BADAN POM

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

JANUARI 2024



BALAI BESAR POM DI YOGYAKARTA
2024

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
JANUARI 2024

BAB I. PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan serta dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Yogyakarta (BBPOM di Yogyakarta) sebagai salah satu penyedia layanan publik di Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

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

Survei Kepuasan 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.

B. DASAR PELAKSANAAN

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-
3. Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
4. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
5. Peraturan Badan POM no 22 tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan POM

C. TUJUAN

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh BBPOM di Yogyakarta.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerjapenyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.
5. Mendorong pencapaian kinerja dan komitmen antikorupsi pada unit pelayanan di Badan POM dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unitpelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Badan POM;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan;
7. Diketahuinya indikator keberhasilan Reformasi Birokrasi Badan POM melalui peningkatan kualitas pelayanan publik Badan POM.

D. UNSUR DALAM SURVEI

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online melalui tautan https://bit.ly/SURVEI_BBPOMYOGYA yang disampaikan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 14 (empat belas) pertanyaan yang mencakup 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM BBPOM di Yogyakarta yaitu :

1. **Persyaratan (U1)** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2)** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu Penyelesaian (U3)** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ Tarif (U4)** : Biaya/ tarif adalah informasi ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi Pelaksana (U6)** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku Pelaksana (U7) :** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8) :** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, 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).

Pelayanan publik di BBPOM di Yogyakarta ada 9 jenis layanan yaitu :

1. Izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)
2. Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)
3. Sertifikat pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)
4. Pengujian Sampel Pihak Ketiga
5. Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan
6. Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB) secara bertahap
7. Rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika
8. Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan
9. Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan

BAB II. METODOLOGI SURVEI

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dilakukan secara mandiri dengan metode survei sebagai berikut:

A. Kriteria Responden

Dalam penentuan jumlah responden, terlebih dahulu menghitung jumlah populasi penerima layanan pada periode sebelumnya dari setiap jenis layanan BBPOM di Yogyakarta. Selanjutnya, dari jumlah populasi tersebut dilakukan perhitungan berdasarkan tabel Krejcie and Morgan sesuai PermenPAN dan RB nomor 14 tahun 2017sehingga didapatkan jumlah minimum sampel yang akan dijadikan sebagai responden. Pada tahun 2024 jumlah responden minimal mewakili 30 responden sebagai sampel setiap bulan.

B. Metode Pencacahan

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan secara online melalui tautan https://bit.ly/SURVEI_BBPOMYOGYA pada waktu jam layanan maupun di luar jam layanan, serta pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan. Metoda survei melalui link survei dan barcode yang disediakan di layanan publik kepada pengunjung yang datang langsung ke kantor pelayanan publik BBPOM di Yogyakarta atau melalui website bbpom yogyakarta. Penarikan data melalui aplikasi https://sapaapip.pom.go.id

C. Metode Pengolahan Data dan 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 survei kepuasan masyarakat dengan kriteria sebagai berikut :

Tabel 1. Kriteria Konversi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

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

BAB III. PENGOLAHAN SURVEI

Survei dilaksanakan pada bulan Januari 2024 dengan jumlah responden sebanyak 34 orang. Pengolahan data survei pada bulan Januari 2024 melalui aplikasi sapaapip dengan hasil sebagai berikut:

A. ANALISIS HASIL SURVEI

Pengolahan data hasil survei kepuasaan masyarakat telah dilakukan terhadap 34 kuesioner dari pelanggan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik, Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika Yang Baik, Pengujian Sampel Pihak Ketiga, Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan, Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik secara Bertahap. 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 dan dari beberapa unsur yang dinilai ada beberapa pelanggan yang tidak mengisi. Mekanisme pengolahan data sesuai Permenpan Nomor 14 Tahun 2017.

