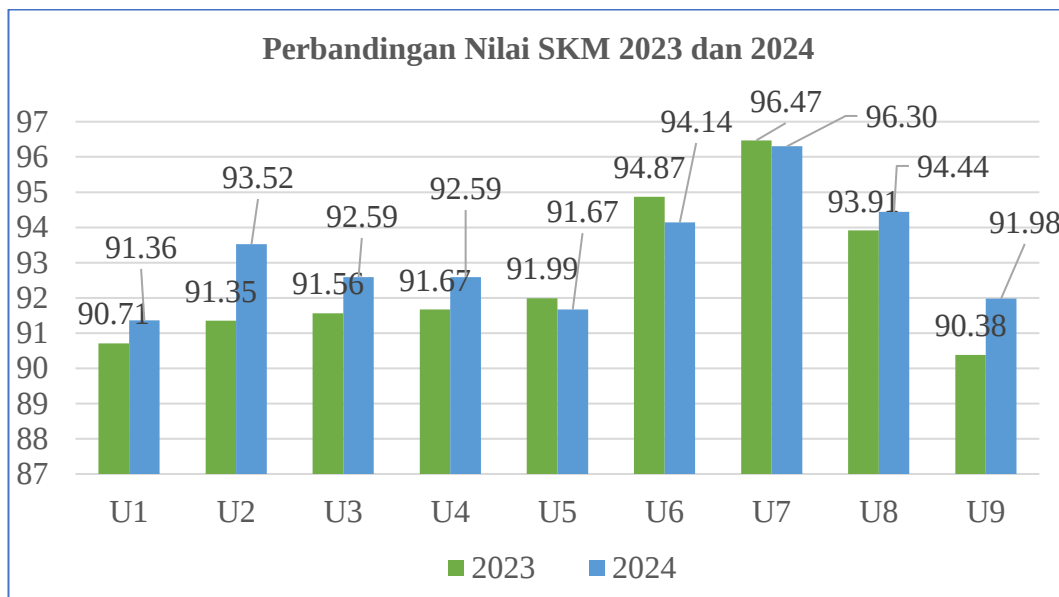
Sumber: Laporan Survey Kepuasan Masyarakat BPOM di Pangkal Pinang Tahun 2024

Berdasar tabel di atas menampilkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan dari tahun 2023 ke 2024. Nilai SKM unit pelayanan mengalami peningkatan dari 92,55 pada tahun 2023 menjadi 93,18 pada tahun 2024 dengan kenaikan sebesar 0,63 poin. Secara umum, hasil ini menunjukkan adanya peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan. Akan tetapi jika dilihat secara detail, ada perubahan nilai pada setiap unsur pelayanan. Unsur yang mengalami peningkatan yaitu Persyaratan meningkat dari 90,71 ke 91,36 (+0,65), menunjukkan bahwa masyarakat lebih puas dengan kemudahan persyaratan yang ditetapkan. Pada unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur mengalami peningkatan signifikan dari 91,35 ke 93,53 (+2,17) yang menunjukkan perbaikan dalam kejelasan dan kemudahan prosedur pelayanan. Waktu Penyelesaian meningkat dari 91,56 ke 92,59 (+1,03) menandakan adanya percepatan dalam penyelesaian layanan. Biaya/Tarif naik dari 91,67 ke 92,59

(+0,92) yang berarti tarif layanan semakin sesuai dengan ekspektasi pengguna layanan. Sarana dan Prasarana meningkat dari 90,38 ke 91,98 (+1,60) yang menandakan adanya peningkatan fasilitas pendukung layanan (BPOM, 2024a).

Ada 3 unsur yang mengalami penurunan berdasarkan tabel tersebut yaitu Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan mengalami sedikit penurunan dari 91,99 ke 91,67 (-0,32) yang menunjukkan adanya sedikit ketidaksesuaian antara harapan dan realitas layanan yang diberikan. Kompetensi Pelaksana menurun dari 94,87 ke 94,14 (-0,73) meskipun berada pada angka tinggi, namun perlu perhatian lebih agar tenaga pelaksana terus meningkatkan kompetensinya. Perilaku Pelaksana mengalami sedikit penurunan dari 96,47 ke 96,30 (-0,17) yang berarti ada sedikit perbedaan dalam interaksi antara pelaksana layanan dan masyarakat (BPOM, 2024a).

