BADAN POM

LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
BULAN OKTOBER DAN TL SEPTEMBER

BALAI BESAR POM di YOGYAKARTA
TAHUN 2023

HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
BULAN OKTOBER 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).

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.

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.
e. Peraturan Badan POM no 22 tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan POM

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 Oktober 2023 dengan jumlah responden sebanyak 28 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/SKM_BBPOMYOGYA 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	15	54
		Perempuan	13	46
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	7	25
		DI/D2/D3	2	7
		D4/S1	17	61
		S2/Profesi/S3	2	7
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	1	4
		Pegawai Swasta	8	29
		Wiraswasta	12	43
		Lainnya	7	25
4	Usia	≤ 25 Tahun	8	29
		26 – 30 Tahun	4	14
		31 – 35 Tahun	4	14
		36 – 40 Tahun	3	11
		≥ 41 Tahun	9	32

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 Oktober :

Ket	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai
Layanan Informasi (27 org)	97,22	97,22	97,22	98,15	97,22	98,15	98,15	97,22	97,22	**97,53**
Layanan Pengujian (1 org)	100	100	100	100	100	100	100	100	100	**100**
Perhitungan Total	**97,32**	**97,32**	**97,32**	**98,21**	**97,32**	**98,21**	**98,21**	**97,32**	**97,32**	**97,62**

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa untuk layanan informasi memiliki nilai 97,53 sedangkan untuk layanan pengujian memperoleh nilai sempurna yaitu 100. Semua responden memberikan nilai dengan skala 3 – 4, nilai SKM secara keseluruhan adalah 97,62. 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 97,32 - 100 yang artinya berada pada kriteria layanan Sangat Baik

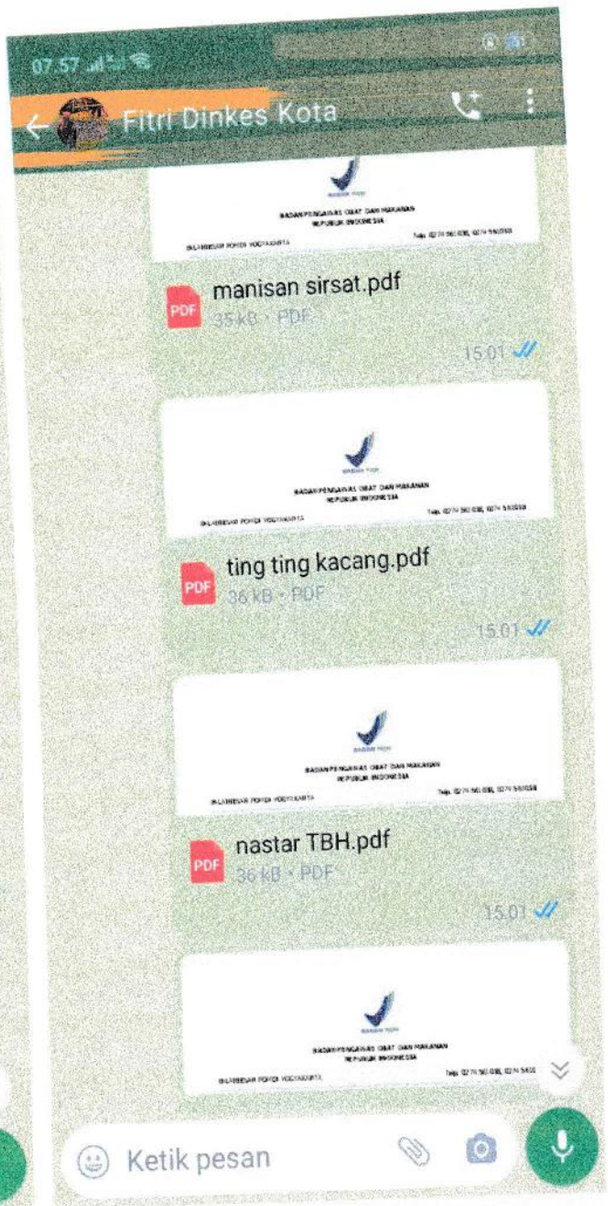
6. REKOMENDASI RENCANA TINDAK LANJUT SKM BULAN OKTOBER

- Masukan dari pengguna layanan, perlu dibuat manual untuk bisa menggunakan aplikasi dari tahap ke tahap berikutnya.
- Analisa penyebab adalah pelaku usaha belum paham tahapan proses perijinan dan belum pernah membuka website BBPOM di Yogyakarta yang sebetulnya telah menginformasikan tahapan proses perijinan untuk semua komoditi.
- Rencana tindak lanjut, kepada pengguna layanan disampaikan bahwa sudah ada tahapan prosedur perijinan yang bisa dilihat di website BBPOM di Yogyakarta.

