BADAN POM

LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT JANUARI

BALAI BESAR POM di YOGYAKARTA
TAHUN 2023

HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

BULAN JANUARI 2023

1. LATAR BELAKANG

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel.

Diberlakukannya Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, memberikan pedoman bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerjapelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Balai Besar POM di Yogyakarta, maka perlu diselenggarakan survei pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diterima, yaitu melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

SurveiKepuasan Masyarakat (SKM) merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Hasil survei sangat penting sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyedia layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan terbaik dapat segera dicapai, dan akhirnya dapat memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat akan hak-hak mereka sebagai warga negara.

2. DASAR PELAKSANAAN

a. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-
c. Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
d. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

3. TUJUAN

a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
b. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
c. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

4. UNSUR DALAM SURVEY

Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM BBPOM di Yogyakarta yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif (U1)
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan (U2)
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan (U3)
4. **Biaya/tarif** : Biaya/tarif adalah informasi biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara, yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat (U4)
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan (U5).
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman (U6)
7. **Perilaku pelaksana :** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan (U7)
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan :** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut (U8)
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak/gedung (U9)

5. PELAKSANAAN KEGIATAN

Survei dilaksanakan pada bulan Januari 2023 dengan jumlah responden sebanyak 20 orang. Metoda survey secara langsung dan melalui link survey. Metoda langsung dengan memberikan form survey secara manual kepada pengunjung yang datang langsung ke kantor pelayanan publik BBPOM di Yogyakarta. Metoda melalui link survey https://bit.ly/SKMBBPOMYogyakarta diberikan kepada konsumen dengan layanan secara daring atau masyarakat umum yang bisa mengakses form di website BBPOM Yogyakarta.

Berdasarkan hasil pengumpulan data, responden penerima layanan yaitu :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	13	43 %
		Perempuan	17	57 %
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	10	33 %
		DI/D2/D3	1	3 %
		D4/S1	14	47 %
		S2/Profesi/S3	5	17 %
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	5	17 %
		Pegawai Swasta	8	27 %
		Wiraswasta	9	30 %
		Pelajar/Mahasiswa	0	0
		Lainnya	6	20 %
4	Usia	≤ 25 Tahun	9	30 %
		26 – 30 Tahun	4	13 %
		31 – 35 Tahun	6	20 %
		36 – 40 Tahun	4	13 %
		≥ 41 Tahun	7	23 %

Pengisian survey terdiri dari 9 unsur sesuai Permenpan nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik,. Penilaian terdiri dari 4 skala dengan skala terendah nilai 1 dan skala tertinggi nilai 4.

Hasil analisa SKM di Bulan Januari :

Ket	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai
Layanan Informasi	91	92	93	100	92	96	97	98	96	**95**
Layanan Pengujian	100	100	100	100	100	100	100	100	100	**100**
Perhitungan Total	**92.5**	**93.3**	**94.2**	**100**	**93.3**	**96.7**	**97.5**	**98.3**	**96.7**	**95.83**

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa untuk layanan informasi memiliki nilai 95 sedangkan untuk layanan pengujian memperoleh nilai 100. Semua responden memberikan nilai dengan skala 3 – 4, nilai SKM secara keseluruhan adalah 95,83. Untuk pengisian saran dan usulan, semua responden memberikan masukan yang positif serta apresiasi bagi petugas yang telah melakukan pelayanan dengan baik.

Keterangan:



: Mutu Pelayanan A (Sangat Baik; 88,31 – 100,00)

: Mutu Pelayanan B (Baik; 76,61 - 88,30)

: Mutu Pelayanan C (Kurang Baik; 65,00 – 76,60)

: Mutu Pelayanan D (Tidak Baik; 25,00 – 64,99)

Dari tabel di atas terlihat bahwa nilai untuk tiap unsur berada pada kisaran 92,5 - 100 yang artinya berada pada kriteria layanan Sangat Baik

6. REKOMENDASI RENCANA TINDAK LANJUT SKM BULAN JANUARI

- Berdasarkan masukan dari pelanggan terdapat saran yaitu agar ada waktu penyuluhan terkait prosedur pendaftaran/ijin edar apabila ingin membuat bisnis seperti UMKM ke kampus yang fakultasnya ada kaitannya.
- Analisa penyebab adalah lapangan kerja yang terbatas sehingga bagi mahasiswa yang telah lulus kuliah, dianjurkan untuk menciptakan lapangan kerja dengan usaha di bidang Obat dan Makanan sehingga diperlukan informasi terkait tentang pendaftaran/ijin edar.
- Rencana tindak lanjut, sosialisasi prosedur pendaftaran/ijin edar melalui media sosial dan adanya pelaksanaan PAGC (pangan aman goes to campus) yang menjadi agenda rutin Badan POM kerjasama denga Kementrian Pendidikan.