Untuk lebih memahami perbedaan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik BPOM Pangkal Pinang pada kurun waktu dua tahun berurutan. Berikut disajikan visualisasi perbandingan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) BPOM di Pangkalpinang pada tahun 2023 dan 2024 berdasarkan sembilan unsur pelayanan publik. Grafik ini menggambarkan perkembangan kualitas layanan dari tahun ke tahun berdasarkan persepsi masyarakat sebagai pengguna layanan sebagaimana dapat dilihat pada grafik 1.2.



Gambar 1.2

Perbandingan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) BPOM Pangkal Pinang Tahun 2023 dan 2024

Sumber: Laporan Survey Kepuasan Masyarakat BPOM di Pangkal Pinang Tahun 2024

Penilaian dilakukan terhadap sembilan unsur pelayanan (U1–U9), meliputi aspek persyaratan, mekanisme, waktu penyelesaian, biaya, spesifikasi layanan, kompetensi dan perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, serta sarana prasarana. Hasil nilai SKM per jenis layanan tahun 2024 dapat dilihat pada tabel 1.4.

Tabel 1.4 Hasil Nilai SKM per Jenis Layanan Tahun 2024

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM Per Layanan
Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	91,67	100,0	97,22	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	91,67	97,84

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM Per Layanan
Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional Yang Baik Secara Bertahap	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik	73,33	90,00	88,89	90,00	86,67	100,0	100,0	93,33	86,67	89,88
Pengujian Obat dan Makanan	100,0	100,0	97,22	97,22	97,22	97,22	97,22	97,22	97,22	97,84
Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	92,08	92,50	91,94	91,67	90,83	92,50	95,42	93,75	91,67	92,48

Sumber: Laporan Survey Kepuasan Masyarakat BPOM di Pangkal Pinang Tahun

2024

Berdasarkan tabel nilai SKM per layanan, dapat dilihat bahwa layanan dengan nilai tertinggi adalah Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik Secara Bertahap (CPOTB) dengan nilai sempurna (100,0) disemua unsur pelayanan, menunjukkan bahwa layanan ini sangat memuaskan tanpa adanya keluhan atau kekurangan dari masyarakat. Layanan Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB) memiliki nilai rata-rata 97,84 menunjukkan pelayanan yang baik dan hampir sempurna. Layanan Pengujian Obat dan Makanan juga memperoleh nilai 97,84 yang menandakan bahwa pelayanan ini dilakukan dengan standar yang baik. Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan memperoleh nilai 92,48, menunjukkan bahwa layanan ini sudah berjalan dengan baik, namun masih memiliki ruang untuk perbaikan. Layanan dengan nilai

terendah adalah Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB) yang mendapatkan nilai 89,88. Unsur U1(Persyaratan) pada layanan ini memiliki nilai 73,33 yang jauh lebih rendah dibanding unsur lainnya. Unsur U5 (Produk spesifikasi jenis layanan) juga cukup rendah dengan nilai 86,67 menunjukkan adanya kendala dalam pemenuhan standar pelayanan untuk aspek ini (BPOM, 2024a).

Namun, dalam realitasnya, masih terdapat berbagai keluhan dan tantangan dalam penyelenggaraan layanan publik di BPOM Pangkal Pinang (BPOM, 2024a). Berdasarkan masukan dari masyarakat dan pelaku usaha, masih terdapat sejumlah tantangan yang perlu menjadi perhatian dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di BPOM Pangkalpinang. Salah satu isu utama yang paling sering dikeluhkan adalah ketidakpastian waktu dan alur prosedural dalam proses perizinan dan registrasi produk, khususnya pada produk pangan olahan. Keterlambatan dan prosedur yang dinilai berbelit sering kali menjadi hambatan bagi pelaku usaha, terutama Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), dalam memperoleh izin edar produk mereka.

Selain itu, kurangnya sosialisasi alur izin melalui OSS (Online Single Submission) hingga produk dapat beredar secara legal menjadi kendala tersendiri. Beberapa pelaku usaha mengakui adanya kebingungan karena bahasa teknis atau perintah dalam sistem tidak dijelaskan secara detail, sehingga menimbulkan salah interpretasi dan dugaan-dugaan terhadap makna yang sebenarnya.