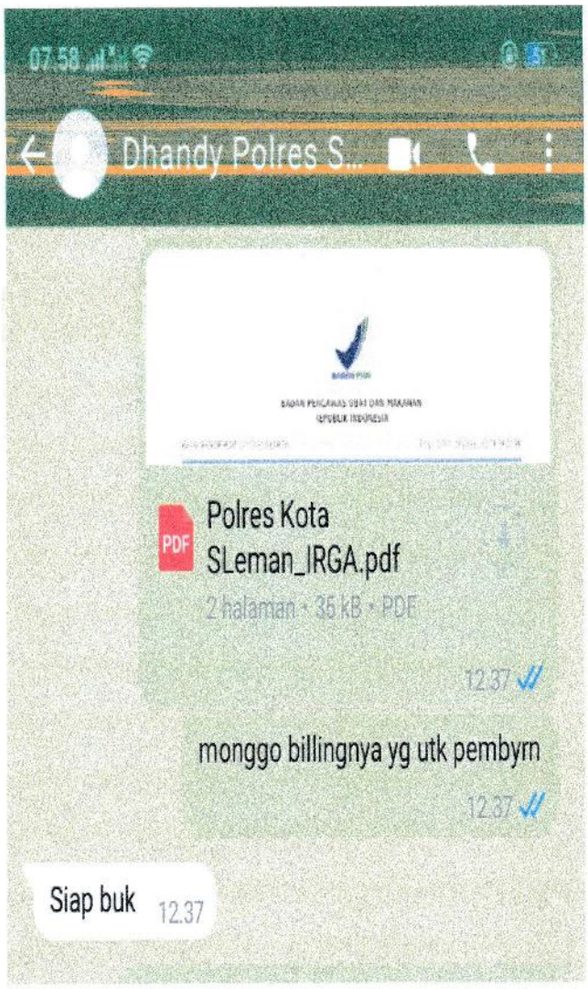
7. TINDAK LANJUT SKM BULAN SEPTEMBER

Masukan Pengguna Layanan	Penyebab	Rencana Aksi	Tindak Lanjut	Waktu/ Status
untuk pembayaran /bill bisa dikirimkan via WA dengan format PDF supaya tidak menunggu lama	Pelaku usaha belum pernah mendapat layanan pengiriman bill melalui WA. Selama ini pengiriman bill melalui WA sudah dilakukan, namun terbatas pada pengguna layanan yang minta dikirimkan, untuk pengguna layanan yang tidak minta secara khusus, tidak dilakukan pengiriman bill.	Kepada pengguna layanan akan ditawarkan apakah perlu pengiriman bill melalui WA, jika perlu pengiriman dilakukan oleh petugas BBPOM di Yogyakarta	Kepada pengguna layanan ditawarkan melalui WA	16 Oktober 2023 ***Closed***


07.55
Sumarno Disper...
13 Oktober 2023
Serbuk orange.pdf
2 halaman • 35 kB • PDF
17.50
Serbuk hijau.pdf
2 halaman • 35 kB • PDF
17.50
Nggih bu mbenjang senin nggih 18.57
njih pak 19.09
16 Oktober 2023
Ketik pesan


07.57
Fitri Dinkes Kota
manisan sirsat.pdf
35 kB • PDF
15.01
ting ting kacang.pdf
36 kB • PDF
15.01
nastar TBH.pdf
36 kB • PDF
15.01
Ketik pesan





Yogyakarta, 2 November 2023
Kepala BBPOM di Yogyakarta

Bagus Heri Purnomo, SSi. Apt.

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BULAN OKTOBER TAHUN 2023

1. PENGOLAHAN DATA

Pengolahan data hasil survei kepuasaan masyarakat telah dilakukan terhadap 28 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 **OKTOBER 2023** diperoleh skor **97,62** masuk dalam kriteria **Sangat Baik**.

3. SIMPULAN DAN REKOMENDASI

Simpulan: Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) **97,62** dengan skor **Sangat Baik**

Tertinggi pada Kompetensi Pelaksana (U6) dengan skor 98,21

Terendah pada Prosedur (U2) dengan skor 97,32 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, 2 November 2023
Penanggung Jawab



Etty Rusmawati, STP
NIP. 19700129 199803 2 001

DATA RESPONDEN OKTOBER 2023				
NO	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Presentase
1	JK	Laki	15	54
		Perempuan	13	46
2	Pendidikan	≤SMA/Sederajat	7	25
		D1/D2/D3	2	7
		D4/S1	17	61
		S2/Profesi/S3	2	7
3	Pekerjaan	PNS/TNI/POLRI	1	4
		Pegawai Swasta	8	29
		Wiraswasta	12	43
		Perusahaan pengurusan jasa kepabean	0	0
		Lainnya	7	25
4	Usia	≤25 tahun	8	29
		26-30 tahun	4	14
		31-35 tahun	4	14
		36-40 tahun	3	11
		≥41 tahun	9	32
5	Jenis Layanan	1. Layanan Informasi dan Pengaduan	27	96
		2. Pengujian Sampel Pihak Ketiga	1	4
		3. Surat Keterangan Impor	0	0
		4. Surat Keterangan Ekspor	0	0