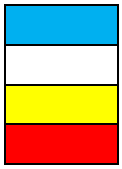
Pengisian survei terdiri dari 9 unsur sesuai Permenpan nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Penilaian terdiri dari 6 skala dengan skala terendah nilai 1 dan skala tertinggi nilai 6. Pengolahan data SKM menggunakan excel/aplikasi sapaapip dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 2. Nilai Unsur Pelayanan

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KET.
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
240101	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
240102	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240103	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
240104	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240105	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240106	5	5	5	6	6	5	6	6	5	
240107	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240108	6	6	6	6	6	6	6	6	6	

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KET.
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
240109	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240110	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240111	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240112	6	6	5	6	5	6	6	5	6	
240113	6	6	5	5	5	5	5	6	6	
240114	6	6	5	6	6	6	6	6	6	
240115	6	6	6	5	6	6	6	6	6	
240116	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240117	6	5	5	5	5	5	6	6	5	
240118	6	6	6	5	5	5	5	6	5	
240119	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240120	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240121	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
240122	6	5	6	5	5	5	6	5	6	
240123	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240124	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240125	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240126	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240127	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240128	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240129	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240130	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240131	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
240132	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
240133	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240134	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
Jumlah Kuesioner	34									
Jumlah Nilai per Unsur	198	196	194	194	194	194	197	197	196	
NRR Per Unsur = Jml nilai per unsur/Jml kuesioner yang terisi	3,9	3,8	3,8	3,8	3,8	3,8	3,9	3,9	3,8	
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111*)	0,43	0,43	0,42	0,42	0,42	0,42	0,43	0,43	0,43	
Perhitungan SKM Total	**97,08**	**96,10**	**95,12**	**95,12**	**95,12**	**95,12**	**96,59**	**96,59**	**96,59**	
IKM **)	**95,88**									

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 diatas dapat diketahui bahwa semua responden memberikan nilai dengan skala 5-6 dan nilai tiap unsur berada pada kisaran 95,12 - 97,08 yang artinya berada pada kriteria layanan Sangat Baik. Hasil perhitungan SKM total menunjukkan bahwa untuk nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada bulan Januari 2024 adalah **95,88**.

Hasil survei kepuasan masyarakat dengan nilai IKM 95,88 dengan kriteria mutu layanan **Sangat Baik** dan sudah dipublikasikan di media sosial Instagram (Lampiran 1). Capaian Tertinggi pada Persyaratan (U1) dengan skor 97,08 dan Terendah pada Biaya/Tarif (U4) dengan skor 95,12 namun masih berkriteria sangat baik.

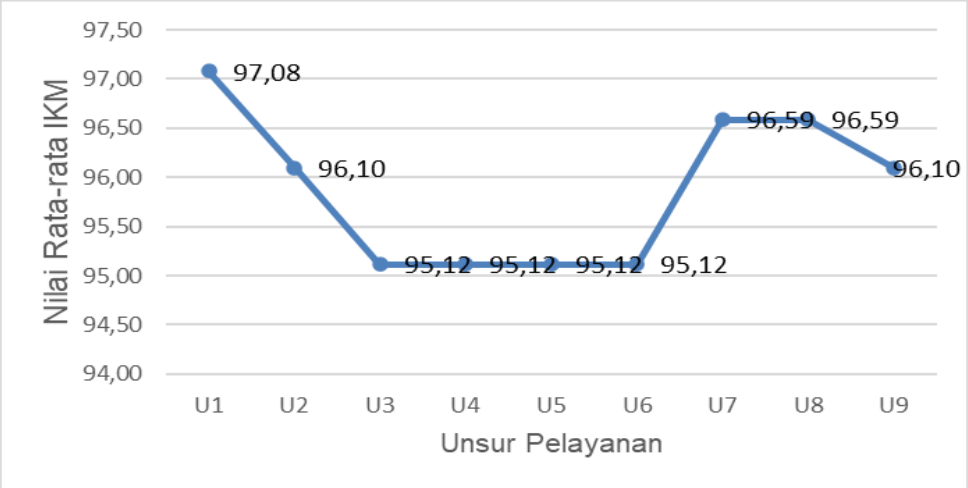
Tabel 3. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	100	100	94.63	91,69	100	100	100	100	100	99,09
Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik	91,69	91,69	91,69	100	100	91,69	100	100	91,69	95,39
Pengujian Sampel Pihak Ketiga	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	96,93	95,70	95,08	93,85	93,85	94,46	95,70	95,70	95,70	95,22
Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisis survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan BBPOM di Yogyakarta selama bulan Januari 2024 dapat dilihat melalui tabel dan grafik berikut :