Tidak hanya dari sisi pelaku usaha, masyarakat umum juga menyampaikan perlunya sosialisasi yang konsisten dan berkelanjutan mengenai cara memilih dan mengolah makanan sehat, serta edukasi terkait keamanan produk kosmetik, obat, dan pangan kemasan. Hal ini penting untuk meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap perlindungan diri dari produk berisiko. Sejumlah pelaku usaha yang hendak mendaftarkan produknya juga masih menghadapi kendala karena kurangnya pemahaman terhadap persyaratan pendaftaran produk dan sertifikasi sarana. Ini menunjukkan perlunya pendekatan edukatif yang lebih sederhana, inklusif, dan terjangkau.

Dari sisi pengguna layanan, diketahui bahwa masyarakat belum memahami Standar Pelayanan Publik yang berlaku di BPOM Pangkalpinang. Bahkan, tidak semua konsumen mengetahui fasilitas dan sarana yang tersedia di ruang layanan publik karena tidak datang langsung atau karena informasi belum terkomunikasikan dengan optimal. Sebagai bentuk evaluasi ke depan, masyarakat dan pelaku usaha juga berharap adanya inovasi pelayanan yang berkelanjutan, baik dalam bentuk aplikasi digital, pelayanan online, maupun sistem informasi berbasis pengguna. Hal ini perlu diiringi dengan optimalisasi sistem digital yang ada saat ini agar lebih mudah diakses, ramah pengguna, dan mendukung efisiensi layanan publik.

Permasalahan yang dihadapi menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan masyarakat terhadap layanan BPOM dan realitas yang diterima. Oleh karena itu, diperlukan kajian yang lebih komprehensif mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan publik BPOM di Pangkal Pinang. Penelitian ini akan menggunakan pendekatan SERVQUAL untuk mengukur kualitas layanan berdasarkan lima dimensi utama, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan kepastian dan kepedulian. Selain itu, analisis SWOT akan diterapkan untuk mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman, guna merumuskan strategi yang lebih efektif dalam peningkatan kualitas layanan.

Namun, keberhasilan penelitian ini memerlukan evaluasi berbasis data, yang dapat diperoleh melalui analisis dengan pendekatan SERVQUAL dan SWOT. Berdasarkan situasi yang telah diuraikan, penelitian ini dinilai sangat relevan dan layak dilakukan. Hal ini dilatarbelakangi oleh meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang berkualitas, cepat, dan transparan. Di sisi lain, masih terdapat kesenjangan antara ekspektasi masyarakat dan realitas layanan yang diberikan, sehingga memerlukan analisis mendalam menggunakan pendekatan SERVQUAL untuk mengidentifikasi aspek-aspek layanan yang perlu ditingkatkan. Penelitian ini juga penting dalam mendukung upaya peningkatan kualitas layanan BPOM di Pangkalpinang, guna memperkuat kepuasan masyarakat serta meningkatkan efektivitas pengawasan terhadap produk obat dan makanan. Selain itu, penelitian ini menjadi bagian strategis dalam mendukung agenda reformasi

birokrasi dan pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (ZI-WBBM), yang memerlukan perbaikan layanan publik berbasis data dan evaluasi sistematis.

Peneliti tertarik untuk melakukan analisis kepuasan masyarakat pada kualitas layanan publik pada BPOM di Pangkal Pinang dengan menggunakan metode SERVQUAL dan SWOT. Kerangka kerja yang dikenal sebagai analisis SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats) berfungsi untuk mengidentifikasi elemen-elemen internal dan eksternal yang mempengaruhi industri atau sektor tertentu (Chopra et al., 2025). Faktor internal dalam matriks SWOT mencerminkan kekuatan dan kelemahan, sementara peluang dan ancaman berkaitan dengan faktor eksternal yang tidak dapat dipengaruhi secara langsung. Oleh karena itu, dalam beberapa kasus, kita hanya dapat melakukan penyesuaian terhadap faktor-faktor tersebut (Ranogajec et al., 2024).