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BULAN OKTOBER 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	
231001	4	3	3	3	4	3	3	3	4	
231002	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231003	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231004	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231005	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231006	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231007	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231008	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231009	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231010	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231011	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231012	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231013	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231014	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
231015	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231016	3	4	3	4	3	4	4	3	3	
231017	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231018	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
231019	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
231020	4	4	4	4	3	4	4	4	3	
231021	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231022	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231023	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231024	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231025	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231026	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231027	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231028	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Jumlah Kuesioner	28									
Jumlah Nilai per Unsur	109	109	109	110	109	110	110	109	109	
NRR Per Unsur = Jml nilai per unsur/Jml kuesioner yang terisi	3,9	3,9	3,9	3,9	3,9	3,9	3,9	3,9	3,9	
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111*)	0,43	0,43	0,43	0,44	0,43	0,44	0,44	0,43	0,43	
IKM **)	**97,62**									
Keterangan :	**97,32**	**97,32**	**97,32**	**98,21**	**97,32**	**98,21**	**98,21**	**97,32**	**97,32**	

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

UMPAN BALIK BULAN OKTOBER TAHUN 2023

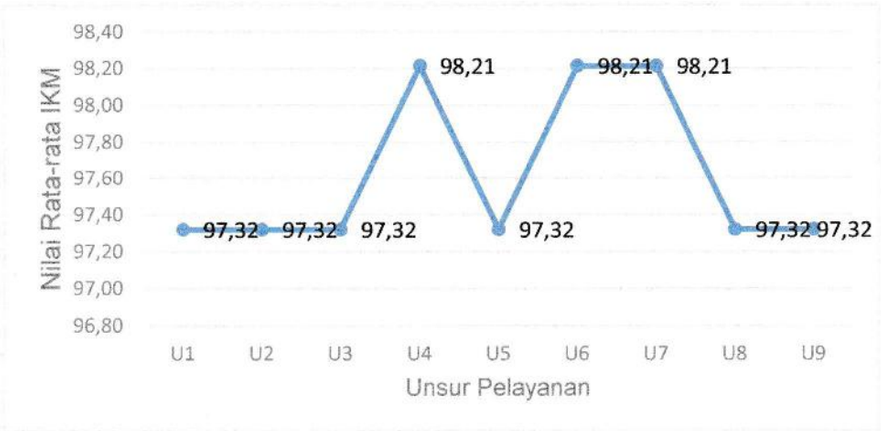
No	Saran dan Masukan	Petugas	Tindak lanjut
1	- Informasi yang lengkap - Pelayanan ramah dan solutif - Pelayanan ramah dan memberi solutif - Sudah baik - Masyaallah maturnuwun infonya bu	Wulandari	Sesuai dengan predikat yang telah disandang oleh BBPOM di Yogyakarta sebagai Unit Pelayanann Publik dengan kategori Pelayanan Prima, maka kepuasan pelanggan menjadi tujuan utama. Masukan dan saran sangat diperlukan untuk perbaikan berkelanjutan
2	- Pak Sugeng Sangat membantu saya dan memberi pencerahan. Excellent. Terimakasih ???? - Luar biasa sangat membantu - Sangat membantu untuk izin usaha - Terimakasih atas bantuannya	Sugeng	
3	- Sangat memuaskan, memudahkan perizinan - mantap, lanjutkan - sangat jelas	Rizki Amalia	
4	- Baik - Perlu dibuat manual utk bisa menggunakan aplikasi dari rahap ke tahap berikutnya	Yustina	Tahapan prosedur perijinan sudah diupload di website BBPOM di Yogyakarta, sehingga konsumen dapat mempelajari tahapan tersebut dengan membuka web BBPOM di Yogyakarta

Yogyakarta, 2 November 2023
Penanggung Jawab

Etty Rusmawati, STP
NIP. 19700129 199803 2 001

ANALISA TREN PER UNSUR PELAYANAN
BULAN OKTOBER TAHUN 2023

	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata IKM
U1	Persyaratan	97,32
U2	Prosedur	97,32
U3	Waktu Pelayanan	97,32
U4	Biaya/ Tarif	98,21
U5	Produk Layanan	97,32
U6	Kompetensi Pelaksana	98,21
U7	Perilaku Pelaksana	98,21
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	97,32
U9	Sarana dan Prasarana	97,32
	97,62	



HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BULAN OKTOBER 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	
231001	4	3	3	3	4	3	3	3	4	
231002	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231003	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231004	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231005	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231006	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231007	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231008	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231009	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231010	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231011	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231012	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231013	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231014	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
231015	3	4	3	4	3	4	4	3	3	
231016	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231017	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
231018	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
231019	4	4	4	4	3	4	4	4	3	
231020	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231021	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231022	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231023	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231024	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231025	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231026	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231027	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Jumlah Kuesioner	27									
Jumlah Nilai per Unsur	105	105	105	106	105	106	106	105	105	
NRR Per Unsur = Jml nilai per unsur/Jml kuesioner yang terisi	3,9	3,9	3,9	3,9	3,9	3,9	3,9	3,9	3,9	
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111*)	0,43	0,43	0,43	0,44	0,43	0,44	0,44	0,43	0,43	
IKM **)	97,53									
	97,22	97,22	97,22	98,15	97,22	98,15	98,15	97,22	97,22	

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 OKTOBER 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	
231001	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Jumlah Kuesioner	1									
Jumlah Nilai per Unsur	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
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