Tabel 4. Analisa Trend Per Unsur Layanan Bulan Januari 2024

	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata IKM
U1	Persyaratan	97,08
U2	Prosedur	96,10
U3	Waktu Pelayanan	95,12
U4	Biaya/ Tarif	95,12
U5	Produk Layanan	95,12
U6	Kompetensi Pelaksana	95,12
U7	Perilaku Pelaksana	96,59
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	96,59
U9	Sarana dan Prasarana	96,10
95,88		



Gambar 1. Analisa Trend Per Unsur Layanan Bulan Januari 2024

B. TINDAK LANJUT HASIL SURVEI

- Berdasarkan hasil perhitungan dalam tiap unsur survei, unsur yang memiliki nilai terendah dengan nilai 95,12 adalah U3 Waktu Pelayanan, U4 yaitu Biaya/ Tarif, U5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, dan U6 Kompetensi Pelaksana. Mutu pelayanan untuk unsur tersebut masih dalam kategori sangat baik, dan dari saran dan masukan pelanggan tidak ada yang mengeluh terkait unsur layanan tersebut.
- Analisa penyebab adalah dari keseluruhan penilaian, semua unsur telah mendapatkan nilai yang tinggi, sehingga seharusnya tidak ada masalah dari layanan yang telah diberikan. Namun untuk perbaikan berkelanjutan dipilih unsur terendah untuk dilakukan *improvement*.

BAB IV. DATA SURVEI

A. DATA RESPONDEN

Berdasarkan hasil pengumpulan data survei, jumlah responden penerima layanan dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 5. Data Responden SKM Januari 2024

DATA RESPONDEN SKM JANUARI 2024				
No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	JK	Laki-laki	17	50
		Perempuan	17	50
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	4	12
		D1/D2/D3	2	6
		D4/S1	26	76
		S2/Profesi/S3	2	6
3	Pekerjaan	PNS/TNI/POLRI	2	6
		Pegawai Swasta	11	32
		Wiraswasta	19	56
		Perusahaan pengurusan jasa kepabean	0	0
		Lainnya	2	6
4	Usia	≤ 25 tahun	4	12
		26-30 tahun	7	21
		31-35 tahun	6	18
		36-40 tahun	4	12
		≥ 41 tahun	13	38
5	Jenis Layanan	1. Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik	2	6
		2. Sertifikasi Cara Distribusi Obat Yang Baik	0	0
		3. Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika Yang Baik	2	6
		4. Pengujian Sampel Pihak Ketiga	2	6
		5. Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	27	79

DATA RESPONDEN SKM JANUARI 2024				
No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
		6. Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap	1	3
		7. Rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	0	0
		8. Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	0	0
		9. Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	0	0

B. UMPAN BALIK PELANGGAN

Untuk pengisian saran dan usulan, semua responden memberikan masukan yang positif serta apresiasi bagi petugas yang telah melakukan pelayanan dengan baik. Berikut hasil umpan balik dari pelanggan dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 6. Saran dan Masukan Pelanggan

No.	Saran dan Masukan	Petugas	Tindak Lanjut
1.	• Saya sudah mendaftarkan pendampingan, mohon bisa dibantu. • Terimakasih	Herllya	BBPOM di Yogyakarta pada tahun 2022 telah mendapatkan predikat Pelayanan Prima dari Kemenpan RB, oleh karena itu kepuasan pelanggan menjadi tujuan utama dalam memberikan pelayanan. Perbaikan berkelanjutan akan terus dilakukan untuk pelayanan yang optimal
2.	• Pelayanan ramah dan memberi solusi. • Excelent luar biasa. Sangat membantu • Pelayanan bagus. Pertahankan • Pelayanan baik dan ramah, lanjutkan	Rizki Amalia	
3.	• Terimakasih • Pelayanan baik lanjutan • Pertahankan	Sugeng	
4.	• Excelent, sangat memuaskan • Terimakasih telah dilayani oleh bu Wulan. Petugasnya	Wulandari	