1.3. Perumusan Masalah

BPOM di Pangkal Pinang berperan sebagai Unit Pelaksana Teknis (UPT) dari Badan POM RI yang bertanggung jawab dalam pengawasan obat dan makanan di wilayah Kepulauan Bangka. Sebagai instansi pelayanan publik, BPOM di Pangkal Pinang memberikan berbagai pelayanan yaitu Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB), Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional Yang Baik (CPOTB), Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik (CPPOB), Pengujian Obat dan Makanan, Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan (BPOM, 2024b).

Beberapa inovasi layanan digital serta pemenuhan sarana dan prasarana untuk mempercepat proses pelayanan dan meningkatkan transparansi. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik yang cepat, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat, BPOM di Pangkal Pinang telah mengembangkan sejumlah inovasi digital yang telah terbukti memberikan dampak positif. Inovasi-inovasi ini tidak hanya menjawab tantangan layanan konvensional, tetapi juga

mendukung proses transformasi digital yang inklusif dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan.

Salah satu inovasi utama adalah SILASMI-24 (Sistem Layanan Informasi dan Pengaduan Setiap Hari Melalui Online 24 Jam). Inovasi ini hadir sebagai platform layanan informasi dan kanal pengaduan yang dapat diakses oleh masyarakat dan pelaku usaha kapan pun dan di mana pun selama 24 jam. SILASMI-24 menjawab kebutuhan akan akses layanan yang cepat tanggap, serta menjadi sarana komunikasi dua arah yang efektif antara BPOM dan masyarakat. Selain itu, BPOM Pangkalpinang juga mengembangkan “Aku Kamu”, sebuah aplikasi berbasis digital yang digunakan untuk mencatat data pelanggan atau tamu yang berkunjung dan menerima layanan secara langsung. Dengan aplikasi ini, proses pencatatan kunjungan menjadi lebih tertib, sistematis, dan mudah ditelusuri, serta mendukung efisiensi dalam manajemen data layanan publik.

Adapun inovasi lainnya adalah SIPT (Sistem Informasi Pelaporan Terpadu), yang terintegrasi dengan sistem pengawasan di lingkungan Badan POM. SIPT mempermudah proses pelaporan dan koordinasi antar unit kerja, sehingga pengambilan keputusan dapat dilakukan secara lebih cepat, akurat, dan berbasis data. Ketiga inovasi ini telah dimanfaatkan secara aktif oleh masyarakat dan pelaku usaha, dan menjadi bagian dari komitmen BPOM Pangkalpinang dalam mendukung proses digitalisasi pelayanan publik. Ke depan, penguatan sistem, peningkatan literasi digital, dan pemutakhiran fitur layanan akan terus dikembangkan sebagai upaya mewujudkan pelayanan publik yang adaptif, inovatif, dan berkelanjutan.

Sebagai instansi yang bertugas menjamin keamanan dan mutu obat serta makanan yang beredar di masyarakat, BPOM di Pangkalpinang terus melakukan upaya perbaikan layanan publik. Namun demikian, dalam implementasinya masih terdapat beberapa tantangan strategis yang perlu mendapatkan perhatian.

Pertama, waktu penyelesaian layanan, khususnya terkait registrasi produk dan pengujian laboratorium, masih dirasakan belum optimal oleh sebagian masyarakat dan pelaku usaha. Proses yang memerlukan validasi teknis dan

administratif ini kerap memerlukan waktu lebih lama dari ekspektasi, sehingga memengaruhi kepuasan pengguna layanan.

Kedua, kurangnya pemahaman masyarakat dan pelaku usaha terhadap regulasi keamanan pangan dan obat menjadi hambatan tersendiri. Hal ini menyebabkan kesalahan dalam pemenuhan persyaratan, misinterpretasi dokumen, serta keraguan dalam proses pendaftaran atau konsultasi, terutama pada sektor UMKM yang membutuhkan pendekatan edukatif yang lebih sederhana.

Ketiga, meskipun BPOM telah mengembangkan berbagai inovasi digital seperti SILASMI-24 dan aplikasi layanan lainnya, keterbatasan sarana dan infrastruktur digitalisasi masih menjadi tantangan. Tidak semua layanan telah terintegrasi secara optimal dan belum semua masyarakat memiliki kemampuan atau akses yang memadai untuk memanfaatkan teknologi tersebut secara maksimal.