Yogyakarta, 11 Februari 2023

Kepala BBPOM di Yogyakarta

BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI YOGYAKARTA BADAN POM

Dra. Triorsanti Mustikawati, Apt.

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BULAN JANUARI TAHUN 2023

1. PENGOLAHAN DATA

Pengolahan data hasil survei kepuasaan masyarakat telah dilakukan terhadap 30 kuesioner dari pelanggan Layanan Informasi dan Pengaduan, Pengujian sampel pihak ketiga, Surat Keterangan Impor dan Surat Keterangan Ekspor. Masing-masing kuesioner terdapat 9 unsur atau faktor yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusun indeks kepuasaan masyarakat terhadap kinerja unit pelayanan. Unsur ini dinilai dengan sistem skor yang telah ditetapkan. Dari beberapa unsur yang dinilai ada beberapa pelanggan yang tidak mengisi sehingga diberikan skor 0. Mekanisme pengolahan data sesuai Permenpan Nomor 14 Tahun 2017.

2. ANALISIS

Analisa data dan informasi tingkat kepuasaan masyarakat diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif dilakukan dengan memberikan kriteria terhadap indeks kepuasaan masyarakat. Hasil survey kepuasaan masyarakat dengan kriteria sebagai berikut :

Nilai Konversi IKM	Mutu pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
88,31 – 100,00	A	Sangat Baik
78,01 – 88,30	B	Baik
65,00 – 78,80	C	Kurang Baik
25,00 – 64,99	D	Tidak Baik

Analisis kepuasan pelanggan untuk bulan **JANUARI 2023** diperoleh skor **95,83** masuk dalam kriteria **Sangat Baik**.

3. SIMPULAN DAN REKOMENDASI

Simpulan: Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 95,83 dengan skor **Sangat Baik**

Tertinggi pada Biaya/Tarif (U4) dengan skor 100

Terendah pada Persyaratan (U1) dengan skor 92,50 namun masih berkriteria sangat baik.

Rekomendasi :

Analisa Kepuasan Pelanggan nilai 1 dan 2 berjumlah 0 orang

Pendapat Responden kurang Baik (b)	Tindak Lanjut
NIHIL	-

Yogyakarta, 6 Februari 2023
Penanggung Jawab

Etty Rusmawati, STP
NIP. 19700129 199803 2 001

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BULAN JANUARI TAHUN 2023

UNIT PELAYANAN : Unit Pelayanan Publik-BBPOM Di Yogyakarta
ALAMAT : Jalan Tompeyan I,Tegalrejo, Yogyakarta
Telp/Fax : (0274) 552250

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KETERANGAN
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	1. Layanan Informasi dan Pengaduan
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
230101	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
230102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230103	3	3	4	4	3	3	4	3	3	
230104	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
230105	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
230106	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230108	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230109	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
230110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230111	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230113	4	3	3	4	3	3	4	4	4	
230114	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
230115	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
230116	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
230117	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
230118	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230119	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
230120	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230121	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
230122	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230123	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230124	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230125	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
Jumlah Kuesioner	25									
Jumlah Nilai per Unsur	91	92	93	100	92	96	97	98	96	
NRR Per Unsur = Jml nilai per unsur/Jml kuesioner yang terisi	3,6	3,7	3,7	4,0	3,7	3,8	3,9	3,9	3,8	
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111*)	0,40	0,41	0,41	0,44	0,41	0,43	0,43	0,44	0,43	
IKM **)	95,00									
	91,00	92,00	93,00	100,00	92,00	96,00	97,00	98,00	96,00	

Keterangan :
U1 s.d. U9 = Unsur pelayanan
NRR = Nilai rata-rata
IKM = Indeks Kepuasaan masyarakat
*) = Jumlah NRR IKM tertimbang
**) = IKM Unit pelayanan x 25

Kriteria :

Nilai Konversi IKM	Mutu pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
88,31 – 100,00	A	Sangat Baik
78,01 – 88,30	B	Baik
65,00 – 78,80	C	Kurang Baik
25,00 – 64,99	D	Tidak Baik

Kriteria :

Nilai Konversi IKM	Mutu pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
88,31 – 100,00	A	Sangat Baik
78,01 – 88,30	B	Baik
65,00 – 78,80	C	Kurang Baik
25,00 – 64,99	D	Tidak Baik