No.	Saran dan Masukan	Petugas	Tindak Lanjut
	ramah-ramah, sigap membantu, sabar, siap membantu sampai selesai tiap tahapnya, dan penjelasannya jelas • Terimakasih • Layanan baik dan ramah. Pokok e mantap bangat • Terimakasih sudah dilayani dengan ramah • Terimakasih sudah mendapat solusi • Terimakasih informasinya • Makasih infonya • Terimakasih informasinya • Maturnuwun infonya • Agar lebih ditingkatkan lagi untuk pelayanan yang sudah sangat baik ini		
5.	• Pelayanan ramah dan cepat • Pelayanan ramah dan memberi solusi • Pelayanan sdh bagus lanjutkan.	Yustina	

BAB V. PENUTUP

A. KESIMPULAN

1. Hasil survei kepuasan masyarakat pada bulan Januari 2024 dengan nilai IKM 95,88 dengan kriteria **Sangat Baik.**

2. Untuk pengisian saran dan usulan, semua responden memberikan masukan yang positif serta apresiasi bagi petugas yang telah melakukan pelayanan dengan baik.

B. REKOMENDASI

- Berdasarkan hasil perhitungan dalam tiap unsur survei, unsur yang memiliki nilai terendah dengan nilai 95,12 adalah U3 Waktu Pelayanan, U4 yaitu Biaya/ Tarif, U5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, dan U6 Kompetensi Pelaksana. Mutu pelayanan untuk unsur tersebut masih dalam kategori sangat baik, dan dari saran dan masukan pelanggan tidak ada yang mengeluh terkait unsur layanan tersebut. Tindak lanjut yang akan dilakukan yang terkait dengan unsur Biaya/ Tarif (U4) dan Produk Spesifikasi Jenis Layanan (U5).

- Analisa penyebab U4 terkait Biaya/ Tarif adalah informasi ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Konsumen ada yang belum memahami bahwa penetapan biaya/ tarif pengujian sampel pihak ketiga telah disesuaikan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif Atas Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan. Rencana tindak lanjut menyampaikan ke konsumen terkait Biaya PNBP di website bbpom Yogyakarta.

- Analisa penyebab U5 adalah konsumen ada yang belum memahami produk layanan yang diberikan oleh BBPOM di Yogyakarta, masih ada perbedaan persepsi antara produk layanan dari Badan POM dan produk layanan dari UPT BBPOM di Yogyakarta. Rencana tindak lanjut, menayangkan kembali Standar Pelayanan Publik Tahun 2023 di layanan di Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional (SIPPN) Kemenpan RB.

Yogyakarta, 13 Februari 2024
Kepala BBPOM di Yogyakarta

Bagus Heri Purnomo, SSi. Apt.

LAMPIRAN

1. Publikasi Hasil SKM di media sosial



2. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Bulan Januari 2024

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BULAN JANUARI TAHUN 2024

1. PENGOLAHAN DATA

Pengolahan data hasil survei kepuasaan masyarakat telah dilakukan terhadap 34 kuesioner dari pelanggan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik, Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika Yang Baik, Pengujian Sampel Pihak Ketiga, Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan, Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap. 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
76,61 – 88,30	B	Baik
65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
25,00 – 64,99	D	Tidak Baik

Analisis kepuasan pelanggan untuk bulan **JANUARI 2024** diperoleh skor **95,88** masuk dalam kriteria **Sangat Baik**.