Keempat, meskipun kanal pengaduan masyarakat telah tersedia, seperti melalui SILASMI-24, respon terhadap pengaduan masih perlu ditingkatkan, baik dari segi kecepatan tanggapan maupun efektivitas tindak lanjutnya. Penguatan sistem back-office dan monitoring pengaduan menjadi aspek penting dalam membangun kepercayaan publik.

Kelima, terdapat kesenjangan antara harapan dan persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan, yang harus dievaluasi secara berkala melalui survei kepuasan masyarakat dan metode analisis lainnya. Evaluasi ini penting untuk mengidentifikasi aspek layanan yang masih lemah serta merumuskan strategi peningkatan layanan yang tepat sasaran.

Melalui penguatan manajemen layanan, peningkatan kapasitas SDM, serta pemanfaatan teknologi informasi, tantangan-tantangan ini diharapkan dapat diatasi guna mewujudkan pelayanan publik yang lebih responsif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Berdasarkan tantangan tersebut, diperlukan analisis kepuasan masyarakat terhadap layanan publik BPOM di Pangkal Pinang guna mengidentifikasi kesenjangan layanan (service gap), faktor penyebabnya, serta strategi peningkatan kualitas layanan melalui pendekatan SERVQUAL dan SWOT.

Pendekatan SERVQUAL dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan cara mengidentifikasi dan menjembatani kesenjangan antara harapan pelanggan dan persepsi terhadap layanan yang diterima. Melalui lima dimensi utama — tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati) — SERVQUAL membantu mengukur dan mengevaluasi aspek-aspek penting dari pengalaman pelanggan. Dengan mengidentifikasi gap layanan, seperti ketidaksesuaian antara ekspektasi dan realisasi layanan, organisasi dapat menentukan titik lemah pelayanan dan merancang solusi yang lebih tepat sasaran (Tambunan, 2023).

Selain sebagai alat ukur, SERVQUAL juga berfungsi sebagai alat diagnosis strategis yang mendukung penyusunan strategi perbaikan layanan. Hasil analisis dapat digunakan untuk merancang pelatihan staf, memperbaiki prosedur operasional, meningkatkan infrastruktur, dan menyesuaikan pola komunikasi dengan masyarakat. Dengan evaluasi yang dilakukan secara rutin, pendekatan ini turut mendorong terbentuknya budaya organisasi yang berorientasi pada kepuasan pelanggan dan perbaikan berkelanjutan, sejalan dengan prinsip reformasi birokrasi dan pelayanan publik yang prima (Tambunan, 2023).

Pendekatan SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats) merupakan alat strategis yang efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui pemetaan menyeluruh terhadap kondisi internal dan eksternal organisasi. Dengan mengidentifikasi kekuatan seperti keunggulan sumber daya manusia atau infrastruktur, serta kelemahan seperti keterbatasan pelatihan atau sistem informasi, organisasi dapat memahami posisi riilnya dalam memberikan layanan publik. Di sisi lain, peluang seperti perkembangan teknologi dan kerja sama lintas sektor dapat dimanfaatkan secara optimal, sementara ancaman seperti perubahan kebijakan atau persaingan lintas profesi perlu diantisipasi dengan strategi adaptif (Chopra et al., 2025).

Analisis SWOT tidak hanya menjadi alat identifikasi, tetapi juga panduan dalam merumuskan strategi konkret. Strategi SO berfokus pada pemanfaatan kekuatan untuk menangkap peluang, strategi WO mengarahkan pada perbaikan

kelemahan dengan dukungan peluang yang ada, strategi ST digunakan untuk melindungi organisasi dari ancaman dengan kekuatan internal, sementara strategi WT ditujukan untuk meminimalkan risiko akibat kelemahan dan ancaman yang bersinggungan. Dengan demikian, penerapan SWOT memungkinkan organisasi pelayanan publik, termasuk lembaga pengawas seperti BPOM, untuk merancang perbaikan layanan secara terarah, responsif terhadap tantangan, dan berkelanjutan dalam menjawab kebutuhan masyarakat (Chopra et al., 2025).