UMPAN BALIK BULAN JANUARI TAHUN 2023

No	Saran dan Masukan	Petugas	Tindak lanjut
1	- Sering/ada waktu untuk penyuluhan terkait produser pendaftaran/ijin edar apabila ngin membuat bisnis seperti UMKM ke kampus yang fakultasnya ada kaitannya - Mohon dipertahankan untuk standar pelayanan sangat baik dan bagus - Tidak ada saran, sudah bagus semua!	Sugeng	1. Prosedur pendaftaran/ijin edar sudah dipublikasikan melalui media sosial dan website BBPOM Yogyakarta, untuk sosialisasi ke kampus saat ini melalui mahasiswa program PAGC (Pangan Aman Goes to Campus) dimana mahasiswa dididik untuk prosedur ijin edar. Bagi pelaku usaha baru ada program pendampingan, dimana semua UMKM bida mendaftar untuk dilakukan pendampingan. 2. Sebagai unit yang telah meraih predikat Pelayanan Prima, kepuasan konsumen merupakan yang utama. Diperlukan saran membangun untuk perbaikan berkelanjutan.
2	- Respon cepat petugas ramah dan kompeten - Selalu tetap tingkatkan pelayanan prima - Terima kasih atas support kepada kami pelaku usaha sukses dunia akhirat	Sri S	
3	- Tingkatkan terus pelayanannya, semoga semakin baik	Artika	

Yogyakarta, 6 Februari 2023
Penanggung Jawab

Etty Rusmawati, STP
NIP. 19700129 199803 2 001

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BULAN JANUARI TAHUN 2023

UNIT PELAYANAN : Unit Pelayanan Publik-BBPOM Di Yogyakarta
ALAMAT : Jalan Tompeyan I,Tegalrejo, Yogyakarta
Telp/Fax : (0274) 552250

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KETERANGAN
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	2. Pengujian Sampel Pihak Ketiga
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
230101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230103	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230104	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230105	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Jumlah Kuesioner	5									
Jumlah Nilai per Unsur	20	20	20	20	20	20	20	20	20	
NRR Per Unsur = Jml nilai per unsur/Jml kuesioner yang terisi	**4,0**	**4,0**	**4,0**	**4,0**	**4,0**	**4,0**	**4,0**	**4,0**	**4,0**	
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111*)	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	
IKM **)	100,00									
	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	

Keterangan :
U1 s.d. U9 = Unsur pelayanan
NRR = Nilai rata-rata
IKM = Indeks Kepuasaan masyarakat
*) = Jumlah NRR IKM tertimbang
**) = IKM Unit pelayanan x 25

Kriteria :

Nilai Konversi IKM	Mutu pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
88,31 – 100,00	A	Sangat Baik
78,01 – 88,30	B	Baik
65,00 – 78,80	C	Kurang Baik
25,00 – 64,99	D	Tidak Baik

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BULAN JANUARI TAHUN 2023

UNIT PELAYANAN : Unit Pelayanan Publik-BBPOM Di Yogyakarta
ALAMAT : Jalan Tompeyan I,Tegalrejo, Yogyakarta
Telp/Fax : (0274) 552250

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KETERANGAN
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
230101	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
230102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230103	3	3	4	4	3	3	4	3	3	
230104	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
230105	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
230106	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230108	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230109	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
230110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230111	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230113	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230114	4	3	3	4	3	3	4	4	4	
230115	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
230116	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
230117	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
230118	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
230119	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230120	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
230121	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230122	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
230123	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230124	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230125	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230126	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
230127	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230128	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230129	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230130	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Jumlah Kuesioner	30									
Jumlah Nilai per Unsur	111	112	113	120	112	116	117	118	116	
NRR Per Unsur = Jml nilai per unsur/Jml kuesioner yang terisi	3,7	3,7	3,8	4,0	3,7	3,9	3,9	3,9	3,9	
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111*)	0,41	0,41	0,42	0,44	0,41	0,43	0,43	0,44	0,43	
IKM **)	95,83									
	92,50	93,33	94,17	100,00	93,33	96,67	97,50	98,33	96,67	

Keterangan :

U1 s.d. U9 = Unsur pelayanan
NRR = Nilai rata-rata
IKM = Indeks Kepuasaan masyarakat
*) = Jumlah NRR IKM tertimbang
**) = IKM Unit pelayanan x 25

ANALISA TREN PER UNSUR PELAYANAN
BULAN JANUARI TAHUN 2023

	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata IKM
U1	Persyaratan	92,50
U2	Prosedur	93,33
U3	Waktu Pelayanan	94,17
U4	Biaya/ Tarif	100,00
U5	Produk Layanan	93,33
U6	Kompetensi Pelaksana	96,67
U7	Perilaku Pelaksana	97,50
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	98,33
U9	Sarana dan Prasarana	96,67
	95,83	