3. SIMPULAN DAN REKOMENDASI

Simpulan: Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) **95,88** dengan skor **Sangat Baik**

Tertinggi pada Persyaratan (U1) dengan skor 97,08

Terendah pada Biaya/Tarif(U4) dengan skor 95,12 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, 1 Februari 2024
Penanggung Jawab

Dra. Yustina Etik H.P., Apt.
NIP. 19651031 199303 2 001

DATA RESPONDEN SKM JANUARI 2024				
NO	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Presentase
1	JK	Laki	17	50
		Perempuan	17	50
2	Pendidikan	≤SMA/Sederajat	4	12
		D1/D2/D3	2	6
		D4/S1	26	76
		S2/Profesi/S3	2	6
3	Pekerjaan	PNS/TNI/POLRI	2	6
		Pegawai Swasta	11	32
		Wiraswasta	19	56
		Perusahaan pengurusan jasa kepabean	0	0
		Lainnya	2	6
4	Usia	≤25 tahun	4	12
		26-30 tahun	7	21
		31-35 tahun	6	18
		36-40 tahun	4	12
		≥41 tahun	13	38
5	Jenis Layanan	1. Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik	2	6
		2. Sertifikasi Cara Distribusi Obat Yang Baik	0	0
		3. Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika Yang Baik	2	6
		4. Pengujian Sampel Pihak Ketiga	2	6
		5. Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	27	79
		6. Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap	1	3
		7. Rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	0	0
		8. Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	0	0
		9. Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	0	0

UMPAN BALIK BULAN JANUARI TAHUN 2024

No	Saran dan Masukan	Petugas	Tindak lanjut
1	- Saya sudah mendaftarkan pendampingan, mohon bisa dibantu - Terimakasih	Herllya	BBPOM di Yogyakarta pada tahun 2022 telah mendapatkan predikat Pelayanan Prima dari Kemenpan RB, oleh karena itu kepuasan pelanggan menjadi tujuan utama dalam memberikan pelayanan. Perbaikan berkelanjutan akan terus dilakukan untuk pelayanan yang optimal
2	- Pelayanan ramah dan memberi solusi. - Excelent luar biasa. Sangat membantu - Pelayanan bagus. Pertahankan - Pelayanan baik dan ramah, lanjutkan	Rizki Amalia	
3	- Terimakasih - Pelayanan baik lanjutan - Pertahankan	Sugeng	
4	- Excelent, sangat memuaskan - Terimakasih telah dilayani oleh bu Wulan. Petugasnya ramah-ramah, sigap membantu, sabar, siap membantu sampai selesai tiap tahapnya, dan penjelasannya jelas - Terimakasih - Layanan baik dan ramah. Pokok e mantap bangat - Terimakasih sudah dilayani dengan ramah - Terimakasih sudah mendapat solusi - Terimakasih informasinya - Makasih infonya - Terimkasih informasinya - Maturnuwun infonya - Agar lebih ditingkatkan lagi untuk pelayanan yang sudah sangat baik ini	Wulandari	
6	- Pelayanan ramah dan cepat - Pelayanan ramah dan memberi solusi - Pelayanan sdh bagus lanjutkan	Yustina	

Yogyakarta, 1 Februari 2024
Penanggung Jawab

Dra. Yustina Etik H.P, Apt.
NIP. 19651031 199303 2 001

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BULAN JANUARI S/D DESEMBER TAHUN 2024

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	
240101	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
240102	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240103	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
240104	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240105	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240106	5	5	5	6	6	5	6	6	5	
240107	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240108	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240109	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240110	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240111	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240112	6	6	5	6	5	6	6	5	6	
240113	6	6	5	5	5	5	5	6	6	
240114	6	6	5	6	6	6	6	6	6	
240115	6	6	6	5	6	6	6	6	6	
240116	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240117	6	5	5	5	5	5	6	6	5	
240118	6	6	6	5	5	5	5	6	5	
240119	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240120	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240121	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
240122	6	5	6	5	5	5	6	5	6	
240123	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240124	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240125	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240126	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240127	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240128	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240129	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240130	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240131	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
240132	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
240133	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240134	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
Jumlah Kuesioner	34									
Jumlah Nilai per Unsur	198	196	194	194	194	194	197	197	196	
NRR Per Unsur = Jml nilai per unsur/Jml kuesioner yang terisi	5,8	5,8	5,7	5,7	5,7	5,7	5,8	5,8	5,8	
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111*)	0,43	0,43	0,42	0,42	0,42	0,42	0,43	0,43	0,43	
IKM **)	**95,88**									
	97,08	**96,10**	**95,12**	**95,12**	**95,12**	**95,12**	**96,59**	**96,59**	**96,10**	