1.3.1 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, terdapat beberapa permasalahan utama yang menjadi fokus dalam penelitian ini. Oleh karena itu, penelitian ini akan menjawab pertanyaan-pertanyaan berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan publik BPOM di Pangkal Pinang berdasarkan metode SERVQUAL dan persepsi Anti Korupsi?
2. Bagaimana pengaruh dimensi SERVQUAL dan persepsi anti korupsi terhadap kepuasaan masyarakat pada layanan publik BPOM di Pangkal Pinang?
3. Bagaimana analisis SWOT dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan publik BPOM di Pangkalpinang?
4. Apa strategi yang dapat diterapkan BPOM Pangkal Pinang untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik yang diberikan?

1.3.2. Batasan Penelitian

Agar penelitian ini tetap fokus dan tidak melebar, beberapa batasan yang perlu diperhatikan adalah sebagai berikut:

a. Ruang Lingkup Penelitian

1. Penelitian ini hanya akan menganalisis kepuasan masyarakat terhadap layanan publik yang diberikan oleh BPOM di Pangkal Pinang, sehingga tidak mencakup layanan publik BPOM di daerah lain.

2. Fokus layanan yang dievaluasi adalah pelayanan Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB), Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional Yang Baik (CPOTB), Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik (CPPOB), Pengujian Obat dan Makanan, Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan.

b. Metode Penelitian

1. Penelitian menggunakan metode SERVQUAL untuk mengukur kepuasan masyarakat berdasarkan lima dimensi utama: bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan kepastian (assurance), dan kepedulian (empathy).
2. Pendekatan SWOT hanya digunakan untuk menganalisis faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi strategi peningkatan layanan, bukan untuk analisis organisasi secara keseluruhan.

c. Responden Penelitian

1. Responden dalam penelitian ini terbatas pada masyarakat atau pelaku usaha yang telah menerima layanan BPOM Pangkal Pinang, bukan seluruh masyarakat umum.
2. Jumlah dan karakteristik responden akan ditentukan berdasarkan teknik pengambilan sampel yang representatif menggunakan purposive sampling dalam jumlah tertentu.

d. Periode Waktu Penelitian

1. Data yang digunakan dalam penelitian ini terbatas pada periode tahun 2024-2025 agar tetap relevan dengan kondisi layanan publik saat ini.
2. Penelitian ini tidak membahas tren kepuasan layanan dalam jangka panjang atau perubahan yang terjadi di masa lalu.

e. Variabel yang diteliti

1. Fokus variabel dalam penelitian ini adalah kesenjangan antara harapan dan persepsi masyarakat terhadap layanan publik (gap SERVQUAL), serta faktor internal dan eksternal dalam SWOT.
2. Penelitian ini tidak akan membahas variabel lain di luar kepuasan masyarakat, seperti aspek kebijakan regulasi nasional atau perbandingan dengan instansi lain di luar BPOM.

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kondisi terkini dalam organisasi khususnya pada bagian layanan publik, mengidentifikasi kesenjangan layanan (*service gap*), menganalisis faktor-faktor penyebabnya, serta merumuskan strategi perbaikan berbasis pendekatan SERVQUAL dan analisis SWOT agar layanan BPOM di Pangkal Pinang lebih optimal dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Berdasarkan uraian mengenai kondisi layanan publik BPOM di Pangkal Pinang saat ini, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan publik BPOM di Pangkal Pinang dengan menggunakan metode SERVQUAL untuk mengidentifikasi kesenjangan antara harapan dan realitas pelayanan.
2. Menganalisis pengaruh dimensi Servqual yaitu bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan kepastian (*assurance*), kepedulian (*empathy*) serta persepsi anti korupsi terhadap kepuasan masyarakat pada layanan publik BPOM di Pangkal Pinang.
3. Mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman (SWOT) pada layanan publik BPOM di Pangkal Pinang untuk mendapatkan pemetaan strategi peningkatan kualitas layanan yang lebih komprehensif.
4. Merumuskan strategi peningkatan kualitas layanan publik BPOM di Pangkal Pinang berdasarkan hasil analisis SERVQUAL dan SWOT guna meningkatkan kepuasan masyarakat.

1.5. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis, terutama dalam peningkatan kualitas layanan publik BPOM di Pangkal Pinang. Berikut adalah manfaat yang dapat diperoleh:

1.5.1 Manfaat Teoritis/Akademis

- a. Menambah wawasan akademik dalam bidang manajemen pelayanan publik, khususnya dalam penerapan metode SERVQUAL dan SWOT untuk mengukur dan meningkatkan kepuasan masyarakat.
- b. Memperkaya kajian ilmiah mengenai kualitas layanan publik di instansi pemerintahan, khususnya dalam konteks pengawasan obat dan makanan.
- c. Menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya dalam pengembangan strategi peningkatan layanan publik berbasis data empiris dan metode yang telah teruji.

1.5.2 Manfaat Praktis

a. Bagi BPOM di Pangkal Pinang

1. Memberikan evaluasi objektif terhadap kualitas layanan publik berdasarkan persepsi masyarakat.
2. Mengidentifikasi gap layanan yang masih perlu diperbaiki, baik dari aspek kecepatan layanan, pemanfaatan teknologi, maupun profesionalisme SDM.
3. Menyediakan rekomendasi strategi peningkatan layanan, termasuk optimalisasi inovasi digital, peningkatan responsivitas layanan, dan penyederhanaan prosedur pelayanan publik.
4. Mendukung pencapaian Zona Integritas menuju Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (ZI-WBBM) melalui peningkatan transparansi dan efisiensi layanan.

b. Bagi Masyarakat dan Pelaku Usaha

1. Masyarakat dan pelaku usaha mendapatkan layanan yang lebih cepat, transparan, dan berkualitas, sehingga memudahkan mereka dalam

proses perizinan, registrasi, serta konsultasi terkait keamanan obat dan makanan.

2. Meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap regulasi BPOM, sehingga mereka lebih memahami pentingnya produk yang aman, bermutu, dan terdaftar secara resmi.

c. Bagi Pemerintah dan Instansi Terkait

1. Memberikan masukan bagi kebijakan layanan publik yang lebih berorientasi pada kepuasan masyarakat.
2. Mendukung sinergi antara BPOM di Pangkal Pinang dengan pemerintah daerah dan stakeholder terkait dalam pengawasan obat dan makanan serta pemberdayaan UMKM pangan olahan.

1.6. Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Berisi tentang sistematika dan penjelasan ringkas laporan penelitian yang terdiri dari BAB I sampai BAB V dalam laporan penelitian

a. BAB 1 PENDAHULUAN

Bagian ini merupakan penjelasan secara umum, ringkas dan padat yang menggambarkan dengan tepat isi penelitian. Isi BAB ini meliputi: Gambaran Umum Objek Penelitian, Latar Belakang Penelitian, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian Dan Sistematika Penulisan Tugas Akhir.

b. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bagian ini berisi teori dari umum sampai khusus, disertai penelitian terdahulu dan dilanjutkan dengan kerangka pemikiran penelitian yang diakhiri dengan hipotesis jika diperlukan.

c. BAB III METODE PENELITIAN

Bagian ini menegaskan pendekatan, metode dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis temuan yang dapat menjawab masalah penelitian. BAB ini meliputi uraian tentang: Jenis Penelitian, Operasional Variabel, Populasi

Dan Sampel (Untuk Kuantitatif) / Situasi Sosial (Untuk Kualitatif), Pengumpulan Data, Uji Validitas Dan Reliabilitas, Serta Teknik Analisis Data.

d. BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian dan pembahasan diuraikan secara sistematis sesuai dengan perumusan masalah serta tujuan penelitian dan disajikan dalam sub judul tersendiri. Bab ini berisi dua bagian. Bagian pertama menyajikan hasil penelitian dan bagian kedua menyajikan pembahasan atau analisis dari hasil penelitian. Setiap aspek pembahasan hendaknya dimulai dari hasil analisis data, kemudian diinterpretasikan dan selanjutnya diikuti oleh penarikan kesimpulan. Dalam pembahasan sebaiknya dibandingkan dengan penelitian-penelitian sebelumnya atau landasan teoritis yang relevan.

e. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan merupakan jawaban dari pertanyaan penelitian, kemudian menjadi saran yang berkaitan dengan manfaat penelitian.