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
76,61 – 88,30	B	Baik
65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
25,00 – 64,99	D	Tidak Baik

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BULAN JANUARI TAHUN 2024

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. Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
240101	6	6	5	6	6	6	6	6	6	
240102	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
Jumlah Kuesioner	2									
Jumlah Nilai per Unsur	12	12	11	12	12	12	12	12	12	
NRR Per Unsur = Jml nilai per unsur/Jml kuesioner yang terisi	4,0	4,0	3,7	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	0,41	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	
IKM **)	99,09									
	100	100	91,69	100	100	100	100	100	100	

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
76,61 – 88,30	B	Baik
65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
25,00 – 64,99	D	Tidak Baik

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BULAN JANUARI TAHUN 2024

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	3. Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika Yang Baik
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
240101	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240102	5	5	5	6	6	5	6	6	5	
Jumlah Kuesioner	2									
Jumlah Nilai per Unsur	11	11	11	12	12	11	12	12	11	
NRR Per Unsur = Jml nilai per unsur/Jml kuesioner yang terisi	3,7	3,7	3,7	4,0	4,0	3,7	4,0	4,0	3,7	
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111*)	0,41	0,41	0,41	0,44	0,44	0,41	0,44	0,44	0,41	
IKM **)	95,39									

Keterangan : 91,69 91,69 91,69 100 100 91,69 100 100 91,69
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
76,61 – 88,30	B	Baik
65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
25,00 – 64,99	D	Tidak Baik

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BULAN JANUARI TAHUN 2024

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	4. Pengujian Sampel Pihak Ketiga
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
240101	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240102	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
Jumlah Kuesioner	2									
Jumlah Nilai per Unsur	12	12	12	12	12	12	12	12	12	
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									

100 100 100 100 100 100 100 100 100

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
76,61 – 88,30	B	Baik
65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
25,00 – 64,99	D	Tidak Baik

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BULAN JANUARI TAHUN 2024

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	5. Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
240101	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
240102	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
240103	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240104	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240105	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240106	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240107	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240108	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240109	6	6	5	6	5	6	6	5	6	
240110	6	6	5	5	5	5	5	6	6	
240111	6	6	6	5	6	6	6	6	6	
240112	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240113	6	5	5	5	5	5	6	6	5	
240114	6	6	6	5	5	5	5	6	5	
240115	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240116	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
240117	6	5	6	5	5	5	6	5	6	
240118	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240119	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240120	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240121	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240122	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240123	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240124	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240125	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240126	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
240127	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
Jumlah Kuesioner	27									
Jumlah Nilai per Unsur	157	155	154	152	152	153	155	155	155	
NRR Per Unsur = Jml nilai per unsur/Jml kuesioner yang terisi	3,9	3,8	3,8	3,8	3,8	3,8	3,8	3,8	3,8	
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111*)	0,43	0,43	0,42	0,42	0,42	0,42	0,43	0,43	0,43	
IKM **)	95,22									

96,93 95,70 95,08 93,85 93,85 94,46 95,70 95,70 95,70

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
76,61 – 88,30	B	Baik
65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
25,00 – 64,99	D	Tidak Baik

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BULAN JANUARI TAHUN 2024

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	6. Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
240101	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
Jumlah Kuesioner	1									
Jumlah Nilai per Unsur	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
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									

100 100 100 100 100 100 100 100 100

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
76,61 – 88,30	B	Baik
65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
25,00 – 64,99	D	Tidak Baik

ANALISA TREN PER UNSUR PELAYANAN
BULAN JANUARI TAHUN 2024

	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata IKM
U1	Persyaratan	97,08
U2	Prosedur	96,10
U3	Waktu Pelayanan	95,12
U4	Biaya/ Tarif	95,12
U5	Produk Layanan	95,12
U6	Kompetensi Pelaksana	95,12
U7	Perilaku Pelaksana	96,59
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	96,59
U9	Sarana dan Prasarana	96,10
	95,88	

